ÁREA HOTELERÍA, GASTRONOMÍA Y TURISMO

MANUAL O TEXTO GUÍA DE ASIGNATURA
SERVICIO EN RESTAURANT

Colaboraron en el presente Manual o Texto Guía de Asignatura:

Sr. Jean Michel Framery Coirault
Coordinador Técnico Área Hotelería, Gastronomía y Turismo

Sr. Alejandro Bórquez Calderón
Instructor de Servicios en Restaurant

Derechos Reservados
Titular del derecho: INACAP
N° de inscripción en el Registro de Propiedad Intelectual #..... de fecha.....
© INACAP 2003

INDICE

A. CONOCIMIENTOS DE LOS MATERIALES UTILIZADOS EN LOS COMEDORES DE RESTAURANTES Pg.5

B. LAS TAREAS PREVIAS A LA LLEGADA DE LOS CLIENTES Pg.21

1. ASEOS DEL COMEDOR Pg.21

2. LA REPARTICIÓN DE LAS MESAS EN EL COMEDOR Pg.23

3. PONER LOS MANTELES EN LAS MESAS Pg.30

4. ARMAR LAS MESAS Pg.45
A. Montaje "a la carta" Pg.52
B. Montaje "table D'Hôte o Banquete" Pg.55

C. LOS PASOS A SEGUIR PARA ARMAR UNA MESA "A LA CARTA" Pg.61

5. UBICACIÓN DE LOS PUESTOS Pg.78
A. En una mesa cuadrada Pg.78
B. En una mesa rectangular u ovalada Pg.80

D. LA LLEGADA DE LOS CLIENTES Pg.81

6. LA ACOGIDA Pg.81

7. EL PROTOCOLO Pg.86
Protocolo para Banquetes Pg.91

8. LAS TÉCNICAS DE SERVICIO Pg.93
A- Servicio "fuente sobre la mesa" Pg.94
B- Servicio " a la francesa " Pg.98
C- Servicio "a la inglesa" Pg.102
D- Servicio "al plato" Pg.106
E- Servicio "al gueridon" o "a la rusa" Pg.111
F- Servicio "a la Rusa" Pg.118
G- Servicio "al buffet" Pg.119
Buffets para "cóctel-Party" o buffet para "cóctel –Aperitivo" Pg.119
Buffets Lunch Pg.121
Cena o almuerzo con sistema de Buffets Pg.121

9. NORMAS DE SERVICIO Pg.123
Servicio específico de las bebidas calientes Pg.127
Servicio del Café Pg.128
Servicio del Té Pg.133
Servicio específico del Vino Pg.140
Etapas de decantación de un Vino Pg.154
Servicio específico "al Gueridon" Pg.163

10. LA MISE EN PLACE DE LOS BUFFETS. Pg.165
Dibujo n°1 – Buffets para "cóctel-Party" o buffet para "cóctel –Aperitivo" Pg.166
Dibujo n°2 – Buffets para cenas, almuerzos, o desayunos Pg.166
Dibujo n°3 – Buffet sueco Pg.167
Dibujo n°4 – Buffet de "cóctel-Aperitivo"que continúa con una cena o un almuerzo Pg.168
Dibujo n°5 – Caso de un buffet de casino institucional (sistema de Carrusel) Pg.169
Caso de buffets de casinos institucionales o comerciales (sistema "Free-Flow" o "Scramble") Pg.171
Dibujo n°6 – Caso de buffet lineal en casinos institucionales o comerciales. Pg.173

11. DISEÑOS DE BUFFETS "CÓCTEL-PARTY" Pg.175
Mantelar los buffets Pg.175
Armar el buffet Pg.179
1. Determinar la cantidad de puestos de trabajo que se van a colocar en el buffet y colocar los arreglos florales Pg.179
Estudios de casos Pg.179
2. Armar los puestos Pg.184
3. Colocar las copas vacías Pg.184
4. Colocar las servilletas de papel y ceniceros Pg.186
5. Colocar los adornos Pg.186
6. Colocar las bandejas de comidas y / o soportes de comidas Pg.187

12. LOS SALONES DE EVENTOS PARA SEMINARIOS U OTROS Pg.188
Los tipos de eventos: Pg.189
Conferencias con Mise en Place en "estilo sala de clase" Pg.190
Conferencias con Mise en Place en "estilo teatro" Pg.191
Mise en place para Desfiles de moda Pg.192
Mise en place para Cena con pista de baile Pg.192
Mise en place para Cena con sistema de servicio al buffet con pistas de baile Pg.193
Cálculos de áreas para salones Pg.193

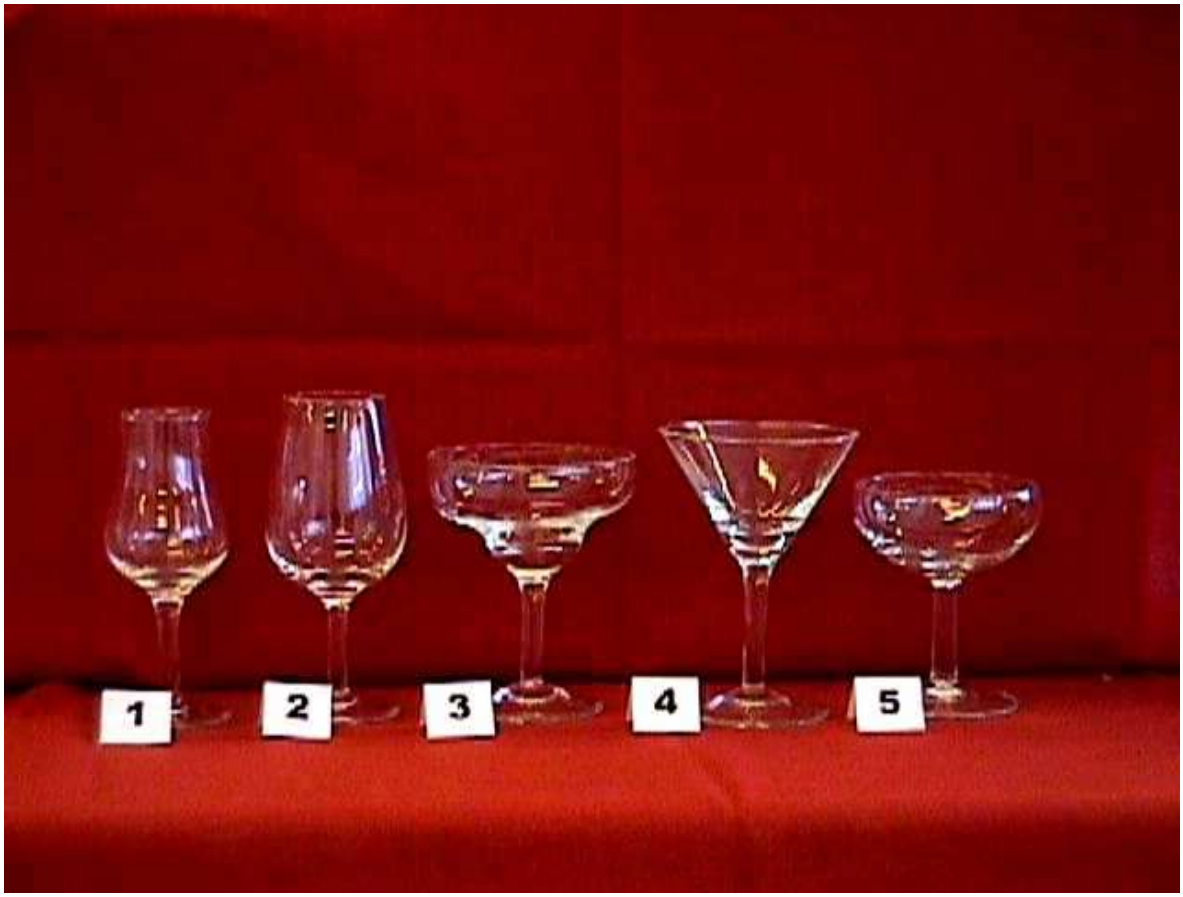
E. BIBLIOGRAFÍA Pg.202

A. CONOCIMIENTOS DE LOS MATERIALES UTILIZADOS EN LOS COMEDORES DE RESTAURANTES

1	Plato pequeño para salseras y / o plato de pan
2	Plato de postre (salón de té)
3	Plato de postre (restaurante)
4	Plato hondo (sopas)
5	Plato base (de entrada)
6	Plato grande para plato principal

1	Copa para Porto
2	Copa de Vino Blanco
3	Copa de Vino Tinto
4	Copa de Agua
5	Copa Flauta para Champagne u otro vino espumoso

1	Vaso para vermouth
2	Old Fashion para whisky on the Rock
3	Vaso Tumbler pequeño
4	Vaso Tumbler para combinados



1	Copa Tulipán
2	Copa de cata de vinos (tipo INAO)
3	Copa Cóctel (Margarita)
4	Copa Cóctel
5	Copa multiuso

1	Vaso cerveza
2	Vaso largo para Pernod (anisados) y / o cerveza
3	Vaso Irish coffee
4	Vaso Café cortado

1	Garrafita de Whisky
2	Copa de Cognac grande
3	Copa de bajativos y / o de Cognac
4	Garrafa de decantación (trasiego de vinos)

1	Florero soliflor - Ceniceros
2	Azucarero
3	Jarras de agua de llave y /o jugos

1	Taza de café
2	Taza de Té / Chocolate
3	Taza de Consomé
4	Azucarero

1	Cremero
2	Cafetera chica y / o Jarro para agua caliente
3	Tetera
4	Cafetera

1	Sopera
2	Salsera con cuchara
3	Tapas de platos (campana)

1 (izquierda)	Vaso Mezclador (para cócteles)
2	Coctelera
3	Colador
4	Hielera de bar
5	Hielera de bar con tenaza de cubitos de hielo
6	Medidor de alcohol

1	Hielera para vinos blancos, rosados y Champagne
2	Candelabro para 1 vela (decantación de vino)
3	Candelabro para buffets
4	Atril para bolsas de té
5	Canasto para vinos tintos

Arriba	Bandejas de bar
Abajo	Fuentes de acero inoxidable para los alimentos

1.- Rechaud (cocinilla a gas) para flambeados
2.- Sartén de cobre estañado para “servicio a la Rusa”

Hervidor de agua de gran tamaño

Arriba	**Abajo**
Tenedor de salón de té	Abre lata
Tenedor de caracol	Cascanueces
Tenedor de postre	Laminador de queso y/ o “Zeste” (cáscara de cítricos)
Tenedor de pescado	Pala de torta
Tenedor grande	Tenaza para caracol
Cuchillo de entrada y / o postre	Cuchara de helado
Pala de Pescado	
Cuchillo grande	
Cuchara de café	
Cuchara de té	
Cuchara de postre y / o consomé	
Cuchara sopera	

B. LAS TAREAS PREVIAS A LA LLEGADA DE LOS CLIENTES

1. ASEOS DEL COMEDOR

Todos los lugares que están a la vista de los clientes, deberán estar limpios. Aunque de la limpieza de los lugares de atención de público está a cargo del personal de aseo, el personal de atención deberá estar atento a que todo se vea limpio, antes de la llegada de los clientes. Si se ve algo sucio, el personal de atención deberá avisar a la persona correspondiente.
Todo los muebles utilizados por los garzones, tales como los muebles donde se coloca la vajilla u otros utensilios, deben ser mantenidos limpios por ellos mismos.

Los muebles deben estar en perfecto estado. Por lo tanto, los usuarios de estos deben informar al encargado de mantención del restaurante acerca de los muebles defectuosos para que estos sean reparados a la brevedad.

Es importante colocar los muebles en forma armoniosa, optimizando los espacios. Cabe destacar que es de suma importancia verificar que los clientes puedan desplazarse libremente, sin tropezar con los muebles.
El personal del restaurante debe ubicar los muebles de tal forma que el acceso a estos sea fácil.

Cada mueble debe de tener su función. Por lo tanto, no conviene colocar muebles inútiles.

La altura de los muebles debe estar acorde a las reglas de ergonomía, para evitar así las enfermedades labores, causadas por una mala posición del cuerpo al usarlos.

Los muebles y equipamientos, deben ser elegidos por su estética y, por su fácil limpieza.

En un restaurante se distinguen dos tipos de aseo:
el aseo diario
A- el aseo programado

A- EL ASEO DIARIO

Es de responsabilidad del gerente del restaurante informar al personal de aseo las tareas diarias del restaurante.
El aseo diario incluye :

- El aseo de los muebles
- La limpieza de los pisos
- El lavado de los utensilios
- El lavado del Big Four: (losa, cristalería, mantelería, cubiertos)

Según la naturaleza de los materiales, los productos para el aseo varían .
Por lo general, los restaurantes incluyen equipos de aseo que mantienen limpios los pisos y el Big four.
Los garzones, junto con sus ayudantes limpian los utensilios referentes al servicio tales como mostaceros, atriles para sobres de té, losa y cristalería fina, etc.
En los restaurantes más sencillos los cocineros asumen el orden y la total limpieza de la cocina mientras tanto los garzones asumen el orden y la total limpieza del comedor.
En un restaurante, es conveniente utilizar los productos de limpieza industriales comprados al por mayor, ya que estos productos son de mayor eficiencia que los productos de aseo domésticos. La cantidad de productos de aseo que se utiliza en un restaurante es mucha; sale más económico comprar estos productos de aseo industriales a empresas especializadas ya que estas mismas tienen los productos específicos para cada uno de los tipos de materiales que hay que limpiar. Estos productos se venden en forma concentrada, para diluir. Así, según el estado de suciedad, se puede manejar la concentración. Cabe mencionar, también, que estas empresas instalan distribuidores de jamón líquido y / o dispensadores de papel, gratuitos, por la compra de productos de aseo. Son ventajas que permiten mejorar la calidad del manejo de los productos de aseo.

B - EL ASEO PROGRAMADO

El lavado de alfombra, cortinas, etc. se realiza según necesidades y según la rotación de los clientes en un restaurante. Es un restaurante muy concurrido se deben programar varios lavados de alfombra / año. En un restaurante con poca rotación de mesas se debe programar un sólo lavado de alfombra / año.
El humo de los cigarros, la ubicación de las mesas cerca de las cortinas, son factores que ensucian.
El alto costo del lavado de alfombras y cortinas debe entrar en el presupuesto del restaurante.
Las operaciones de lavado deben ser planificadas de tal forma que estas se realicen en temporada baja y / o fuera del horario de atención para evitar un deterioro de la estética del restaurante. Sería una falta de atención el descolgar las cortinas sucias durante el servicio.

Los clientes no deben enterarse de las operaciones referentes al aseo del restaurante.
Lo que sí puede llamar la atención del cliente es el cambio positivo del estado de limpieza del comedor.

LA PREOCUPACIÓN DEL CLIENTE ES COMER EN UN LUGAR LIMPIO, AGRADABLE Y BONITO.

2.- LA REPARTICIÓN DE LAS MESAS EN EL COMEDOR

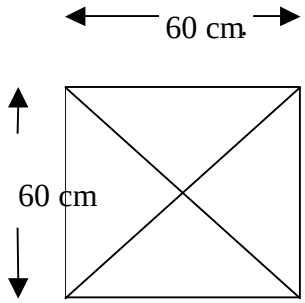
En un restaurante clásico conviene colocar diferentes tipos de mesas (redondas, rectangulares, cuadradas, ovaladas).
Las mesas redondas y ovaladas sirven para las familias.
Todos los comensales de una mesa redonda u ovalada pueden conversar sin problema, mirándose.
Este tipo de mesa también conviene para los ejecutivos, quienes hablan de negocios mientras están almorzando.
Las mesas redondas se ven mejor que las otras formas de mesas.
Lamentablemente, requieren mucho espacio y no se pueden adaptar a la cantidad de comensales.
En el caso de los eventos que se realizan en grandes salones, la mise en place realizada con puras mesas redondas da una ambientación lujosa tipo “cena de gala”.
De lo contrario, las mesas cuadradas que son para 1, 2, 3 o 4 personas máximo, se pueden juntar con otras mesas cuadradas o con mesas rectangulares para hacer mesas largas.
Estas formas permiten una adaptación de la mise en place dependiendo de la cantidad de clientes en el momento.
Es cierto que una mesa larga para 10 personas requiere menos espacio que una mesas redonda para 10 personas.
Con una combinación de un 40 % de mesas redondas y ovaladas, un 20 % de mesas cuadradas y un 20% de mesas rectangulares, un restaurante puede atender en su comedor todos los tipos de clientela (grupos, familias, parejas, solteros, etc.)
Es siempre preferible colocar las mesas en un comedor mezclando las formas para obtener una armonía en la mise en place . Si se juntan las mismas formas de mesas por sectores, la mise en place se ve demasiado estricta y da una ambientación muy fría al salón .

