



UF0062: Aprovisionamiento y montaje para servicios de *catering*

Certificado de Profesionalidad

HOTR0308 - Operaciones básicas de catering



HOTR0308 > MF1089_1 > UF0062

Aprovisionamiento y montaje para servicios de *catering*. HOTR0308

José Luis Sesmero Carrasco

ic editorial

Aprovisionamiento y montaje para servicios de catering. HOTR0308

© José Luis Sesmero Carrasco

2^a Edición

© IC Editorial, 2018

Editado por: IC Editorial

c/ Cueva de Viera, 2, Local 3

Centro Negocios CADI

29200 Antequera (Málaga)

Teléfono: 952 70 60 04

Fax: 952 84 55 03

Correo electrónico: iceditorial@iceditorial.com

Internet: www.iceditorial.com

IC Editorial ha puesto el máximo empeño en ofrecer una información completa y precisa. Sin embargo, no asume ninguna responsabilidad derivada de su uso, ni tampoco la violación de patentes ni otros derechos de terceras partes que pudieran ocurrir. Mediante esta publicación se pretende proporcionar unos conocimientos precisos y acreditados sobre el tema tratado. Su venta no supone para **IC Editorial** ninguna forma de asistencia legal, administrativa ni de ningún otro tipo.

Reservados todos los derechos de publicación en cualquier idioma.

Según el Código Penal vigente ninguna parte de este o cualquier otro libro puede ser reproducida, grabada en alguno de los sistemas de almacenamiento existentes o transmitida por cualquier procedimiento, ya sea electrónico, mecánico, reprográfico, magnético o cualquier otro, sin autorización previa y por escrito de IC EDITORIAL; su contenido está protegido por la Ley vigente que establece

penas de prisión y/o multas a quienes intencionadamente reprodujeren o plagiaren, en todo o en parte, una obra literaria, artística o científica.

ISBN: 978-84-9198-628-7

Nota de la editorial: IC Editorial pertenece a Innovación y Cualificación S. L.

Presentación del manual

El **Certificado de Profesionalidad** es el instrumento de acreditación, en el ámbito de la Administración laboral, de las cualificaciones profesionales del Catá-logo Nacional de Cualificaciones Profesionales adquiridas a través de procesos formativos o del proceso de reconocimiento de la experiencia laboral y de vías no formales de formación.

El elemento mínimo acreditable es la **Unidad de Competencia**. La suma de las acreditaciones de las unidades de competencia conforma la acreditación de la competencia general.

Una **Unidad de Competencia** se define como una agrupación de tareas productivas específica que realiza el profesional. Las diferentes unidades de competencia de un certificado de profesionalidad conforman la **Competencia General**, definiendo el conjunto de conocimientos y capacidades que permiten el ejercicio de una actividad profesional determinada.

Cada **Unidad de Competencia** lleva asociado un **Módulo Formativo**, donde se describe la formación necesaria para adquirir esa **Unidad de Competencia**, pudiendo dividirse en **Unidades Formativas**.

El presente manual desarrolla la Unidad Formativa **UF0062: Aprovisionamiento y montaje para servicios de catering,**

perteneciente al Módulo Formativo **MF1089_1: Aprovisionamiento y montaje para servicios de catering,**

asociado a la unidad de competencia **UC1089_1: Ejecutar operaciones básicas de aprovisionamiento y montaje de géneros, elaboraciones culinarias envasadas y material diverso de servicios de *catering* y disponer la carga para su transporte,**

del Certificado de Profesionalidad **Operaciones básicas de *catering***

Índice

Portada

Título

Copyright

Presentación del manual

Índice

Bloque 1 Organización del departamento de montaje en instalaciones de *catering*

Capítulo 1 Departamentalización habitual según tipos de establecimiento de *catering*

1. Introducción
 2. Definición
 3. Organización en departamentos
 4. Resumen
- Ejercicios de repaso y autoevaluación

Capítulo 2 Organización y formas de trabajo en el contexto profesional de *catering*

1. Introducción
 2. Organización del departamento de montaje
 3. Formas de trabajo en el contexto profesional de *catering*
 4. Resumen
- Ejercicios de repaso y autoevaluación