NO SE DEBE OLVIDAR QUE EL CLIENTE SE ABURRE EN UN LUGAR DONDE TODO ES IDÉNTICO.

- ESPACIO LINEAL / CLIENTE

En un restaurante comercial que ofrece menús baratos y en los casinos institucionales, la opción del gerente es optimizar el espacio, para poder atender muchos clientes a la vez.
Para este tipo de restaurante , se considera que un cliente utiliza 60 cm mínimo para comer. Por lo tanto, los diseñadores de mobiliarios elaboraron las mesas bajo esta normativa, para obtener las siguientes mesas de tamaño estandarizado:

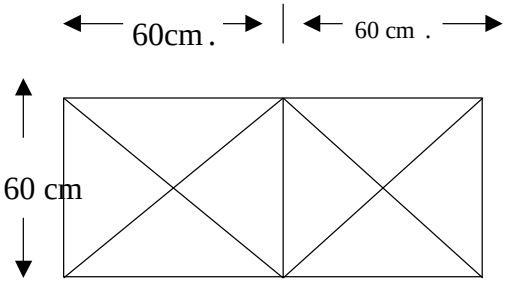
- TAMAÑOS ESTÁNDARES DE MESAS EN RESTAURANTES SIMPLES



Mesa cuadrada 60 x60 cm .

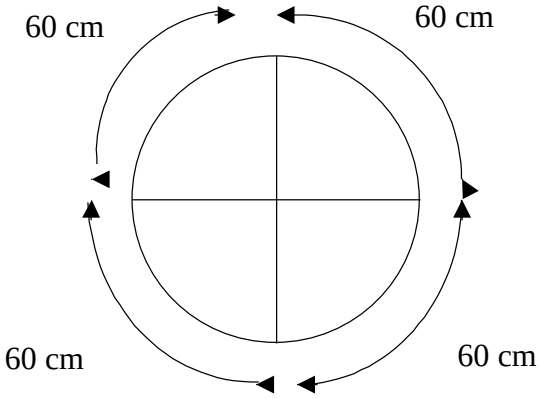
Para 1,2, 3 o 4 personas (máximo 4)

En restaurantes de tipo “comida rápida” o casinos institucionales



Mesa Rectangular 120 x 60 cm
para 4,5, o 6 personas (máximo 6)

En restaurantes de tipo“ comida rápida” o Casinos institucionales



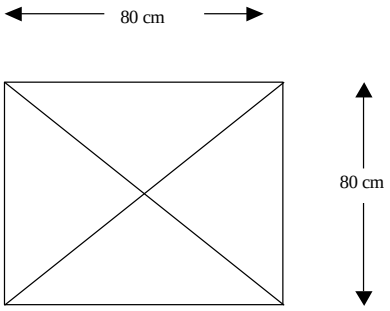
Mesa Redonda
Perímetro = 240 cm
∅ = 76,5 cm
Para 1,2,3, o 4 personas (máximo 4)

En restaurantes de tipo " comida rápida" o
Casinos institucionales

Así, una mesa redonda para 6 personas, en un restaurante de tipo " comida rápida o casinos institucionales tiene las siguientes medidas:
Perímetro = 360 cm
∅ = 115 cm
Una mesa redonda para 8 personas en un restaurante de tipo " comida rápida o casinos institucionales tiene las siguientes medidas:
Perímetro = 480 cm
∅ = 152 cm
Una mesa redonda para 10 personas en un restaurante de tipo " comida rápida o casinos institucionales tiene las siguientes medidas:
Perímetro = 600 cm
∅ = 191 cm

- MESAS EN RESTAURANTES DE BUEN NIVEL

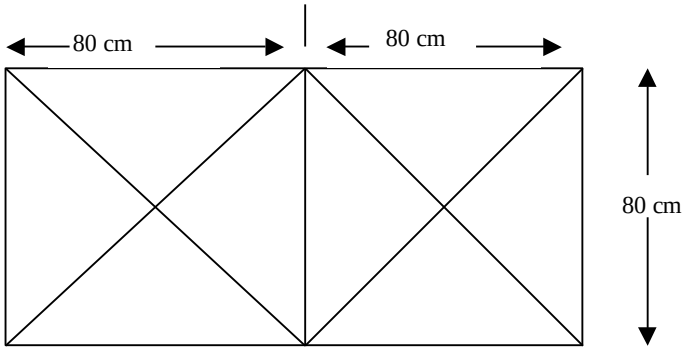
En un restaurante comercial de lujo que ofrece menús caros , la opción del gerente es entregar un servicio de calidad, con mucho espacio para los clientes y el personal. La idea no es atender muchos clientes a la vez. Se privilegia la calidad de la comida, el entorno del cliente y el confort.
Para este tipo de restaurante, se considera que un cliente utiliza 80 cm. mínimo para comer. Por lo tanto, los diseñadores de mobiliarios elaboraron las mesas bajo esta normativa para obtener las siguientes mesas de tamaño



Mesa cuadrada = 80 cm X 80 cm
Para 1,2,3, o 4 (máximo 4)
En restaurante de buen nivel

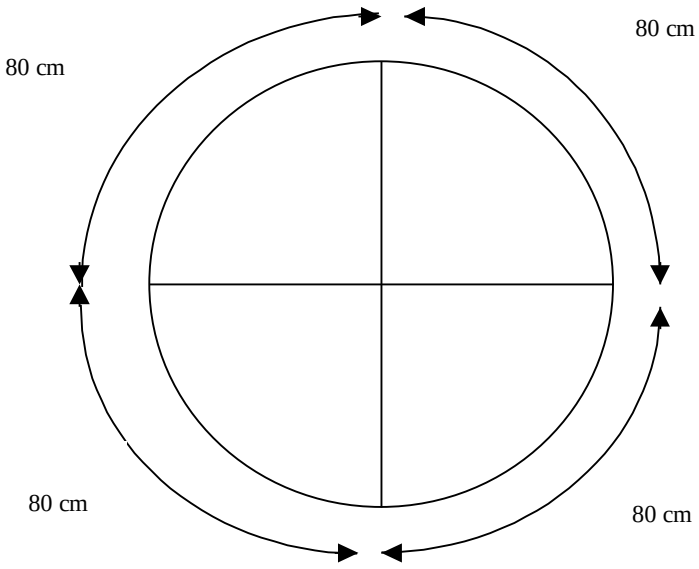
En los restauran tes de gran lujo, esta mesa con este tamaño es para máximo 2 personas .

estandarizado:



Mesa Rectangular =
160 x 80 cm
para 4, 5, 6 personas
(máximo 6)
En restaurantes de buen nivel

En los restaurantes de gran lujo esta mesa con este tamaño es para máximo 4 personas.



Mesa Redonda
Perímetro = 320 cm
∅ = 102 cm
Para 1, 2, 3 o 4 personas (máximo 4)
En restaurante de buen nivel

En los restaurantes de gran lujo, esta misma mesa con este tamaño es para máximo 3 personas.

Así, una mesa redonda para 6 personas, en un restaurante de buen nivel, tiene las siguientes medidas:
Perímetro = 480 cm
∅ = 153 cm
Una mesa redonda para 8 personas, en un restaurante de buen nivel, tiene las siguientes medidas:
Perímetro = 640 cm
∅ = 204 cm
Una mesa redonda para 10 personas, en un restaurante de buen nivel, tiene las siguientes medidas:
Perímetro = 800 cm
∅ = 255 cm

- LA ALTURA IDEAL

La altura estándar de una mesa es de 75 cm. En algunos restaurantes se encuentran mesas de altura superior a 75 cm . Se reserva el uso de estas mesas para atender a los clientes discapacitados que andan con sillas de ruedas. Así, este tipo de clientela puede estar cómoda comiendo en su propia silla de ruedas.

- LA RELACIÓN DE LOS CUPOS RESERVADOS CON LA UBICACIÓN DE LAS MESAS

Un restaurante de buen nivel funciona con un sistema de reserva de mesas. Por lo tanto, es conveniente cambiar la disposición de las mesas para cada servicio, de acuerdo a la cantidad de mesas reservadas y la cantidad de puestos reservados para cada una de las reservas. Así, la buena gestión de la ubicación de las mesas por el gerente del restaurante da la posibilidad de optimizar los espacios y ofrecer comodidad al cliente.
Esta gestión evita de sacar, mover o juntar mesas durante las horas de atención de público.
Para un cliente, quien hace una reserva, es incomodo esperar la entrega de su mesa, por una mala planificación del montaje de las mesas.

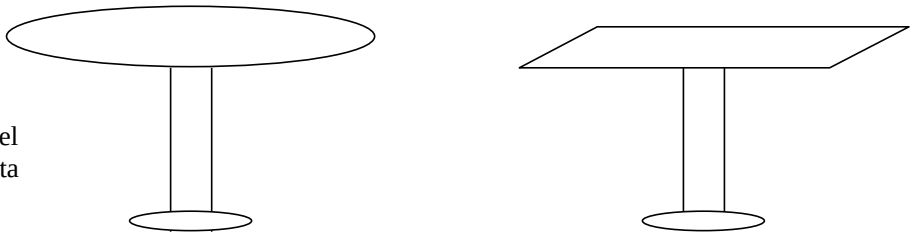
- LA RELACIÓN DE LA UBICACIÓN DE LA MESA CON LA ZONA ATRACTIVA

Existe siempre un lugar atractivo en un restaurante (pileta de agua, chimenea, patio interior, vista al mar, etc). Por lo tanto, las mesas tienen que ser orientadas hacia el sector atractivo de tal forma que todos los clientes o casi todos lo puedan apreciar.

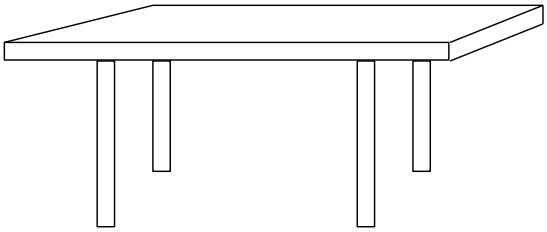
- ELECCIÓN DEL TIPO DE MESAS

En el mercado de material hotelero, existen varios tipos de patas de mesas. Se considera que existen los siguientes 3 tipos de patas:

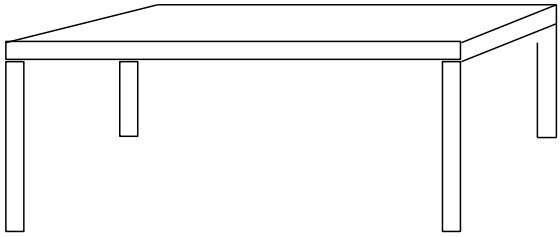
Una sola pata, en el centro de la cubierta de la mesa



Cuatro patas , al interior de la cubierta de la mesa



Cuatro patas colocadas en los bordes de la cubierta



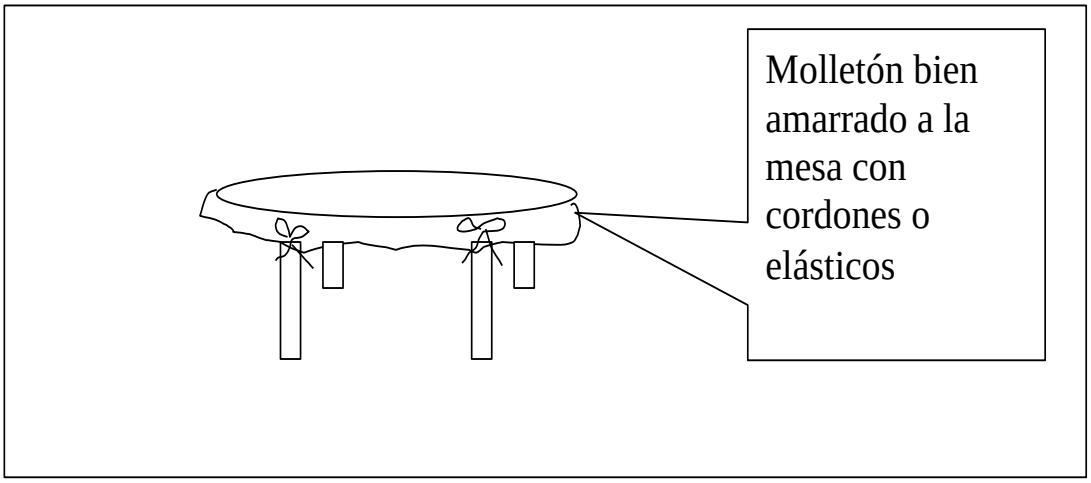
Las mesas que incluyen una sola pata central son ideal para bares, terrazas de bar, pero no sirven para un restaurante ya que el peso de los utensilios que se ponen en una mesa de comedor, más el peso de los clientes que se apoyan en la mesa, llega a romper las soldaduras y desmontar los tornillos de la base .
Estos tipos de mesas son bien útiles como mesas de apoyo, fijas, ya que se pueden mantelar hasta el suelo; también para adornar un espacio que quedaría vacío sin estas.

Las mesas con cuatro patas al interior son las que sirven para un restaurante, ya que son estables y sólidas. Estas aguantan mucho peso y es siempre fácil de tapar las patas con las caídas de los manteles.

3.- PONER LOS MANTELES EN LAS MESAS

Mantelar la mesa se hace en dos etapas:
A- colocar el molleton en la mesa
B- poner el mantel sobre el molleton

A- La primera operación es colocar un molletón en la mesa, éste es un género grueso y blando, de franela o algodón.



Las ventajas del uso del molletón son las siguientes:

- Absorber líquidos.
  Es cierto que el puro mantel no absorbe mucho los líquidos que se caen en la mesa (vaso de vino, agua, etc.). El molleton protege la cubierta de la mesa.

- Evitar los excesos de ruidos.
  Por lo blando de la tela, los platos o cubiertos no suenan tanto al colocarlos en las mesas. Así, el cliente puede comer sin estar molesto debido a la contaminación auditiva, causada por la manipulación de los materiales y utensilios de servicio.

- Mejorar la calidad del confort del cliente.
  Una cubierta de mesa que tiene un molleton y un mantel es mucho más blanda que una mesa que lleva solamente el mantel. Así, los codos y brazos de los clientes, puestos en la mesa que lleva ambos géneros, no se cansan tanto.

Regla esencial :

Colocar el Molleton en la cubierta de la mesa para
. Absorber los líquidos
. Proteger la mesa
. Evitar los excesos de ruidos

La mantelería de un restaurante puede ser lavada y planchada por una empresa externa.

De lo general, los gerentes de restaurantes pequeños optan por este método llamado “outsourcing”.
Las grandes empresas de restauración prefieren, por lo general, tener el equipamiento y el personal para mantener la mantelería, en la misma empresa.
Las empresas hoteleras y de restauración que tienen una rotación grande de manteles, servilletas, sábanas, etc., pueden perder mucho tiempo en mandar a lavar, secar y planchar la línea blanca.

Los gerentes de restaurantes no deben equivocarse al momento de elegir la mantelería.
Los manteles de algodón son seguramente los más sanos para un restaurante ya que se lavan con agua de alta temperatura. El ciclo de vida de este tipo de género es largo y las manchas se retiran fácilmente.
Nunca se debe comprar la mantelería que tenga un 100% de algodón, ya que este material se achica al lavarlo con agua altamente caliente. Lo ideal es la mantelería con un 70 % de algodón.
Estos materiales se planchan dejando los pliegues marcados en la tela.

La mantelería puede ser de un material más liviano que el algodón. Lo inconveniente de las telas sintéticas es que quedan algunas manchas después del lavado, ya que no se pueden lavar a más de 30°C. Es cierto que son materiales que no se planchan o apenas, pero se echan a perder rápidamente por las quemaduras causadas por las cenizas de los cigarros de los clientes, que caen en los manteles.
La inversión en mantelería sintética es menor a diferencia de otros tipos de tela, pero la apariencia no es tan estética.

Para un restaurante que tenga una gran rotación de clientela más vale comprar mantelería con un porcentaje elevado de algodón.

La compra de mantelería no se hace al azar. Los tamaños de los manteles deben tener relación con los tamaños de las mesas

REGLA ESENCIAL :

LAS CAÍDAS DE LOS MANTELES DEBEN MEDIR 30 CM (APROX).

En la siguiente tabla, se mencionan el tipo y los tamaños de manteles con relación a las mesas.

FORMAS Y TAMAÑOS DE MANTELES

Forma y tamaño de la mesa	***Forma del mantel***	***Tamaño del mantel***
Cuadrada 60 x 60 cm.	Cuadrada	120 x 120 cm.
Cuadrada 80 x 80 cm.	Cuadrada	140 x 140 cm.
Rectangular 60 x 120 cm.	Rectangular	120 x 180 cm.
Ovalada 60 x 120 cm.	Rectangular	120 x 180 cm.
Rectangular 80 x 160 cm.	Rectangular	140 cm. x 220 cm.
Redonda ∅ 76,5 cm.	Redonda o cuadrada	∅ 140 cm. o 140 cm. x 140 cm.
Redonda ∅ 115 cm.	Redonda o cuadrada	∅ 175 cm. o 175 cm. x 175 cm.
Redonda ∅ 152	Redonda o cuadrada	∅ 215 cm. o 215 x 215 cm
Redonda ∅ 191	Redonda o cuadrada	∅ 250 cm. o 250 x 250 cm.
Redonda ∅ 102	Redonda o cuadrada	∅ 165 cm. o 165 x 165 cm.
Redonda ∅153 cm.	Redonda	∅ 215 cm. o 215 x 215 cm.
Redonda ∅ 204 cm	Redonda o cuadrada	∅ 265 cm. o 265 x 265 cm.
Redonda ∅ 255 cm.	Cuadrada	315 x 315 cm.

NO ES FÁCIL ENCONTRAR MANTELES REDONDOS PARA MESAS DE GRAN TAMAÑO.

EN EL CASO DE NO ENCONTRAR EL TAMAÑO IDEAL , MÁS VALE COLOCAR VARIOS MANTELES CUADRADOS.

Ej : para una mesa redonda de ∅ 204 cm, se puede mantelar con 4 manteles de ∅ 140 cm.
La regla estética que se debe de aplicar es siempre la misma:
- dejar una caída de mantel de un mínimo de 30 cm.

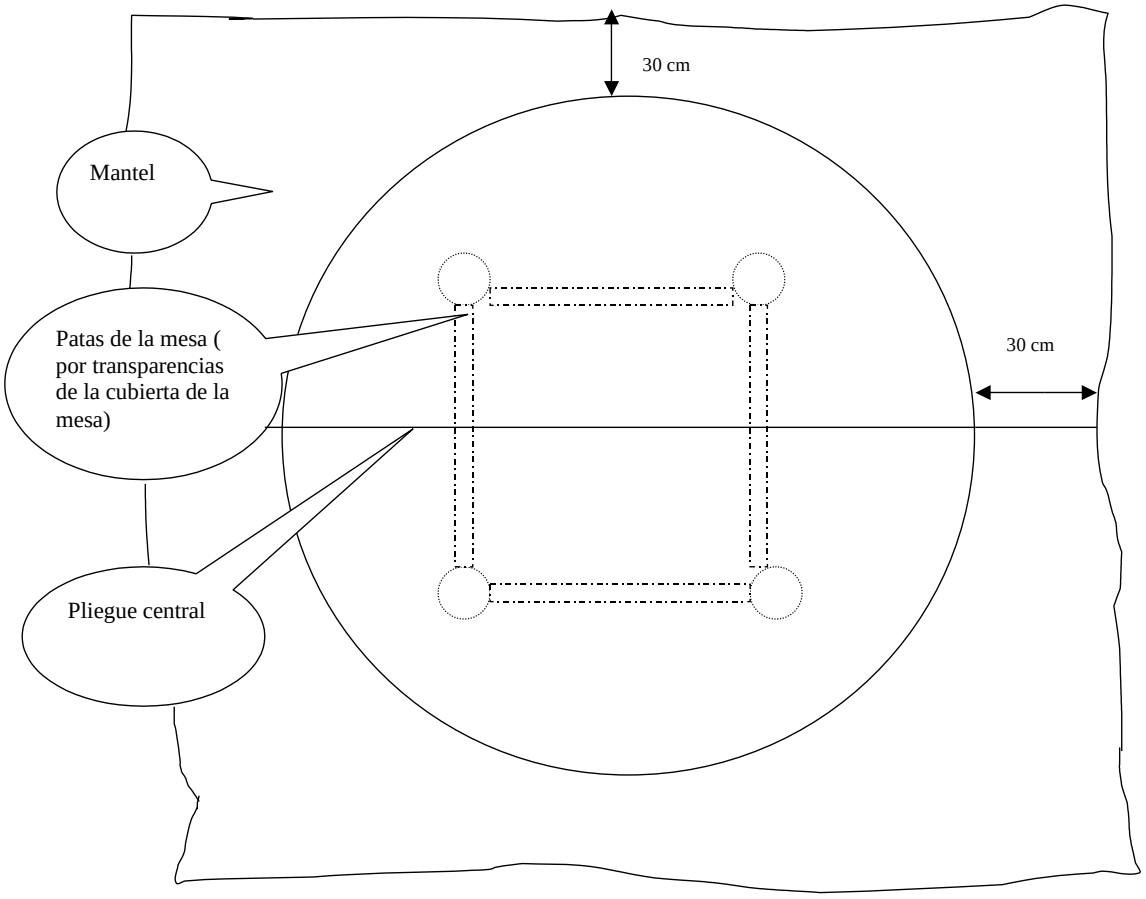
- ARMONÍA DE LAS MESAS MANTELADAS

En primer lugar, cabe destacar que los manteles que se colocan en las mesas tienen que estar limpios y bien planchados.
Antes de colocar el mantel, hay que verificar que el molleton esté bien amarrado a la cubierta de la mesa. Existen sistemas de cordones o elásticos que permiten ajustar el molletón a las patas de la mesa de tal forma, que el molletón quede perfectamente liso.

El personal no debe arrugar los manteles al ponerlos en las mesas. Los pliegues de los manteles de todas las mesas tienen que estar orientados hacia el espacio atractivo del salón para obtener una armonía perfecta en este..

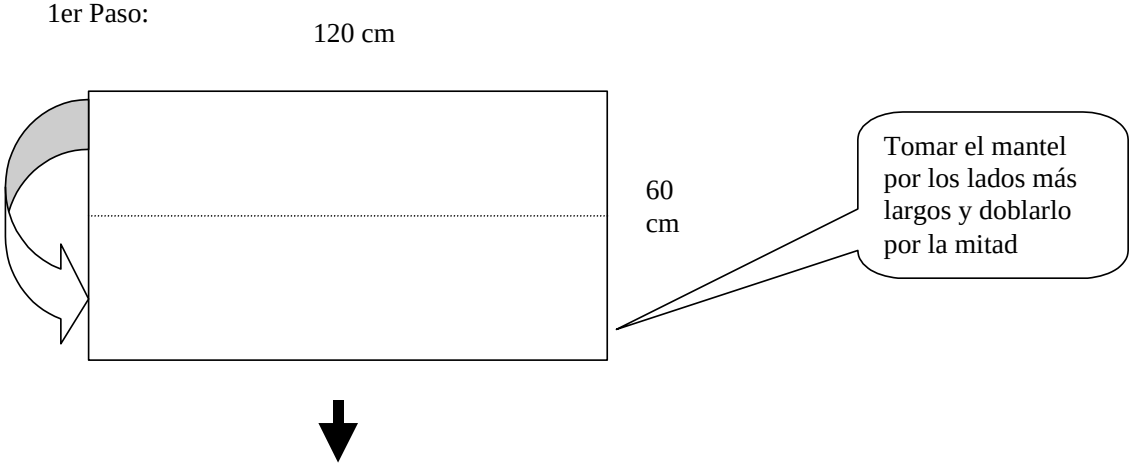
Para lograr este objetivo hay que determinar lo siguiente:
- El lugar atractivo del comedor.
- Estandardizar la técnica de planchado.
- Enseñar al personal la técnica rápida y eficaz de colocar los manteles.

El mantel debe estar puesto en la mesa de tal forma que las puntas del mantel tapen las patas de la mesa, tal cual lo menciona el siguiente dibujo:

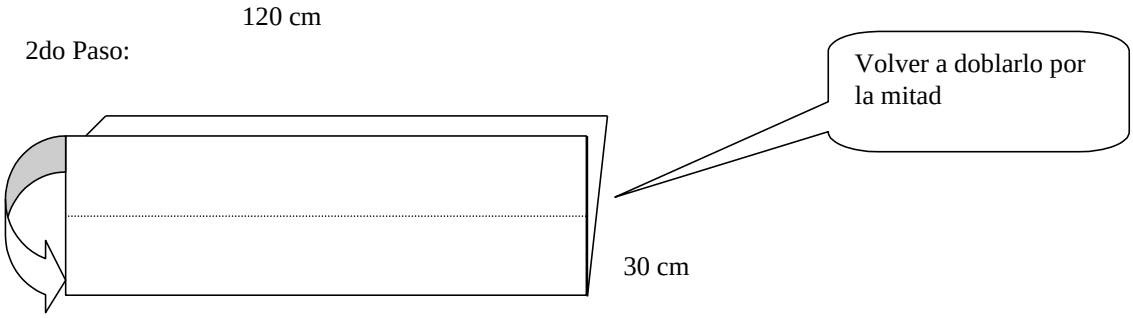


La técnica más conocida del planchado de manteles es la siguiente:

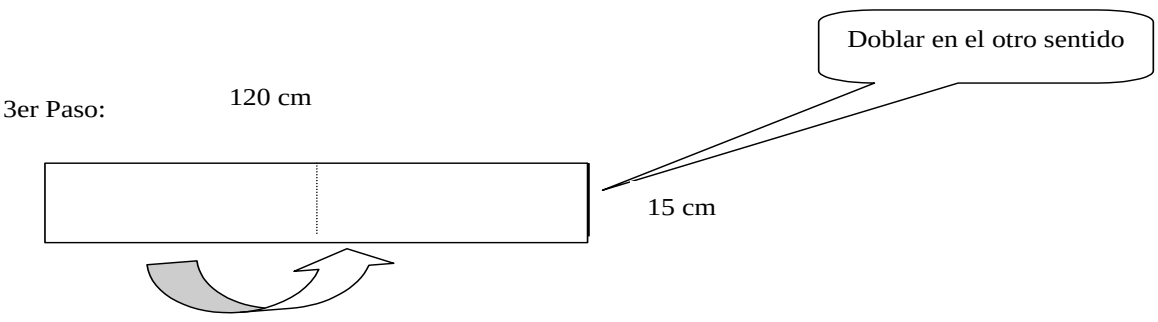
1er Paso:

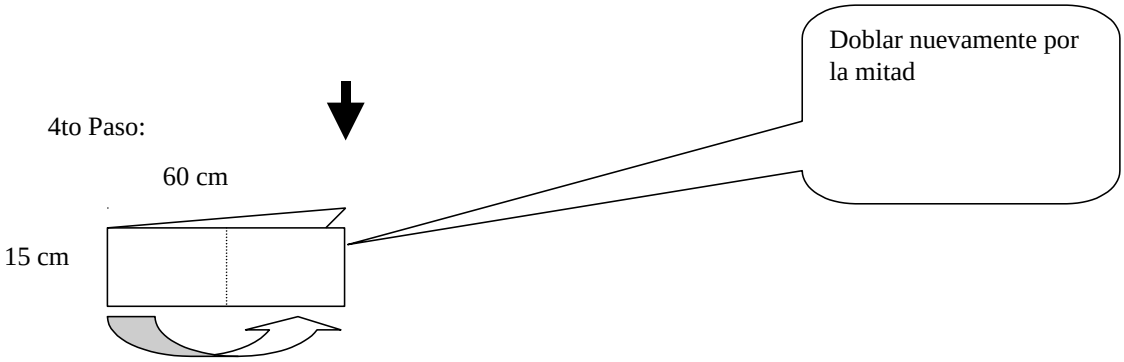


2do Paso:

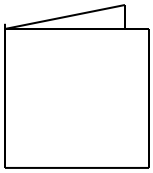


3er Paso:

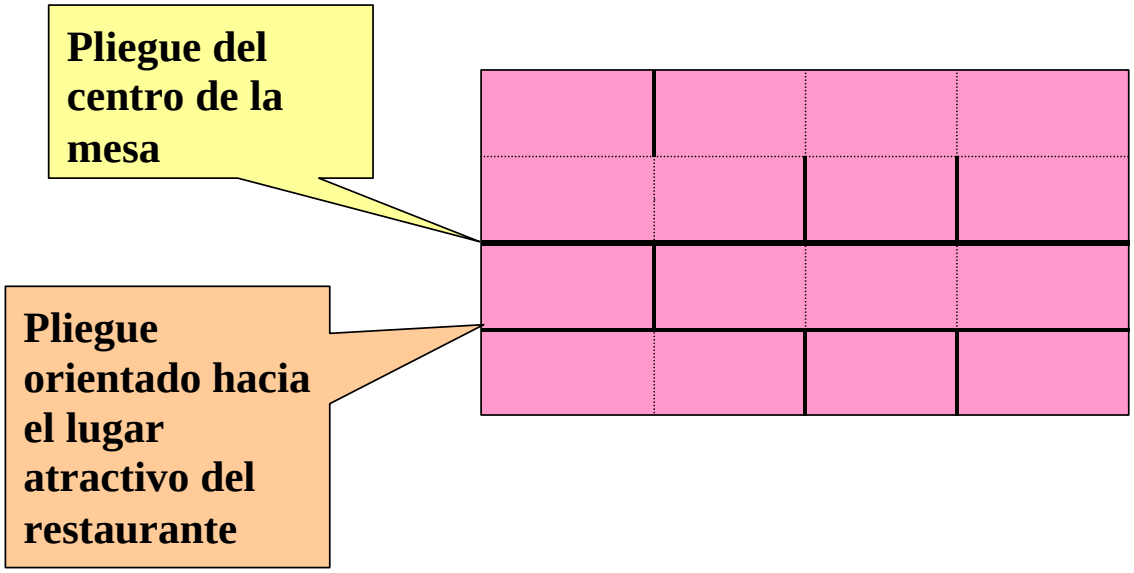


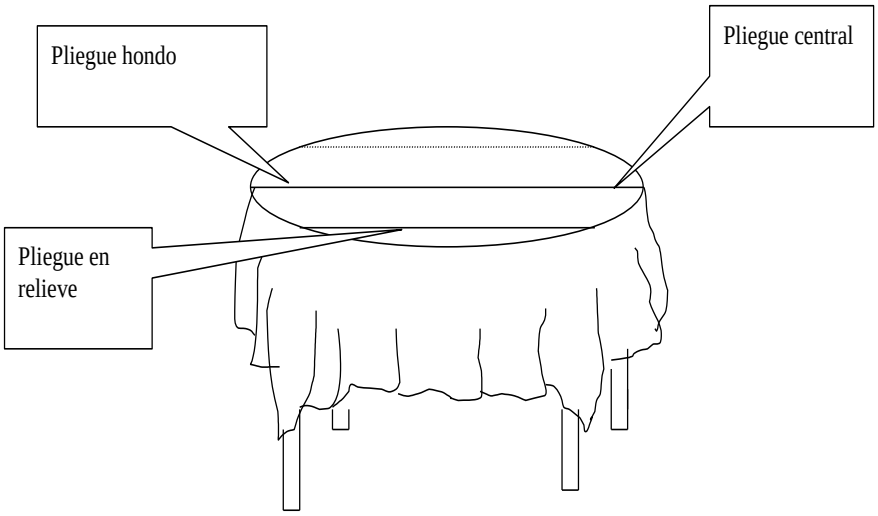


5° Paso
Mantel doblado:

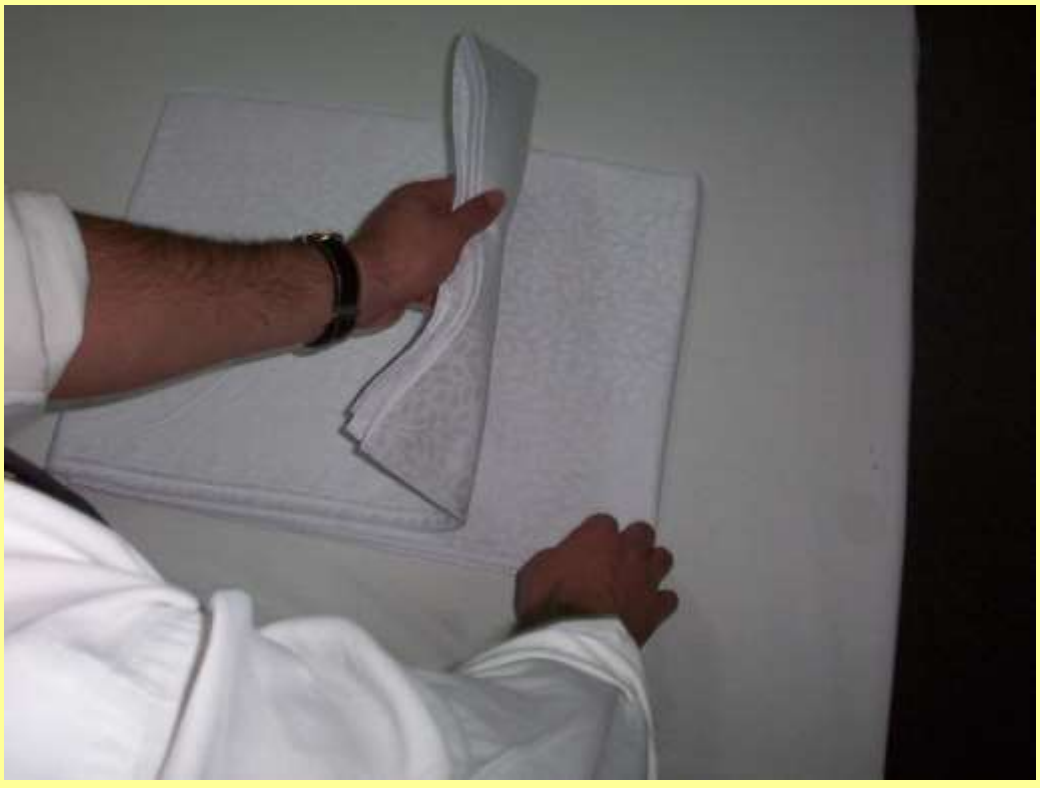


De esta forma se pueden destacar dos tipos de pliegues:
Pliegues hondos
Pliegues en relieve





B. PONER EL MANTEL SOBRE EL MOLLETON



Desdoblar el mantel

Ajustar las caídas del mantel

Ubicar los dedos entre los pliegues del mantel para agarrarlo

Tomar la precaución de no arrugar el mantel

Desdoblar el mantel

Ajustar la caída del mantel

Estirar el mantel

Mesa correctamente mantelada

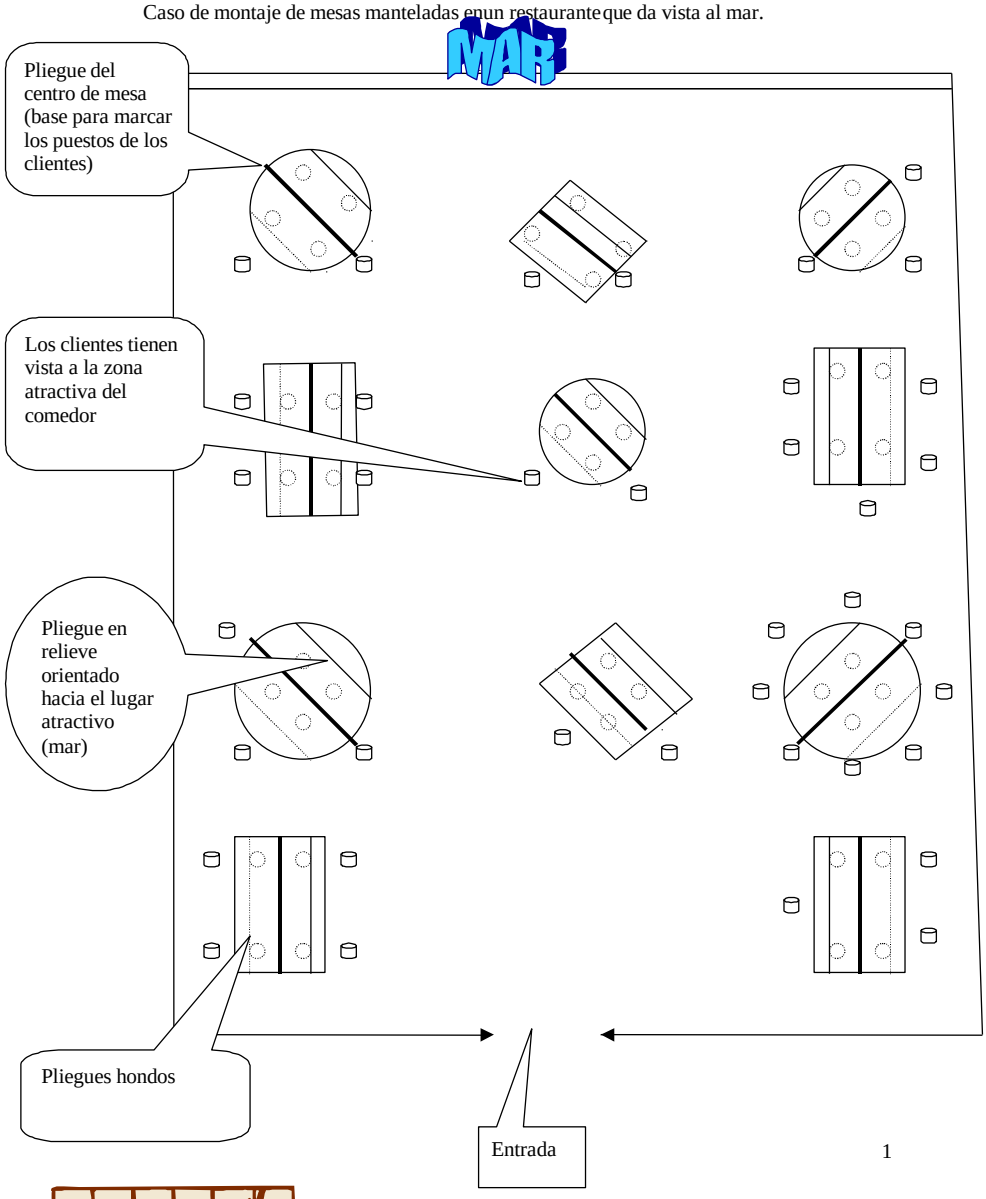
La Carpeta:

La carpeta se pone sobre el mantel para ahorrar los gastos en lavado de manteles en aquellos restaurantes que venden " a la carta". Así, cada vez que se utiliza la mesa se manda a lavar solamente carpeta. El mantel se cambia cada vez que las caídas estén manchadas.

No se justifica la utilización de carpetas en banquetes ya que los manteles sirven una sola vez (el día del evento) y se mandan a lavar.

Si se colocan carpetas además de los manteles, el costo de lavado de mantelería aumenta considerablemente y reduce el margen de utilidad del evento.

Caso de montaje de mesas manteladas enun restaurante que da vista al mar.



1

Reglas esenciales

-Evitar manipular excesivamente los manteles .
-Evitar arrugar los manteles al momento de colocarlos en las mesas

4 - ARMAR LAS MESAS

Existen dos tipos de montaje de mesas:
B. Montaje " a la carta"
C. Montaje "table d' hôte o "Banquete"

Para ambos montajes, todos los materiales que se ponen en las mesas tienen que estar limpios.

Los platos se limpian con un paño repasador y con vinagre blanco, por ambas caras. Así, queda la vajilla sin manchas y con mucho brillo.

Vinagre blanco y paño de cocina para repasar los platos

Verter el vinagre blanco sobre el primer plato de la pila de platos

Traspasar el vinagre de un plato a otro

Restregar cada uno de los platos.....

.....Por ambos lados.

Los cubiertos de acero inoxidable se limpian fácilmente con agua y vinagre blanco y se repasan con un paño.

Agua tibia y vinagre blanco para repasar los cubiertos

Juntar los cubiertos del mismo tipo para pulirlos

Los cubiertos de metal plateado se limpian con agua caliente. Se programa una limpieza profunda con productos adaptados según utilización y estado del metal.

No se recomienda utilizar vinagres de vino tinto para limpiar la vajilla y los cubiertos de un restaurante ya que el olor se impregna por un tiempo en los materiales. .
El vinagre de vino tinto podría cambiar el sabor de los alimentos .

Se usa exclusivamente el vinagre de vino blanco ya que éste se evapora rápidamente.

Juntar los cubiertos limpios del mismo tipo en una bandeja limpia

Las copas se pasan al vapor, se secan con un paño que no dé pelusas.

Hielera con agua caliente para repasar las copas

Las copas se repasan con vapor

Tomar el pie de la copa con el paño de repaso

Todas las operaciones relacionadas con el montaje de las mesas previas a la llegada del cliente forman parte de la **mise en place del salón**.
La operación específica del montaje de mesas se nombra de la siguiente manera:
- armar las mesas.

A.- Montaje “ a la carta”

Montaje de una mesa “a la carta”

El término de armar una mesa “ a la carta “ se utiliza en aquellos restaurantes que ofrecen una amplia gama de platos de entradas, platos principales, postres.

El cliente tiene que armar su propio menú dentro de las propuestas del restaurante.

Debido a que no se sabe lo que va a comer el cliente, la mise en place del puesto “ a la carta” se hace de una forma estándar que incluye los siguientes materiales :

- 1 plato base
- 1 servilleta
- 1 copa de agua
- 1 copa de vino
- un tenedor
- un cuchillo
- un plato para el pan
- un cuchillo para el pan

Montaje de un puesto “a la carta”

Esta forma de marcar el puesto se utiliza en los restaurantes de buen nivel y en los restaurantes donde el personal tiene conocimiento de las reglas básicas de la atención de los clientes de restaurantes.

Se puede marcar el puesto con menos materiales, en los restaurantes más simples. En todo caso, hay que marcar el puesto para mostrar al cliente que lo estamos esperando.

También se tiene que armar el puesto del cliente para evitar hacerlo en su presencia. En todos los casos el cliente va a necesitar copas, cubiertos y platos para comer. Más vale anticipar, haciendo la mise en place de los puestos antes la llegada de los clientes. Sería una pérdida de tiempo hacerlo a la llegada de los clientes.

Más vale estar disponible para atender al cliente en forma correcta y no dedicarse a realizar tareas de mise en place que se pueden hacer sin la presencia del mismo.

La forma la más sencilla para marcar el puesto del cliente, en un restaurante simple, se hace con los siguientes materiales:

- 1 plato base
- 1 servilleta
- 1 copa
- 1 tenedor
- 1 cuchillo

En algunos restaurantes de lujo, se coloca en la mesa un plato adicional llamado ”Plato de Presentación”. Este plato se coloca por debajo del plato base. En el plato de presentación no se ponen alimentos. Este plato se queda siempre frente al cliente. El plato de presentación no es de losa ya que colocar un plato de losa encima de un plato de losa genera ruido inútil. Por lo tanto, un plato de presentación puede ser de mimbre (difícil de mantener limpio), de peltre, de acero, de plata, de cobre, etc. Existen diferentes formas de plato de presentación. Este plato no es siempre redondo. El plato de presentación es más grande que los otros platos.

Regla esencial:

Cuidar al cliente es entregarle un buen Servicio, en un ambiente grato, evitando los ruidos ocasionados por la loza
y copas durante el servicio

B.- Montaje "table d' hôte o "Banquete"

Montaje de un puesto "table d' hote"

En las casas de huéspedes españolas, las dueñas de casa, son quienes atienden a los turistas, preparan la comida cada día. Cada día, los turistas, quienes se alojan en estas casas, se juntan a la hora del desayuno, almuerzo y cena para compartir las preparaciones culinarias de la dueña de casa. La mesa "table d' hôte está puesta de acuerdo a lo que los comensales van a comer.
Por lo tanto, se ponen los cubiertos en relación al menú preestablecido por la dueña de casa.

Si hay sopa, pollo con papas y pie, en la mesa se colocan los siguientes utensilios:
1 plato hondo
1 cuchara grande para la sopa
1 tenedor y un cuchillo grandes para el pollo con papas
1 cuchillo pequeño y un tenedor pequeños para comer el pie
1 servilleta

Montaje “table d’ hôte “ según menú preestablecido

Si se sirve vino, se coloca una copa de vino además de una copa de agua.
En banquetes, los montajes de mesa se hacen de la misma forma ya que el menú está preestablecido por el cliente en conjunto con el empresario organizador del evento. Así, se ahorra mucho tiempo durante el servicio evitando gran número de tareas de manipulación de cubiertos, loza y cristalería.

Regla esencial :

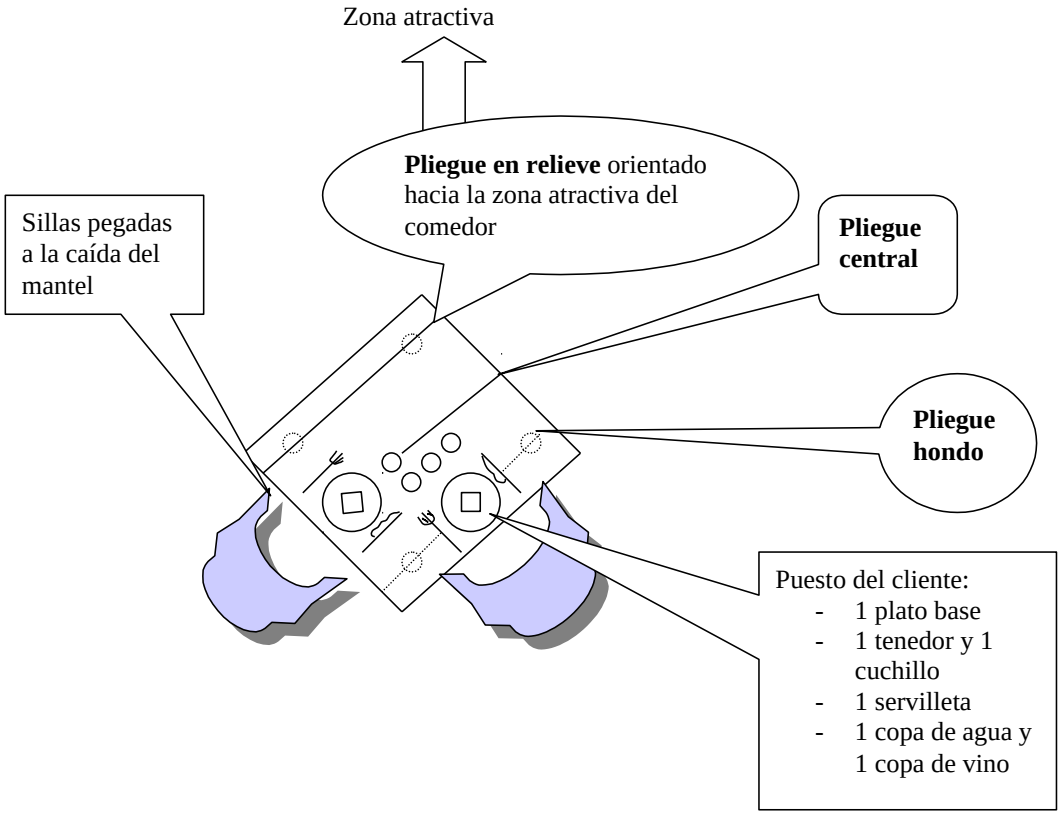
Un buen funcionamiento del servicio es un 50 % de las operaciones previas a la atención del cliente (Mise en Place) y un 50% de buena atención al cliente.