Capítulo 3 Relaciones con otros departamentos

1. Introducción
 2. La relación interdepartamental
 3. Resumen
- Ejercicios de repaso y autoevaluación

Capítulo 4 Características, formación y funcionamiento de grupos de trabajo en un *catering*

1. Introducción
 2. Creación de grupos de trabajo
 3. Función de los integrantes de un grupo de trabajo.
Actitud del líder
 4. Funcionamiento de los grupos de trabajo
 5. Resumen
- Ejercicios de repaso y autoevaluación

Capítulo 5 Aplicación al *catering* del concepto de trabajo en equipo: el espíritu de equipo y la sinergia

1. Introducción
 2. Trabajo en equipo
 3. El espíritu del trabajo en equipo
 4. La sinergia. Definición
 5. Resumen
- Ejercicios de repaso y autoevaluación

Capítulo 6 Procesos de comunicación interpersonal en el *catering*: el *feedback* y la escucha efectiva

1. Introducción
2. Procesos de comunicación
3. Habilidades comunicativas
4. El *feedback*
5. Barreras para la comunicación en *catering* y soluciones
6. Resumen

Ejercicios de repaso y autoevaluación

Capítulo 7 Materiales y equipos de montaje de servicios de *catering*

1. Introducción
2. Menaje reutilizable: cristalería, cubertería, mantelería y vajilla
3. Menaje desechable
4. Material diverso de mayordomía
5. Equipos: trolleys, cabinas, cestos y termos
6. Productos promocionales
7. Resumen

Ejercicios de repaso y autoevaluación

Capítulo 8 Maquinaria y equipos habituales: identificación, funciones, modo de operación y mantenimiento sencillo

1. Introducción
2. La restauración para colectividades
3. La producción para colectividades
4. La cinta de montaje
5. Termoenvasadora
6. Termoselladora
7. Empaquetadora de cubiertos
8. Robots y semirobots de montaje
9. Lector de tarjetas
10. Resumen

Ejercicios de repaso y autoevaluación

Capítulo 9 Compañías de transporte con servicio de *catering* más habituales

1. Introducción
2. Características de los transportes de viajeros
3. Servicio de pago. Servicios gratuitos

4. Resumen
- Ejercicios de repaso y autoevaluación

Capítulo 10 Diagramas de carga en contenedores según el tipo de transporte

1. Introducción
 2. Logística
 3. Preparación de contenedores
 4. Diagramas de carga en contenedores
 5. Herramientas informáticas
 6. Resumen
- Ejercicios de repaso y autoevaluación

Capítulo 11 Especificaciones en la restauración colectiva

1. Introducción
 2. La restauración colectiva
 3. Tipos de cliente
 4. Presentación
 5. Productos
 6. Oferta gastronómica
 7. Materiales utilizados
 8. Resumen
- Ejercicios de repaso y autoevaluación

Bloque 2 El proceso de aprovisionamiento para servicios de *catering*

Capítulo 1 Almacén, economato y bodega

1. Introducción
2. El departamento de compras

3. Solicitud y recepción: métodos sencillos, documentación y aplicaciones
4. Almacenamiento: métodos sencillos y aplicaciones
5. Controles de almacén
6. Resumen
Ejercicios de repaso y autoevaluación

Capítulo 2 Desarrollo del proceso de aprovisionamiento interno

1. Introducción
2. Documentación
3. Formalización y traslado de solicitudes sencillas
4. Ejecución de operaciones en el tiempo y forma requeridos
5. Resumen
Ejercicios de repaso y autoevaluación

Capítulo 3 Seguridad de los productos

1. Introducción
2. Condiciones de la mercancía
3. Condiciones de conservación de los productos
4. Resumen
Ejercicios de repaso y autoevaluación

Bloque 3 El proceso de montaje para servicios de *catering*

Capítulo 1 Fases

1. Introducción
2. Puesta a punto del material y equipos (*mise en place*)
3. Interpretación de la orden de servicio

4. Aprovisionamiento de géneros y elaboraciones culinarias
 5. Montaje del servicio de *catering*
 6. Disposición para su cargo
 7. Resumen
- Ejercicios de repaso y autoevaluación

Capítulo 2 Tipos de montaje de servicios de *catering* más habituales

1. Introducción
 2. Montaje en *catering* de transportes
 3. Montaje en *catering* de colectividades y a domicilio
 4. Resumen
- Ejercicios de repaso y autoevaluación

Capítulo 3 Elaboraciones culinarias habituales en los distintos servicios de *catering*

1. Introducción
 2. Estilos culinarios según colectividades
 3. Las preparaciones más habituales
 4. Resumen
- Ejercicios de repaso y autoevaluación

Capítulo 4 El montaje de productos destinados a la venta a bordo de medios de transporte

1. Introducción
2. Equipos: trolleys y cabinas
3. Productos: chocolates, tabaco, joyería, perfumería, alcohol e infantiles
4. Seguridad: candados, precintos numerados, cintas de acero. Trazabilidad de la venta a bordo
5. Almacenamiento: depósito fiscal, depósito aduanero y depósito nacional

6. Documentación habitual aprobada por la autoridad aduanera
 7. Resumen
- Ejercicios de repaso y autoevaluación

Bibliografía

Bloque 1

Organización del departamento de montaje en instalaciones de *catering*

Capítulo 1

Departamentalización habitual según tipos de establecimiento de *catering*

1. Introducción

En la sociedad actual, el concepto de banquete tradicional ha evolucionado hasta lo que hoy conocemos como evento. En celebraciones especiales y en encuentros más cercanos al mundo empresarial se prefiere buscar un entorno singular, que ofrezca un extra de acogida al asistente y que dé la oportunidad de elegir entre menús más apropiados a cada ocasión.

Por ello, aunque todavía es una opción, se prefiere no dejar la organización de un banquete en manos de un restaurante u hotel, e incluir entre las opciones a elegir el sitio, el menú, los servicios especiales y algún otro espectáculo o entretenimiento. Las empresas de *catering*, por lo tanto, juegan un papel fundamental no solo para prestar los servicios hosteleros en el lugar elegido, sino también, algunas de ellas, para organizar íntegramente todo el evento.

2. Definición

El *catering* es un servicio hostelero “a distancia”, es decir, aunque parte de la producción y preparación de los

alimentos que se van a servir se hacen en las instalaciones del establecimiento, el servicio se desarrolla en un lugar facilitado o elegido habitualmente por el cliente, previo montaje de todo lo necesario para realizarlo, incluyendo los espacios usados por los asistentes y los utilizados por el personal encargado de llevarlo a cabo.

Catering es una voz inglesa que parte de ‘cater’, que significa “encargarse del servicio de comidas y bebidas”. En inglés se usa ampliamente para todo lo que tiene que ver con hostelería, y no solo para lo que aquí se entiende como *catering*. Es importante ya que gran parte de la bibliografía que se puede encontrar está en inglés o procede del mismo, por lo que se pueden producir confusiones.

El *catering*, definido como una línea de negocio dentro del ámbito hostelero, supone el montaje de todo un departamento que dé cobertura a cada una de sus necesidades y ponga recursos (tanto mecánicos como humanos) al servicio de la misma.

En la actualidad, el volumen de esta línea de negocio puede llegar a tal nivel que se ha convertido en la única de infinidad de empresas hosteleras, que solo ofrecen sus servicios a distancia. En este caso no solo hablariámos de un departamento dentro de la empresa, sino de la empresa en sí, con una estructura algo distinta ya que el resto de tareas auxiliares se harán dentro del mismo ámbito. Son las denominadas ‘empresas de *catering*’ o ‘*catering*’. En adelante se hará referencia a ‘servicios de *catering*’ o ‘los *catering*’ para englobar tanto a empresas de *catering* como a departamentos de *catering* dentro de empresas hosteleras.

Aunque ambas poseen características comunes (objetivos, procesos, estilos, etc.), también existen ciertas diferencias

que tienen que ver más con aspectos formales o con su administración.

Dentro de un servicio de *catering*, sea cual sea pues su pertenencia, también se establecerán distintos departamentos, secciones o áreas, que cada empresa definirá de la forma más conveniente.