La primera operación que viene justo después de mantelar las mesas es colocar las sillas alrededor de las mesas.
Es cierto que la persona que hace este trabajo debe saber el número de puestos que ella misma va a colocar en la mesa.

Ajustar el borde de las sillas con las caídas de los manteles

Las sillas se ubican de acuerdo a tres parámetros:
- Los pliegues de los manteles
- Las patas de la mesa
- La zona atractiva

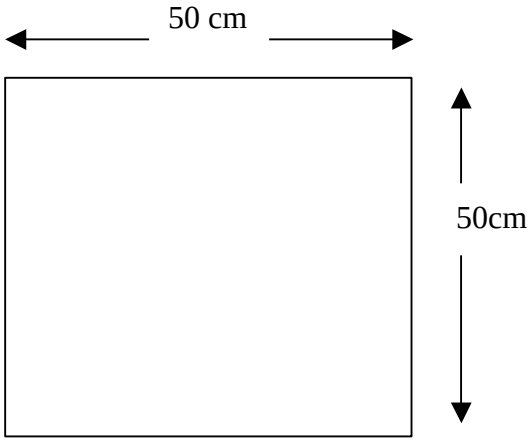
Caso de una mesa cuadrada para dos personas :



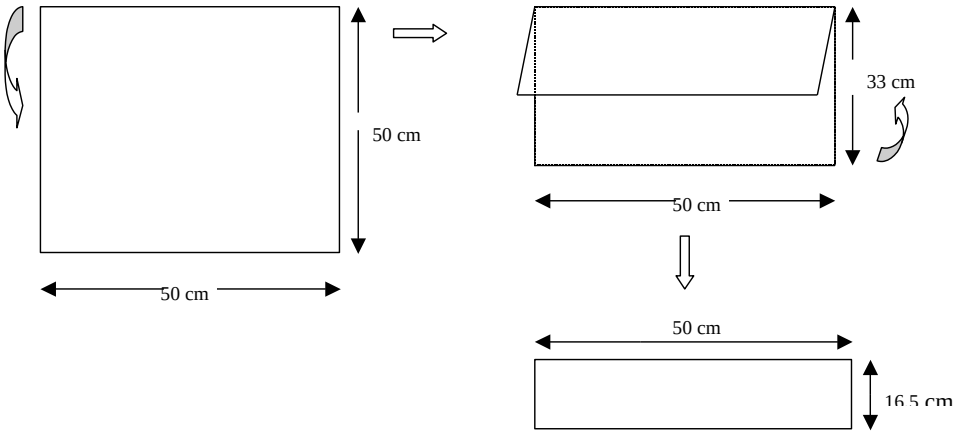
Anteriormente, los gerentes de restaurantes pedían a sus empleados doblar las servilletas de los clientes utilizando técnicas muy elaboradas tales como en forma de abanicos, de gorros de arzobispos, etc.
Estas técnicas no se adecuan a las reglas de higiene vigentes, ya que la manipulación excesiva de las servilletas puede transmitir enfermedades a los clientes.
Las servilletas tienen que estar dobladas y planchadas en lavandería y entregadas tal cual al cliente, poniéndolas en el plato base durante el transcurso de la mise en place.
El tamaño de una servilleta, en un restaurante de buen nivel es de 50 cm x 50 cm que tenga las mismas características del mantel. Es decir con un alto porcentaje de algodón.
Existen servilletas más pequeñas que se utilizan en salones de té o en restaurantes que desarrollan un servicio de once.

Las servilletas, una vez lavadas, se doblan y se planchan de la siguiente manera.

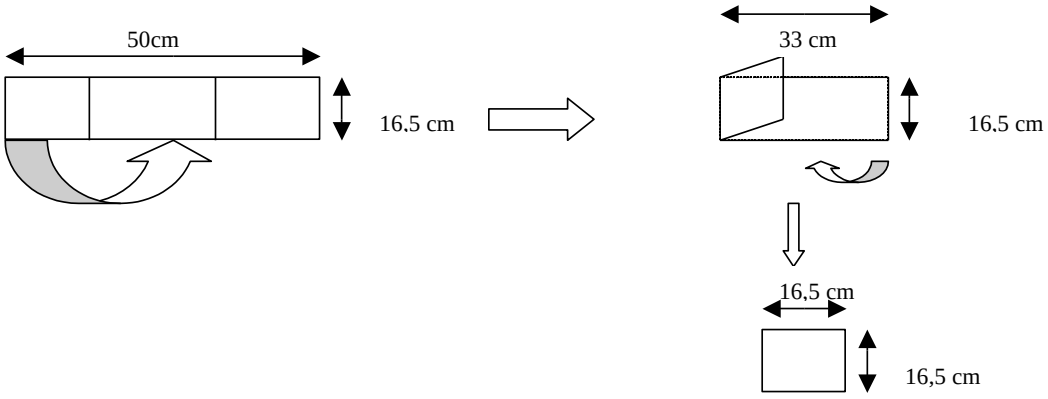
1er paso
servilleta planchada :



2do paso: doblar la servilla de la siguiente manera:



3er Paso:
Seguir doblando la servilleta en el otro sentido :



Agarrar las servilletas con cuidado

La servilleta se pone simplemente en el plato base, de tal forma que el cliente la pueda desplegar al igual que a un libro. Las costuras no se deben ver. Por lo tanto, las partes dobladas que tienen las costuras, estarán en contacto con el plato base.

Se pone la servilleta en el plato base igual a un libro

C. LOS PASOS A SEGUIR PARA ARMAR UNA MESA “A LA CARTA”:

Agarrar la pila de platos con un paño

PRIMER PASO: Colocar los platos base

SEGUNDO PASO: Colocar los cubiertos

TERCER PASO : Colocar los platos y los cuchillos de pan

CUARTO PASO : Colocar las copas, el petit-menage, el posa botella, el cenicero, el atril de mesa, las servilletas y el arreglo floral

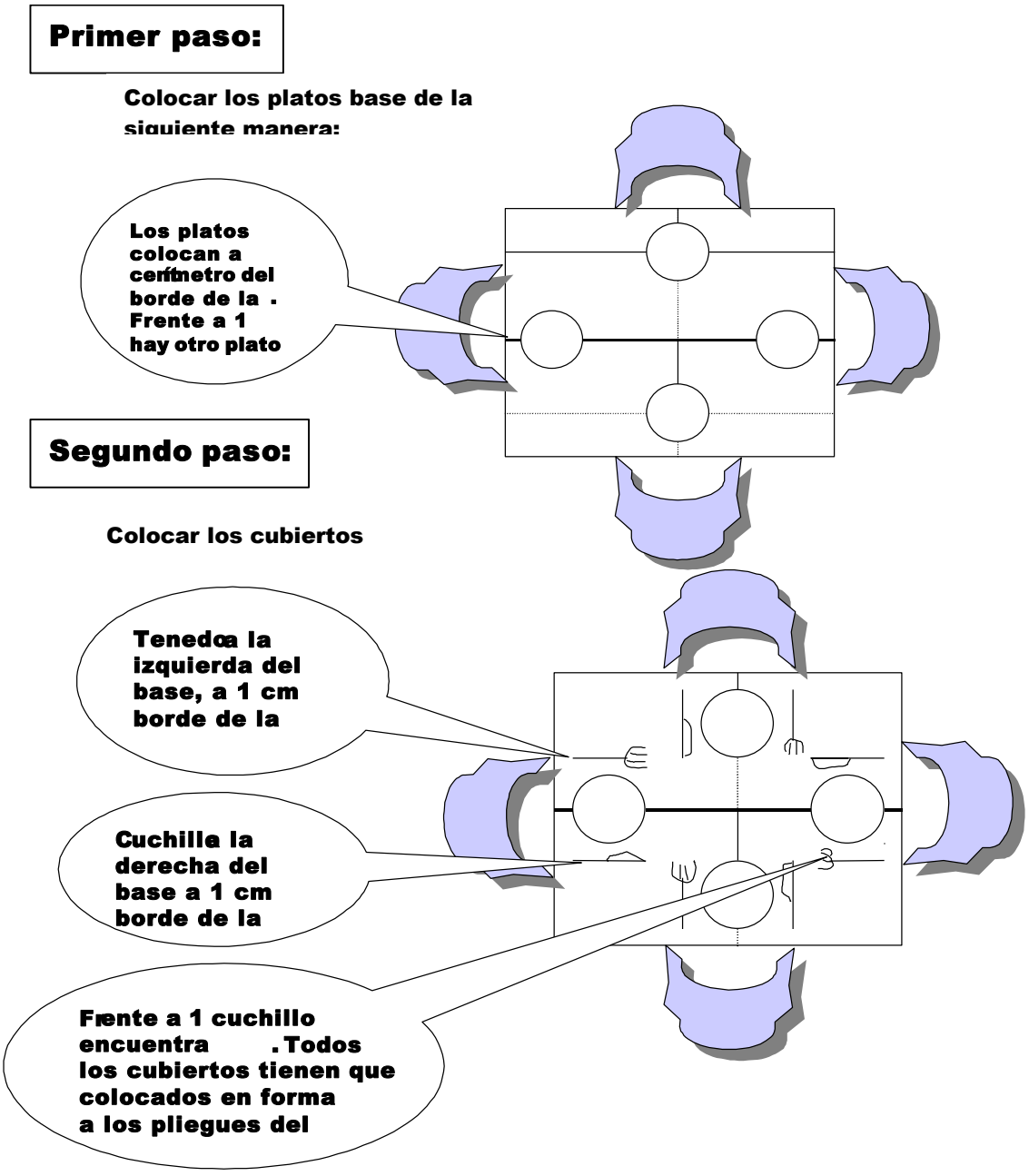
Marcar el puesto del cliente agarrando cuidadosamente el plato con la mano.

Colocar los platos en la mesa ajustando la ubicación de estos, de acuerdo a los pliegues del mantel.

El primer plato puesto en la mesa se ubica sobre el pliegue central del mantel.

Dos puestos marcados en una mesa cuadrada

LA UBICACIÓN DE LOS PLATOS BASE Y DE LOS CUBIERTOS:



Se transportan los cubiertos con un paño de repaso

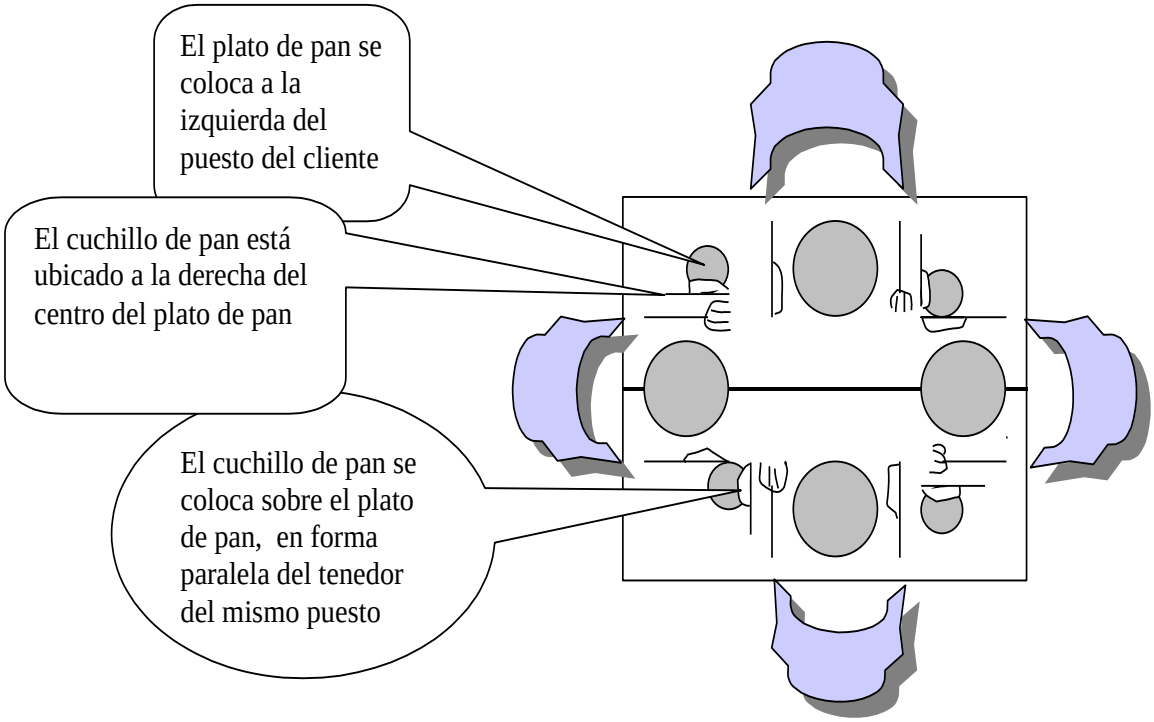
Los cuchillos se colocan a la derecha del plato

El tenedor se coloca a la izquierda del plato

Los cubiertos se colocan cerca de los platos pero no se ubican debajo de los bordes de estos

Tercer paso:
Colocar los platos de pan y los cuchillos de pan.
Los platos de pan son más pequeños que los platos de postres, pero más grandes que los platos de tasa de té.
Tamaño ideal de un plato de pan: ∅ = 15 cm
Los cuchillos de pan son los mismos cuchillos del postre o cuchillo de entrada.
Es decir que el tamaño de esos cuchillos es mas chico de un cuchillo grande.

Luego se colocan los platos de pan y cuchillos de pan a la izquierda de cada uno de los puestos.



Cuarto Paso:

1- colocar una copa de agua y una copa de vinos en cada puesto
2- Colocar el salero y pimentero juntos
3- Colocar un posa botella
4- Colocar un cenicero (para las mesas ubicadas en la zona fumadora)
5- Colocar un atril u otro con el n° de mesa
6- Poner las servilletas en los platos
7- Colocar el centro de mesa /arreglo floral u otro.

Se transportan las copas, boca abajo con una bandeja

Se agarran los pies de las copas para colocar estas en las mesas

Las copas de agua se colocan frente al plato y en el medio

La copa de vino se coloca a la derecha de la copa de agua

Montaje de las copas para dos puestos, en una mesa cuadrada

El salero y el pimentero se juntan cuidadosamente y se colocan en la mesa de tal forma que estén al alcance de los clientes.

Ubicación del posa botella

El arreglo floral :

No es necesario que el arreglo esté elaborado con muchas flores o con flores costosas.
Lo más importante es que sea un adorno armonioso, con flores frescas lo que da vida a la mesa.
Un arreglo floral añejo, tiene que ser arreglado antes de ponerlo en la mesa.

Para mesas redondas y mesas cuadradas se requieren arreglos florales en forma redonda.