Los transportes aéreos suelen usar servicios de catering para el avituallamiento de los pasajeros.

Esta unidad se centrará en la preparación de los espacios asignados para realizar un servicio de *catering*. Por tanto, una de las tareas que debe cubrir el personal de las empresas de *catering* es el montaje de las instalaciones previo al desarrollo del servicio, para uso tanto de los asistentes al *catering* como de los profesionales que lo llevarán a cabo. Esta puede ser una tarea muy sencilla o bastante ardua, teniendo en cuenta que las condiciones de

los distintos servicios pueden ser diametralmente diferentes. Entre esos condicionantes siempre habrá que considerar los siguientes:

- Espacio o espacios disponibles
- Tipos de montajes requeridos (salones, tarimas, escenarios, bufés, etc.)
- Tiempo máximo para el montaje
- Número de asistentes
- Tipo de servicio

3. Organización en departamentos

Intentar englobar a las empresas de *catering* dentro de un estilo unitario sería tarea imposible ya que forma parte de la filosofía de este tipo de negocios el que cada servicio elabore sus propias ofertas, tratando de imprimir un sello distintivo. Ya en el mundo de la restauración en general cada establecimiento intenta destacar del resto mediante su oferta, pero en *catering* esto es todavía más acusado: es más frecuente encontrar servicios ‘temáticos’ en empresas de *catering* que en restaurantes.

Por ello sería un poco absurdo tratar de establecer una departamentalización ‘tipo’ para esta clase de servicios, por lo que a continuación se describirán una serie de áreas que deben estar presentes en las empresas con servicio de *catering* y ser cubiertas por los profesionales más adecuados, sin prejuicio de lo que en cada una de ellas se estime más importante. Dicho de otro modo, cada servicio dimensionará o minimizará cada área para adaptarla a sus propias necesidades, pero todas deben estar presentes de alguna manera.

Tomaremos como ejemplo a una empresa de *catering* que se divide en departamentos, que puede ser aplicable a un departamento de *catering* dividido en áreas o que hace uso de otros departamentos de la empresa.

3.1. Áreas

Cuatro son las áreas en las que se divide básicamente la empresa de *catering* y que rompen un poco la tradición de la empresa hostelera de los dos campos principales: ahora no solo necesitarán departamentos de cocina y servicio para abordar su actividad con éxito sino que, además de las comunes (administración, almacén, compras, etc.), tendrán que abordar tareas de transporte, almacenamiento de útiles y enseres, montaje de salones, contratación de servicios especiales y un largo etcétera.



El montaje es una de las áreas clave de un catering.

Para ello, la empresa de *catering* se divide principalmente en cuatro grandes áreas, que pueden dar lugar a distintos departamentos o secciones:



Nota

La empresa de *catering* se divide principalmente en cuatro grandes áreas: producción, logística, diseño de eventos y comercial.

Producción

Este departamento es el corazón de la actividad, al igual que ocurre en toda la industria hostelera, y donde comienzan los servicios, pues en él se diseña, desarrolla y se elabora la oferta de los alimentos, transformando la materia prima en platos ya terminados. Para ello contará con locales destinados a almacén, dotados de la tecnología necesaria para conservar los materiales, y del contacto con una red de distribuidores que le surtirá de todo lo necesario.

La tendencia actual es hacer del departamento de producción una cocina central adaptada al tipo de oferta u ofertas diseñadas para su comercialización, con sus distintas secciones y una brigada dividida en partidas que conforman un sistema de producción adecuado a la clientela a la que se destina el trabajo. Toda la actividad en cocina se hará en dos tiempos: producción (en la cocina central) y servicio (en las instalaciones -efímeras o no- de destino).

Para ambas fases se usará el mismo personal base, pero para la fase de servicio se contratará un refuerzo que

ultimará todo lo que venga de la cocina central y hará 'in situ' las tareas propias de dicha fase.