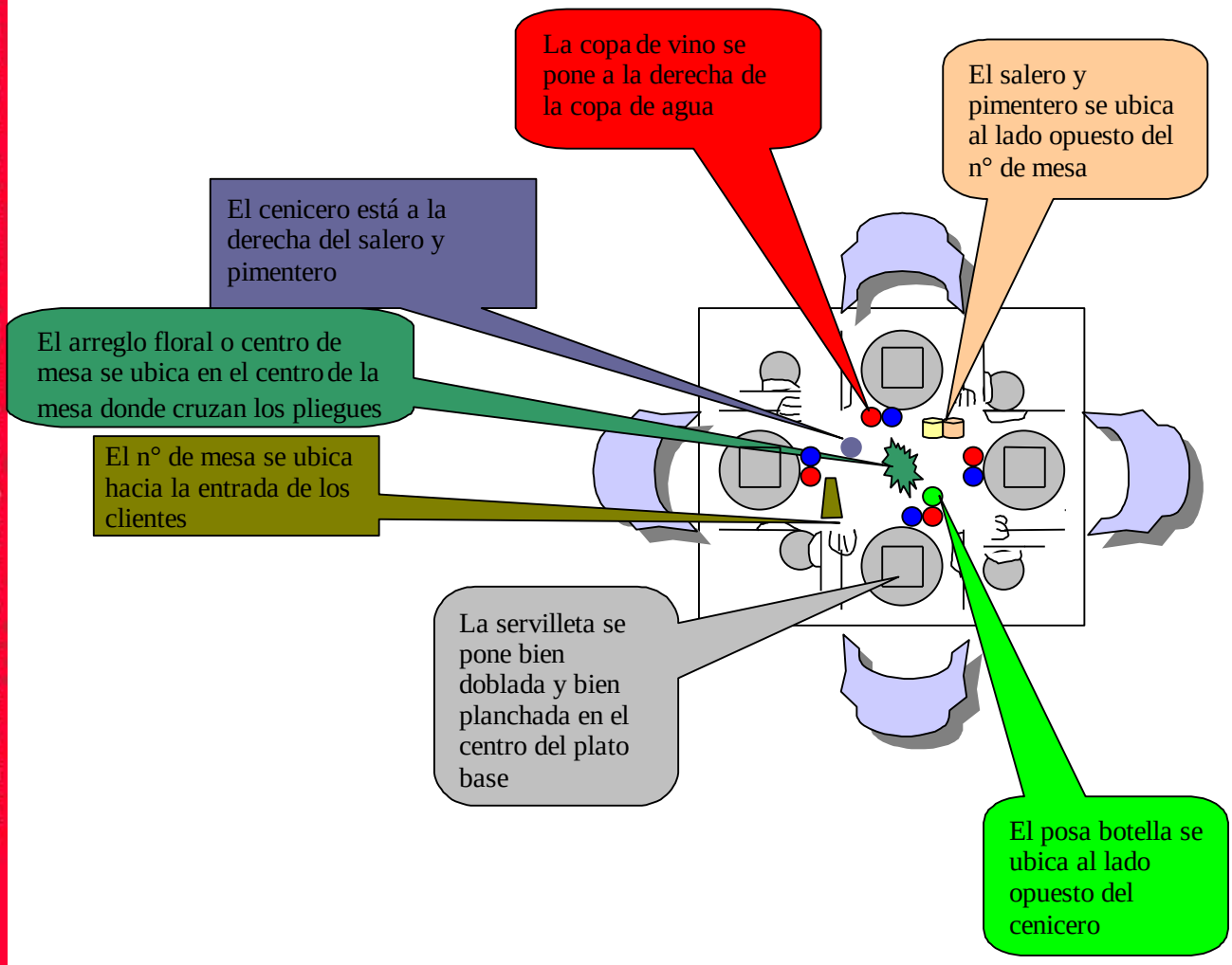
Para mesas rectangulares y ovaladas, se requieren arreglos florales en forma ovalada.

Ubicación del florero

Regla esencial:

En una mesa de tamaño pequeño, el arreglo floral no debe sobrepasar la altura de la copa más grande puesta en la mesa.

LA UBICACIÓN DE LOS ARTEFACTOS DEL CENTRO DE MESA



El salero tiene tres hoyos, el pimentero tiene uno solo, ya que se hecha más sal que pimienta. Es sumamente importante limpiar con un paño el salero y el pimentero, antes de colocarlos en la mesa.

El salero tiene varios hoyos- se limpia antes de colocarlo en la mesa

El pimentero tiene un solo hoyo – Se limpia antes de colocarlo en la mesa

Hay que completar con sal y pimienta todos los días y verificar que la sal no se pegue en los hoyos por la humedad del ambiente. Es de mejor presentación tener estos artefactos en porcelana ya que los de vidrio tienen tapas de hierro o plástico que se echan a perder rápidamente.

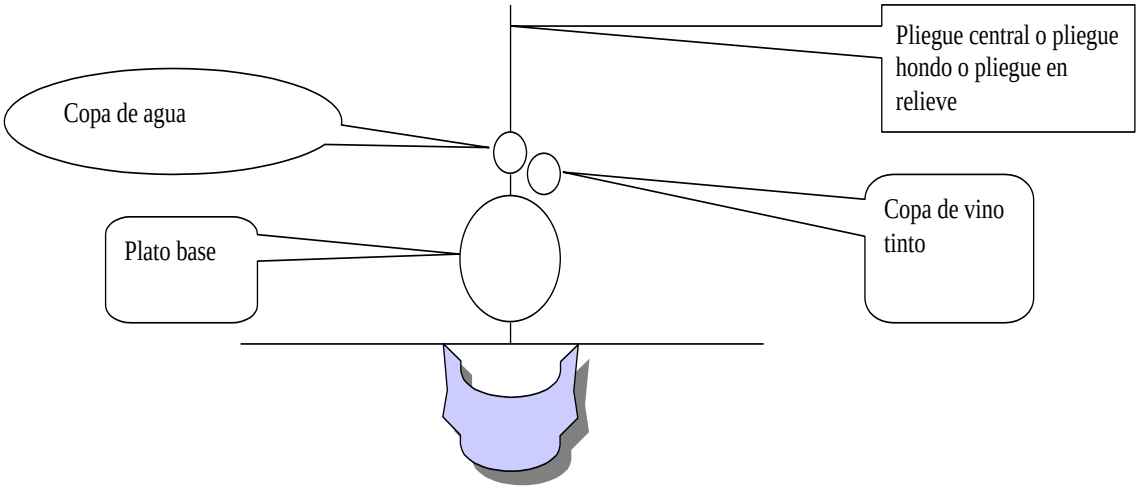
El Posa botella es de metal (inox, plaqué, peltre u otro).
Se coloca una botella de agua mineral de vidrio o un jarro de agua de la llave sobre el posa botella.
No se ponen las botellas de plástico en las mesas de los restaurantes de buena categoría.
Si tal vez, el cliente no quiere agua, se puede colocar una botella de vino tinto sobre el posa botella.
Nunca se pone una botella de vino blanco, rose o champagne sobre el posa botella ya que estos tipos de vinos se mantienen fríos en una hielera.

El cenicero puede ser de vidrio. Este artefacto tiene que estar siempre limpio. Se cambia un cenicero sucio cada vez que hay una colilla de cigarro. Este cenicero forma parte de los utensilios del adorno de la mesa.
En un restaurante de buen nivel, no es conveniente poner en las mesas ceniceros que incluyen en su diseño el nombre de una marca.

El atril que lleva el número de mesa, debe ser discreto. Este artefacto permite a los garzones y maîtres ubicarse en el comedor al momento de entregar las mesas y al momento de tomar las comandas (solicitudes del cliente).
El atril de número de mesa, se queda en la mesa durante toda la estadía del cliente.

Colocar las servilletas en los platos:
La servilleta lavada y planchada según la técnica anteriormente indicada se coloca en el plato del cliente evitando manipularla excesivamente.
Todas las servilletas se ponen de la misma manera . Es decir, se abren como un libro.

Colocar una copa de agua y una copa de vinos en cada puesto.
La copa de agua se coloca frente al plato base y sobre el pliegue. A la derecha de esta, se coloca la copa de vino tinto de la siguiente manera:



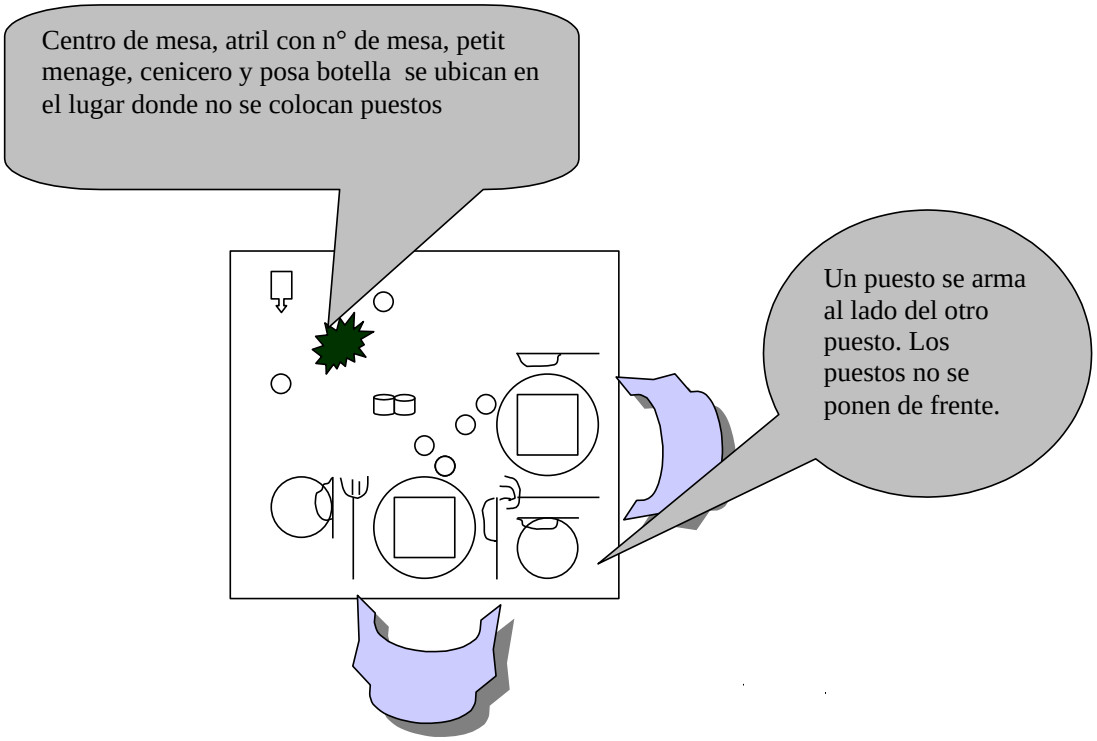
En el caso de la mise en place " a la carta" Si el cliente no quiere vino, el garzón retira la copa de vino tinto que forma parte del puesto del cliente.
Si el cliente toma vino tinto, se le sirve el vino en la misma copa de vino tino de la mise en place del puesto.
Si el cliente quiere vino blanco y vino tinto, al puesto del cliente se le agrega una copa para el vino blanco. Esta copa se ubica a la derecha de la copa de vino tinto.
Si el cliente quiere vino blanco solamente, se le sirve el vino blanco en la copa de vino tinto del puesto.

Regla esencial.

A quien le gusta consumir un vino blanco y un vino tinto con el almuerzo y / o la cena, se le debe servir los vinos en dos copas distintas .

5. UBICACIÓN DE LOS PUESTOS

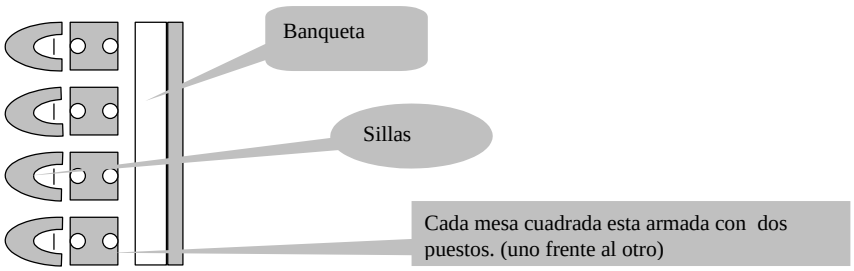
A. En una mesa cuadrada.
Durante las operaciones de "Montaje de mesas", se colocarán dos puestos en las mesas, de la siguiente manera :

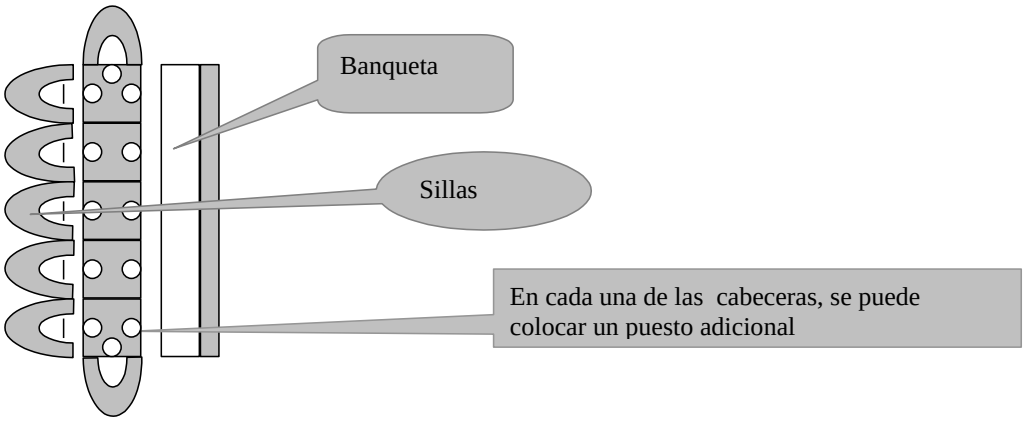


Si una pareja se ubica en esta mesa, los puestos se dejan tal cual. Si dos personas del mismo sexo ocupan esta mesa, el garzón correrá un puesto de tal forma que las dos personas estén de frente.

En los restaurantes que cuentan con banquetas, la disposición de los puestos es diferente, ya que se juntan las mesas cuadradas para formar mesas grandes, así las mesas se podrán utilizar por separado o juntas.

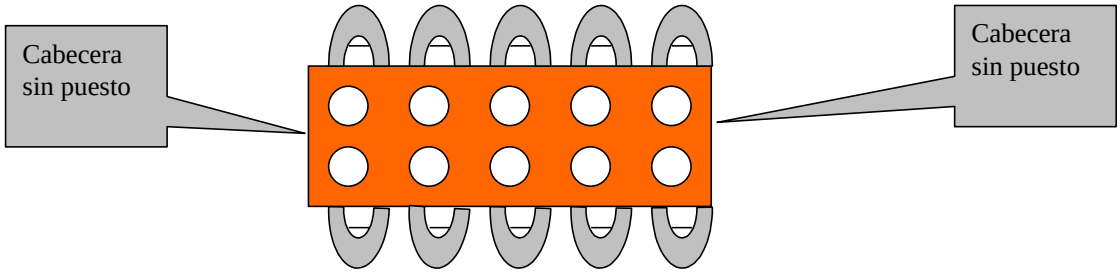
LA UBICACIÓN DE LOS PUESTOS EN LAS MESAS CUADRADAS CON SILLAS Y BANQUETAS



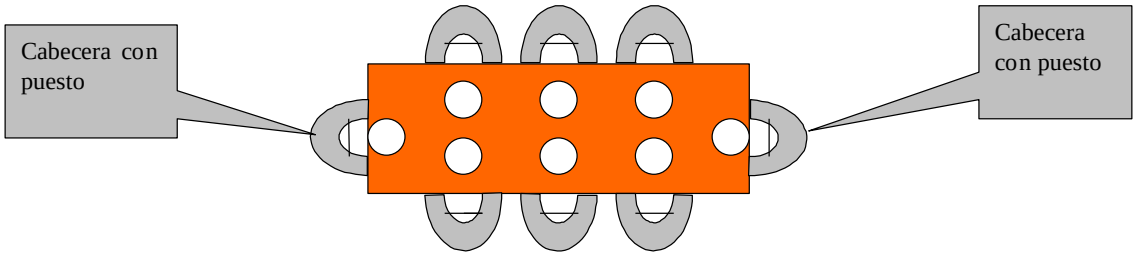


B. Para mesa rectangular u ovalada.
Para estas formas de mesas, se puede realizar la mise en place " a la francesa" o la mise en place " a la inglesa"

"A la francesa":
No se colocan puestos en las cabeceras.



" A la inglesa"
Se coloca un puesto en cada cabecera



D. LA LLEGADA DE LOS CLIENTES

6.- LA ACOGIDA

Todos los recintos del restaurante deben ser acogedores. Todos los lugares desde el estacionamiento hasta los baños tienen que ser mantenidos limpios y cuidadosamente bien arreglados y adornados.

Es recomendable colocar flores naturales en el hall del restaurante ya que estas dan vida al restaurante.