La oferta más básica de una empresa de *catering* es aquella que comprende la producción de los alimentos y su distribución junto con el resto de bienes necesarios para el servicio. Incluso si el servicio de transporte es externo (aunque no es lo habitual), se podría prescindir del personal encargado de la distribución y tener una empresa de *catering* que solo produjera los alimentos necesarios para un servicio contratado. La oferta puede ser bastante variada, incluyendo casi cualquier cosa que un cliente pueda requerir, para agasajar, entretenér y/o avituallar a un grupo de invitados.



Importante

La oferta más básica de una empresa de *catering* es aquella que comprende la producción de los alimentos y su distribución junto con el resto de bienes necesarios para el servicio.



Cocina central para servicio de catering.

Logística

Este departamento abarca el grupo de tareas más complejo y variopinto de todos cuantos debe abordar un servicio de *catering*. Se puede dividir en muchas secciones, a saber: el servicio (camareros, marmitones, venenciadores, cortadores de jamón, etc.), el transporte (de alimentos y enseres), el montaje, las compras (que podrá negociar todas las adquisiciones tanto en régimen de compra como en alquiler) y la gestión del almacén de maquinaria y mobiliario, entre otras.

Su principal cometido será conseguir todos los bienes, útiles, maquinaria y otros recursos, tanto mecánicos como humanos, para que se lleve a cabo la organización de cualquier evento contratado, incluyendo todo aquello que vaya a ser usado, tanto por el personal como por los invitados y asistentes al montaje (cocinas, salones, escenarios para el baile, orquestas, discotecas, barras, etc.).

En algunos servicios de *catering*, este departamento recibe el nombre de 'departamento de montaje', ya que es esta tarea la que más importancia tiene de cuantas realiza en la organización de los eventos. La empresa de *catering* ofrece servicios de restauración a distancia que se pueden complementar con otros como el servicio de camareros, la instalación de una superficie para llevar a cabo el evento, la contratación de espectáculos, música, azafatas, etc., o el montaje de todo un evento en un contexto de trabajo, ocio, celebración o con-memoración. El departamento de logística debe dar respuesta a todo aquello que el cliente pueda demandar para su evento.



El departamento de logística debe proveer de todo lo necesario para el montaje de un evento.

Dirección (Diseño de eventos)

Es también un área compleja, aunque más especializada que la logística, ya que se ocupa de la dirección y la coordinación de todos y cada uno de los aspectos en que deriva la organización de un evento.

Si la producción es el corazón de la empresa, el diseño de eventos es el cerebro del servicio de *catering*, ya que se encargará, una vez se ha concretado el tipo de montaje que

requiere el cliente, de redactar los ‘pedidos de servicio’ a cada uno de los departamentos implicados (que usualmente son todos): pasará a cocina un informe detallando con exactitud el tipo de servicio solicitado por el cliente (menú, número de comensales, tipo de servicio, necesidades especiales, junto con la fecha de realización y el presupuesto); desglosará a logística todo lo que se necesitará preparar para el día del evento (número de profesionales y tiempo que van a ser contratados para el servicio concreto, espacios a montar, servicios especiales, lugar y características donde se realizará el montaje y presupuesto para su departamento); pondrá en marcha al departamento comercial si se necesita promoción del evento (menús, cartelería, publicidad, mails, planos y todo lo que tenga que ver con comunicación); y además contratará los servicios externos que pueda requerir el cliente, tales como floristería, música, jardinería, espectáculos, asistentes, aparcacoches, etc.



Importante

Si la producción es el corazón de la empresa, el diseño de eventos es el cerebro del servicio de catering.

Como se puede apreciar, este departamento necesitará de profesionales con experiencia en varios campos, que conformen un grupo muy técnico, usualmente multidisciplinar.

Comercial

En algunas empresas se denomina departamento externo. Se encarga de todo lo que tiene que ver con promoción, presentación y dar a conocer a la empresa y sus productos. Elabora la imagen de la empresa, capta clientes, les ofrece productos y servicios y se encarga de las tareas de comunicación entre los asistentes a los eventos organizados, si le es requerido por parte del departamento de diseño de eventos.

Generalmente son los que contactan con el cliente y ponen a toda la empresa ‘a funcionar’ para satisfacer sus necesidades. Este departamento debe estar continuamente informado de todo lo que ocurre en la empresa, para estar al día de qué puede ofertar y saber qué margen de maniobra puede tener para incorporar a dichas ofertas las peticiones de los clientes.



Las redes sociales son hoy en día muy importantes para la promoción de eventos.

Los departamentos de diseño de eventos y comercial deberán seguir una estrategia clara para promocionar sus productos y servicios y para crear una imagen de empresa, siendo coherente con ella en la forma tanto interna como externa de funcionar. La comercialización es un proceso sinérgico en que ambos departamentos deberán colaborar, siguiendo una serie de directrices:

- Cuando se inicia la actividad empresarial se destinará una parte importante de la inversión hacia todo lo que tiene que ver con la publicidad de la misma, para dar a conocer los productos y servicios ofertados a la sociedad en la que se instala y a las empresas, entidades o particulares a los que considera clientes potenciales.
- Para todas las empresas y también para las que pertenecen al sector hostelero será indispensable pensar bien hacia dónde dirigen su oferta antes de pensar en la comercialización del producto, y saber cuál será la ‘población diana’ con sus características propias. Con este estudio, que debe ser muy exhaustivo, y en el que se deberán tener en cuenta muchos factores, se empezará a desarrollar todo el diseño de su oferta y a organizar la actividad para destinarla al segmento poblacional que se supone es el más idóneo.

3.2. Aplicación práctica

Una empresa hostelera (restaurante en zona de playa) está pensando en desarrollar una línea de *catering*. El gerente sabe que necesita dotar de recursos a una serie de tareas que se deben llevar a cabo, agrupándolas en determinados departamentos o áreas de trabajo.

Cuando exista ya un departamento que las pueda asumir, se indica entre paréntesis cuál podría hacerlo. De esta forma el gerente sabría reutilizar departamentos y recursos ya existentes y ubicar aquellas tareas a las que hay que dotar de nuevos departamentos.

Tareas a dotar de recursos

- Diseño y producción de menús
 - Almacenaje de materias primas y productos preelaborados
 - Almacenaje de utensilios, maquinaria y mobiliario para los montajes
 - Transporte de alimentos (preelaborados y crudos) y bebidas
 - Transporte del personal, de la maquinaria y de todo lo necesario para los montajes y servicios
 - Contratación de personal
 - Contratación de montajes especiales
 - Diseño de campañas publicitarias
 - Contacto con propietarios de fincas, locales, espacios o edificios
-

Departamentos existentes en la empresa

- Cocina
 - Servicio
 - Almacén
 - Compras
 - Administración
-

Tareas	Áreas

SOLUCIÓN

Tareas	Áreas
Diseño y producción de menús Almacenaje de materias primas y productos preelaborados Almacenaje de utensilios, maquinaria y mobiliario para montajes	Producción (cocina) Producción (cocina) Logística
Transporte de alimentos (preelaborados y crudos) y bebidas Transporte del personal, de la maquinaria y de todo lo necesario para los montajes y servicios	Logística Logística
Contratación de personal	Logística (Administración)
Diseño de campañas publicitarias Contacto con propietarios de fincas, locales, espacios o edificios	Área comercial Área comercial

4. Resumen

Un *catering* es un proveedor de servicios de hostelería a distancia, es decir, aunque parte de la producción y preparación de los alimentos que se van a servir se hacen en las instalaciones del establecimiento, el servicio se desarrolla en un lugar facilitado o elegido habitualmente por el cliente, previo montaje de todo lo necesario para realizarlo.

Intentar englobar a las empresas de *catering* dentro de un estilo unitario sería tarea imposible ya que forma parte de la filosofía de este tipo de negocios el que cada servicio elabore sus propias ofertas, tratando de imprimir un sello distintivo

Puede ser un departamento de una empresa hostelera o funcionar como una empresa independiente con sus objetivos propios.

Ambas fórmulas funcionarían de forma parecida, aunque con diferencias formales en cuanto a funcionamiento interno.

Un *catering*, tanto el departamento como la empresa, se divide en cuatro áreas fundamentales, que a su vez, por la infinitud de tareas que abarca, pueden ser divididas en otras áreas o departamentos: producción, logística, dirección y área comercial.