En el comedor, los principales elementos que permiten lograr un buen nivel de la acogida son los siguientes:

- música ambiental
- vestimenta del personal
- actitud acogedora del personal
- mise en place de las mesas bien ordenada
- buena iluminación

Regla Esencial:

El primer contacto del cliente con el restaurante es muy importante.

El cliente entra en un lugar desconocido…..él observa a su alrededor y forma su opinión del lugar.....

Es muy importante que el responsable se preocupe de hasta los más mínimos detalles, para ganar la confianza del Cliente.

EL CLIENTE DEBE SENTIRSE TAN SEGURO COMO EN SU PROPIA CASA

Cada uno del equipo del restaurante debe estar en su puesto al ingreso del cliente en el comedor.

El maître o Gerente acoge a los clientes.
Las etapas de la acogida son las siguientes:

1. Saludar y dar la bienvenida.
2. Preguntar al cliente si hizo una reserva.

Si se hizó una reservación

3. preguntar a nombre de quién está
4. confirmar la cantidad de cupos reservados
5. ofrecer al cliente dejar su abrigo, paraguas, etc., en custodia.
6. Ayudar al cliente a sacarse los abrigos
7. Acompañar al cliente hacia la mesa
8. Ofrecer una mesa al cliente
9. Tirar las sillas para ayudar a los clientes a tomar asiento
10. Entregar la carta de los menús

Acogida de los clientes al ingresar en el restaurante

El personal del comedor ofrece al cliente dejar su abrigo, paragua, etc , en custodia.

El personal del comeder ofrece su ayuda

El garzón tira las sillas para ayudar a los clientes a tomar asiento

Un cliente en una mesa armada con dos puestos.
El garzón retirará la silla del puesto que no se ocupará.

Técnica para retirar el puesto no ocupado

El puesto completo no ocupado se retira de un solo viaje

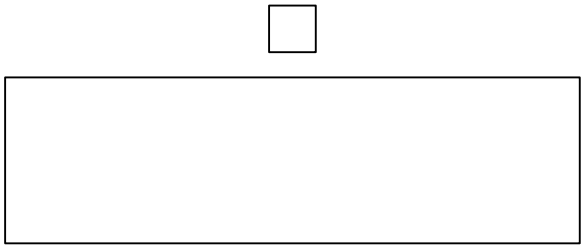
El puesto completo no ocupado se retira de un solo viaje

7.- EL PROTOCOLO

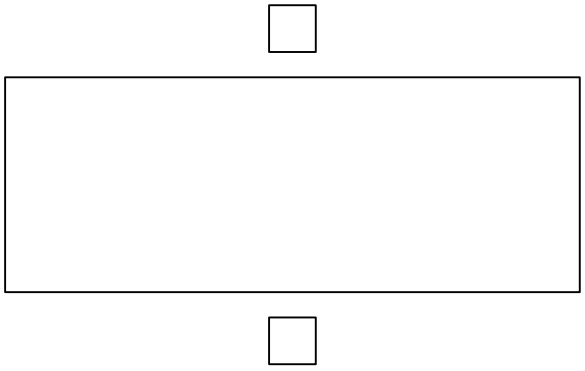
Para respetar las reglas de protocolo existen dos parámetros esenciales:
1° la edad
2° el mérito

Las personas mayores tienen preferencia por sobre los jóvenes.
Los invitados tienen preferencia por sobre el anfitrión.
Las personas que tienen un título honorífico, cargo oficial o esten siendo celebrados (cumpleaños, bodas de oro, etc.), tienen preferencia por sobre el resto de los participantes.

¿Dónde se ubican los anfitriones ?
En una mesa con los puestos a la francesa, se ubica el anfitrión de la siguiente manera:



En una mesa con puestos a la francesa, se ubica la pareja de anfitriones de la siguiente manera:

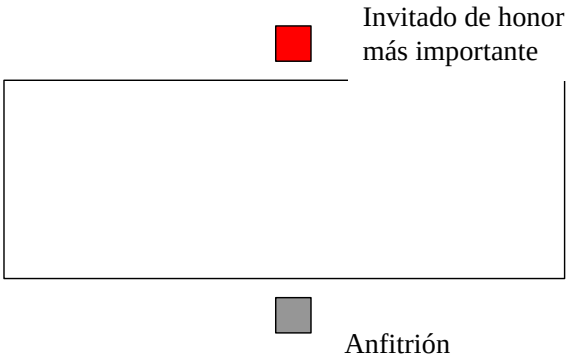


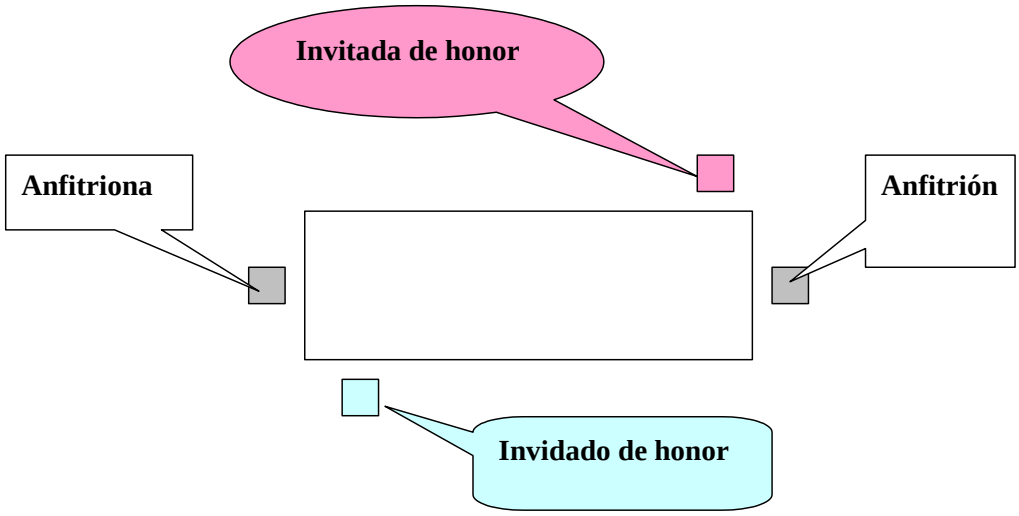
En una mesa con los puestos a la inglesa, se ubica el anfitrión de la siguiente manera:

En una mesa con puestos a la inglesa, se ubica la pareja de anfitriones de la siguiente manera:

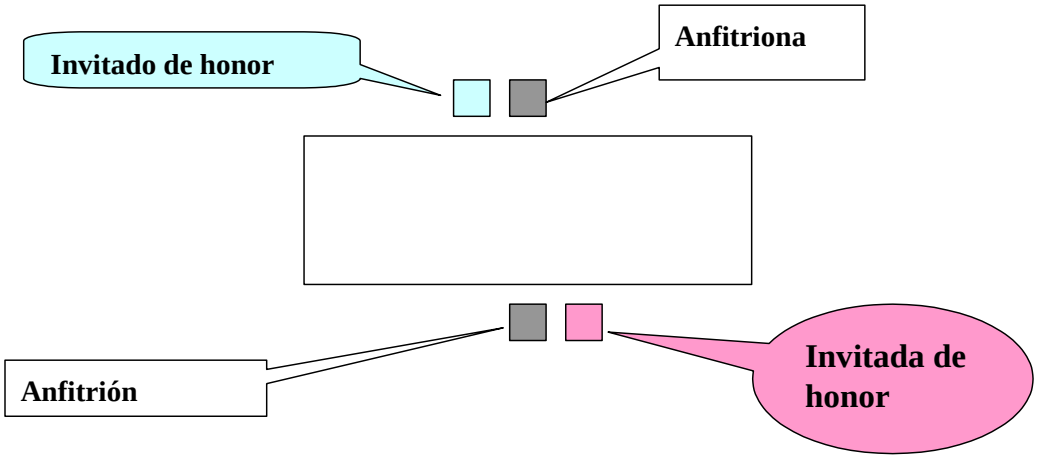
¿dónde se ubica la persona de honor o el invitado(a) más importante o el celebrado?

En el caso de la mise en place a la francesa o a la inglesa, el invitado de honor o festejado o invitado más importante se ubica frente al anfitrión .



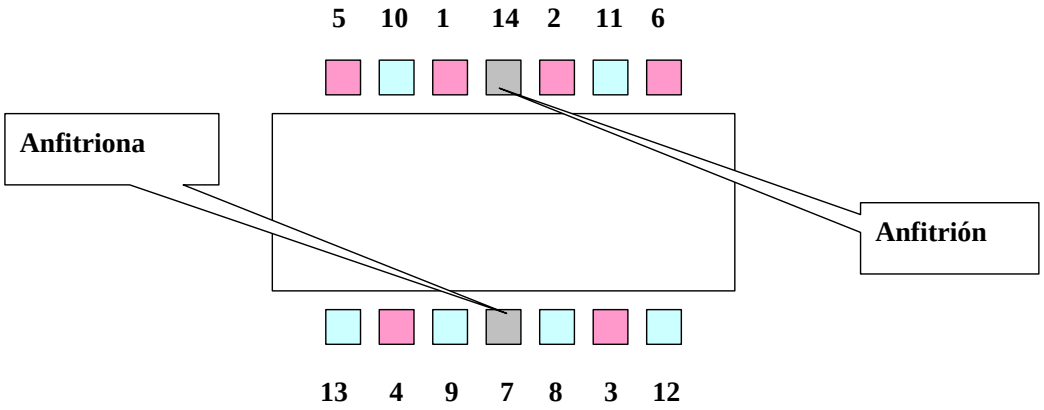


En el caso de la mise en place a la francesa e inglesa, con pareja de anfitriones , el invidado de honor se ubica a la derecha de la anfitriona. La invitada de honor se ubica a la derecha del anfitrión.

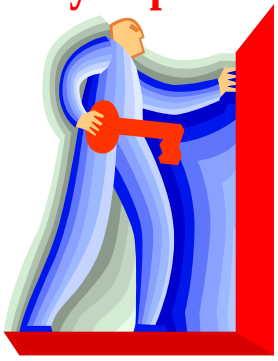


En todo caso, las personas importantes están cerca de los anfitriones.
La primera persona servida es la invitada de honor, después se sirven las otras damas por edad. La anfitriona es la última dama que se sirve.
Después, se sirve el invitado de honor seguido por los otros varones, por edad.

El anfitrión es atendido en último lugar.



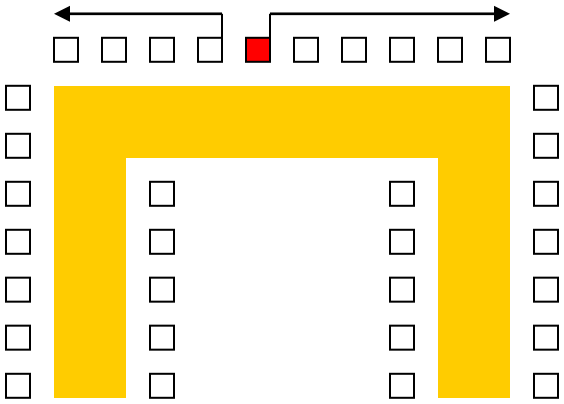
Muy importante:



Evitar ubicar dos personas del mismo sexo de frente.
Evitar de ubicar una persona al lado de otra del mismo sexo
Las parejas de menos de 1 año de casado no se alejan, en la mesa.
Evitar de juntar las parejas, en la mesa

Protocolo para los banquetes:
En la mesa de honor, se juntan todas las personas anfitrionas o las personas al honor o las personas festejadas.

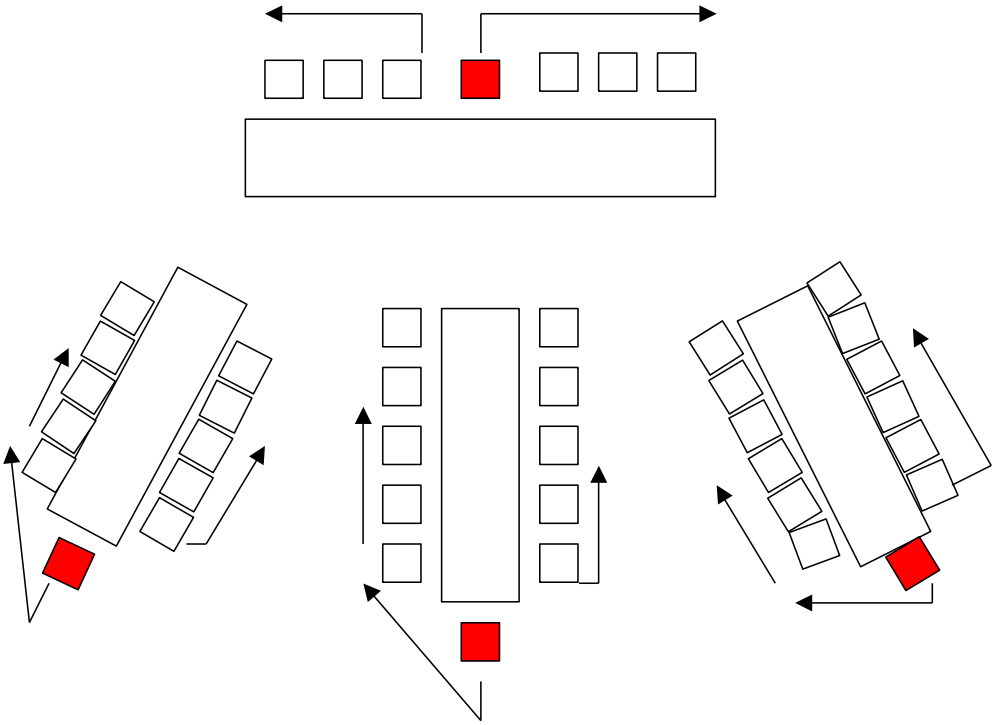
Ademas de la mesa de honor, la mise en place puede incluir varias mesas. En estas se ubica un anfitrión que es un miembro de la familia anfitriona o de la institución que invita.
A continuación, los esquemas indican el lugar del o de los anfitriones.



En este caso, la primera persona servida es el anfitrión.
Corresponde que dos garzones sirvan a los clientes simultáneamente.
Uno de los dos sirve al anfitrión y sigue sirviendo a los invitados que están a la izquierda del anfitrión.

El otro garzón comienza el servicio por la persona que está a la derecha del anfitrión (invitado de honor) y sigue sirviendo los invitados que están a su derecha.

En servicio de banquetes las damas no son proritarias en el servicio.
Se supone que todas las personas tienen un lugar en relación a su cargo oficial o su mérito. Por lo tanto, se sirven a las personas en el orden de ubicación en la mesa.



8.- LAS TÉCNICAS DE SERVICIO

Primero, se ofrece agua al cliente

Luego, se ofrece pan, el cual se coloca en el plato de pan.

Se sirve el vino previo los alimentos

A. Servicio "fuente sobre la mesa"

Es la técnica de servicio más sencilla que existe.
No es un servicio de alto nivel.
No se requiere un personal muy capacito para desarrollar esta técnica .
Por lo general, en restauración comercial, son los restaurantes de comida china los que practican este servicio.

La comida se arma en fuentes, en la cocina.
Para los platos principales que llevan salsas, el acompañamiento tiene que ser armado en una fuente diferente del plato principal, ya que los acompañamientos tales como verduras salteadas, tempuras de verduras, que son alimentos fritos o sin jugo, no deben tocar la salsa del plato principal.

Hay clientes que prefieren comer el plato principal por separado del acompañamiento. Por lo tanto, no se deben mezclar las preparaciones culinarias.

Las etapas de servicio son las siguientes:

1. Entregar a cada cliente los cubiertos que corresponden a su pedido. (Cubiertos de entradas, cubiertos de pescados, cubiertos grandes o cubiertos de postres).

Se transportan los cubiertos con una muletilla

Se colocan los cubiertos previo los alimentos.
El garzón se ubica a la derecha del cliente para colocar el cuchillo

El garzón se ubica a la izquierda del cliente para colocar el tenedor

2. Disponer un plato vacío y limpio a cada cliente.
Para los alimentos que se comen fríos, se disponen platos fríos. Para los alimentos que se comen calientes, se disponen platos calientes.
Para las entradas y postres, los platos son pequeños.
Los platos deben ser grandes (∅=22 cm) para el pescado y la carne junto con sus respectivos acompañamientos.
3. El plato se coloca por la derecha del cliente.

Los platos limpios se entregan por la derecha de los clientes

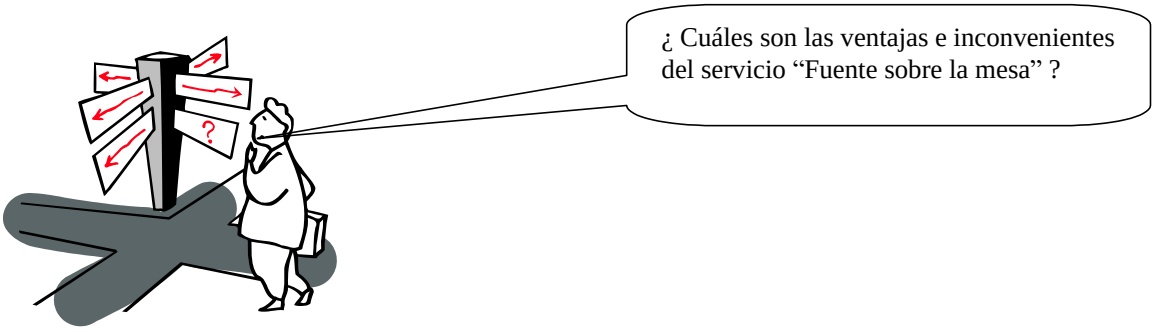
4. Despejar un espacio en el centro de la mesa para poner las fuentes de comidas.
5. Solicitar la comida en la cocina.
6. Colocar una tenaza (cuchara grande y tenedor grande) en cada fuente.
7. Poner las fuentes en la mesa. Cada cliente se sirve con la tenaza correspondiente a cada plato.

Regla Esencial

En la práctica del servicio "Fuente en la mesa", el cocinero entrega un solo tipo de comida por fuente para no imponer mezclas de alimentos al cliente. Cada cliente come a gusto aplicando sus propias reglas y / o sus propios hábitos culinarios. Fuente en la mesa = libertad de comer como uno quiere.

¿ Se debe practicar el servicio " fuente sobre la mesa" en un restaurante de alto nivel?

- Sí, pero solamente para algunos tipos de alimentos tales como canapés, petites bouchées y petits fours. En este caso, el cliente no utiliza tenaza para servirse. El cliente se sirve con mondadientes o con las manos.



Ventajas:
El cliente se siente como en su casa.
El cliente se sirve a gusto.
El cliente puede elegir la porción según le apetezca.
Para los cocineros, el trabajo de armar la comida en fuentes es mucho más fácil que armar la comida en platos.

Inconvenientes:
El cliente que no esta acostumbrado a servirse con tenaza, se puede manchar.

B.- Servicio “a la Francesa”

La técnica del servicio a la francesa se desarrolla esencialmente en los banquetes. Es el servicio adecuado cuando se debe servir un menú idéntico para todos los comensales. La mise en place de las mesas para banquetes incluye todos los cubiertos que el cliente necesita para el consumo de la entrada, del plato principal y del postre.
La comida se arma en fuentes desde la cocina. Son los clientes los que se sirven, utilizando una tenaza, que es un tenedor grande y una cuchara grande.

Las etapas de servicio son las siguientes:

1. Entregar un plato vacío y limpio a cada cliente . Para los alimentos que se comen fríos se entregan platos fríos. Para los alimentos que se comen calientes, se entregan platos calientes. Para las entradas y postres, los platos son pequeños. Los platos tienen que ser grandes (∅=22 cm) para los pescados y carnes junto con sus respectivos acompañamientos. La entrega del plato se realiza por la derecha del cliente.

Los platos calientes se agarran con el paño de servicio

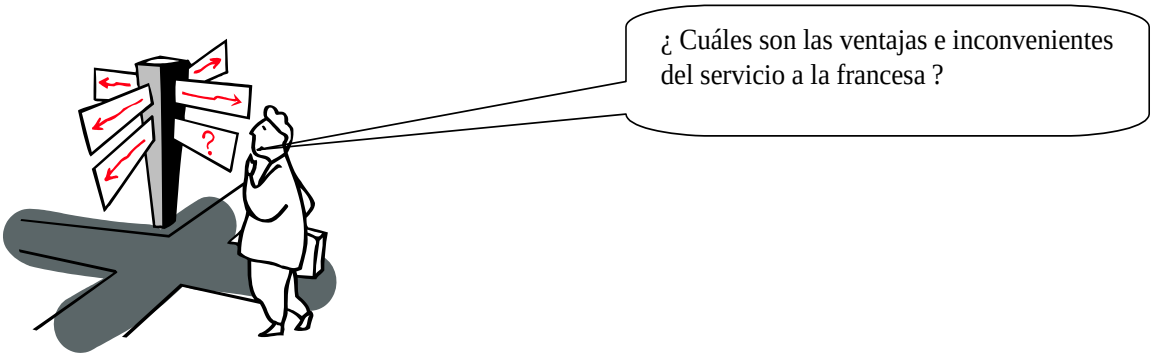
2. Retirar las fuentes de comida en la cocina. Si la comida es fría, el garzón coloca la fuente en su mano izquierda. Si la comida es caliente el garzón utiliza un paño de servicio para colocarlo entre la fuente caliente y su mano izquierda para evitar las quemaduras.

Transporte de los alimentos desde la cocina hasta el comedor

3. El garzón coloca una tenaza en la fuente y se acerca al cliente por el lado izquierdo de este.
4. El garzón baja la fuente de tal forma que ésta quede al nivel del plato del cliente.
5. El cliente toma la tenaza para servirse.

Servicio a la francesa

El cliente utiliza una tenaza (cuchara y tenedor grandes)



Ventajas:

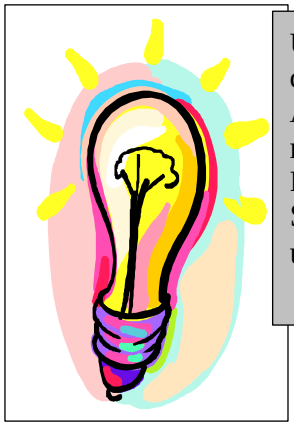
El cliente se sirve a gusto.
El cliente puede elegir la porción de acuerdo a sus necesidades.
Para los cocineros, el trabajo de armar la comida en fuentes es mucho más fácil que armar la comida en platos. (En una mesa de 10 personas, es mucho más fácil armar una sola fuente con 10 porciones de comida, que armar 10 platos).
La comida caliente no se enfría tan rápido en fuentes, ya que todas las porciones juntas mantienen la temperatura.

Inconvenientes:

El cliente que no esta acostumbrado a servirse con tenaza se puede manchar.
El Gerente tiene que contratar personal bien capacitado para desarrollar esta técnica de servicio.

¿ Se puede utilizar la técnica de servicio a la francesa, en un restaurante de alto nivel?

- Si se puede, para servir el pan, mostaza u otras especias, pero es mucho más elegante atender los clientes a la inglesa, al plato y a la rusa en este tipo de establecimiento gastronómico.



Un garzón zurdo no puede utilizar la Técnica del Servico a la Francesa ya que esta persona lleva todo el peso (fuente) sobre la mano derecha.
Al presentar la fuente por la izquierda del cliente, adopta una postura muy incómoda para el cliente y éste no alcanza a servirse.
Por lo tanto, un zurdo que tiene que servir utilizando las técnicas de Servicio a la Francesa deberá practicar hasta lograr servir como un garzón diestro.

B- Servicio " a la Inglesa"

Es una técnica que se utiliza esencialmente para los banquetes.
Es el servicio adecuado cuando se debe servir un menú idéntico para todos los comensales.
La mise en place de las mesas para banquetes incluye todos los cubiertos que el cliente necesita para el consumo de la entrada, del plato principal y del postre.
La comida se arma en fuentes desde la cocina .
Son los garzones quienes sirven utilizando una tenaza que es un tenedor grande y una cuchara grande.
Las etapas de servicio son las siguientes:

1. Retirar los platos base los cuales marcan los puestos de los clientes

Se retira el plato base por la derecha del cliente

2- Entregar un plato vacío y limpio a cada cliente . Para los alimentos que se comen fríos se entregan platos fríos. Para los alimentos que se comen calientes, se entregan platos calientes. Para las entradas y postres, los platos son pequeños. Los platos tienen que ser grandes (∅=22 cm) para los pescados y carnes junto con sus respectivos acompañamientos. La entrega del plato se realiza por la derecha del cliente.

Los platos se transportan con un paño de servicio desde la cocina

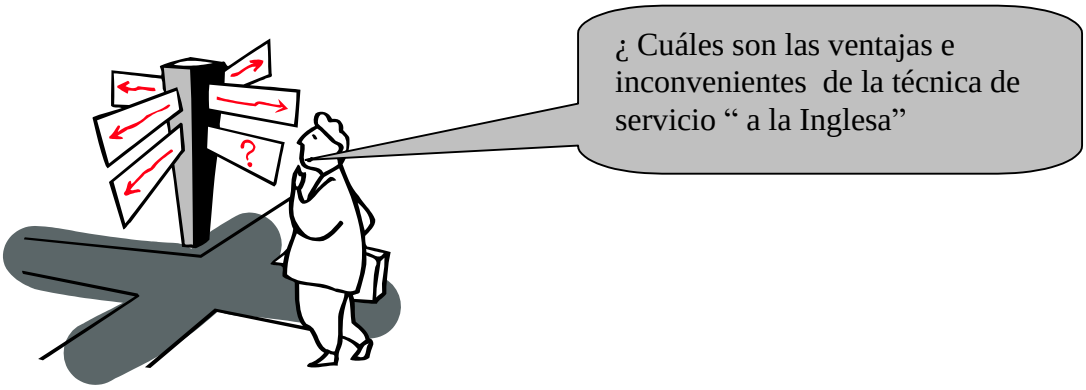
Los platos calientes se agarran con el paño de servicio

3- Retirar las fuentes de comida en la cocina. Si comida es fría, el garzón coloca la fuente en su mano izquierda. Si la comida es caliente el garzón utiliza un paño de servicio para colocarlo entre la fuente caliente y su mano izquierda para evitar las quemaduras.

Las fuentes de comida caliente se agarran con el paño de servicio

4- El garzón coloca una tenaza en la fuente y se acerca del cliente por el lado izquierdo de este.
5- El garzón baja la fuente de tal forma que esta este al nivel del plato del cliente.
6- El garzón toma la tenaza para servir al cliente.

Servicio a la inglesa (tenaceado)



Ventajas:

El cliente come a gusto.
El cliente puede elegir la porción de acuerdo a sus necesidades.
Para los cocineros, el trabajo de armar la comida en fuentes es mucho más fácil que armar la comida en platos. (En una mesa de 10 personas, es mucho más fácil armar una sola fuente con 10 porciones de comida, que armar 10 platos).
La comida caliente no se enfría tan rápido en fuentes ya que todas las porciones juntas mantienen la temperatura.
El cliente está cómodo ya que él no tiene que tocar los alimentos con las tenazas.
Es un servicio agradable y bonito a la vista, por la técnica desarrollada y por la comunicación que se establece entre el garzón y el cliente.

Inconvenientes:

El Gerente tiene que contratar personal bien capacitado para desarrollar esta técnica de servicio.

C- El Servicio " al Plato"

Esta técnica de servicio se utiliza en los restaurantes que ofrecen una carta.
Cada uno de los clientes puede elegir los platos de las diferentes gamas de productos (entradas, platos principales, postres, etc.).
Por lo tanto, los cocineros arman la comida en platos individuales.
La comida caliente se arma en platos calientes, la comida fría se arma en platos fríos.

Para mantener los alimentos calientes desde la cocina hasta el puesto del cliente, se pueden utilizar tapas de platos, que se llaman también "Campanas".
No es necesario tapar la comida fría. No conviene tapar los alimentos fritos ya que el vapor se pega al interior de la tapa y las gotas de agua humedecen las frituras.

Regla esencial:

Un alimento frito es una comida sabrosa y crujiente, que no debe quedar húmeda.
Por lo tanto, no se tapan las frituras.

Las campanas de platos pueden ser de metal (acero inoxidable) o de fibra de vidrio.
Las tapas más elegantes son las de forma redonda, de metal, con un baño de plata.

Para transportar los platos con tapas desde la cocina hasta la mesas del comedor, es recomendable utilizar bandejas grandes. Antes de salir de la cocina, el garzón debe estar seguro que no le falte ningún plato de la mesa que tiene que servir, para poder llevarlos todos de una sola vez.

Las etapas de servicio son las siguientes:

1. Marcar los puestos de los clientes con cubiertos acordes a lo que se les va a servir (cubiertos de entrada, cubiertos para el pescado, cubiertos para la carne, cubiertos para el postre).
2. Colocar la bandeja con todos los platos tapados y no tapados en la mesa de apoyo, la más cercana a la mesa que va a servir.
   Entregar los platos a todos los clientes de una misma mesa. Esta operación se hace con las manos sin usar la bandeja.

Servicio “al plato con campana” (tapa)-Por la derecha del cliente

3. Los garzones se acercan a la mesa para retirar todas las campanas de una sola vez. Cada uno de los garzones puede retirar hasta dos campanas. La idea es producir un efecto sorpresa. Todos los clientes descubren al mismo tiempo lo que tienen en los platos.

Un garzón retira dos campanas máximo, en forma simultánea

No se tapa la comida fría y armada en plato

Se retira la tapa por la derecha del cliente

Para poder entregar la comida caliente a los clientes, es importante que haya un calentador de platos, en la cocina .

Un cocinero quien arma la comida caliente en un plato frío, no podrá obtener nunca la calidad deseada. Además, el cliente no podrá disfrutar de la calidad óptima del servicio.

Regla esencial:

La técnica del servicio al Plato se desarrolla por la derecha del cliente.

Un garzón no debe entregar el plato por la izquierda ya que al entregar por la izquierda, el garzón pasa su mano y su brazo frente al rostro del cliente

¿Cuáles son las ventajas e inconvenientes de la técnica de servicio “al Plato”y “al plato con campanas”?

Ventajas:

- La presentación en cada plato es óptima.
- El servicio es muy elegante
- Cada receta tiene su adorno específico

Inconvenientes:

- La presentación de cada plato requiere mucho tiempo y mucho personal en la cocina
- No es un servicio adecuado para un gran numero de personas.

E- Servicio al "Gueridon" o "a la Rusa"

Un gueridon es una mesa de apoyo pequeña.

Gueridon de servicio (con ruedas) – Se coloca un mantel sobre el gueridon para el servicio

Un gueridon de servicio es una mesa de apoyo con ruedas (ojalá neumáticas para evitar los ruidos en los comedores).

Un gueridon de servicio se traslada de una mesa a otra. Por lo tanto, hay un gueridon para 3 o 4 mesas máximo. No se encuentran gueridones de servicio en los restaurantes simples.

Sólo los restaurantes de alto nivel practican las técnicas de servicio con gueridones de servicio. Se usa la palabra gueridon de mesa, ya que tambien el gueridon de servicio se coloca cerca de la mesa de los comensales, al momento del servicio.

La función de un gueridon es :

- Preparar los alimentos frente al cliente (aliños al gusto del cliente).
- Terminar una preparación culinaria frente al cliente (crepes flambées)
- Colocar las bandejas de servicio para la entrega de los platos a los clientes.
- Trinchar aves, preparar pescados. Algunos restaurantes presentan las aves y los pescados ya cocinados, para porcionar frente a los comensales.

Servicio “a la rusa” / “al gueridon”
El Maitre o garzón transporta los alimentos desde la fuente hacia los platos con una tenaza

Las etapas del servicio son las siguientes:

1. Retirar los platos bases

Retirar los platos base

2. Marcar los puestos de los clientes con cubiertos acordes a lo que se les va a servir (cubiertos de entrada, cubiertos para el pescado, cubiertos para la carne, cubiertos para el postre).

Colocar los cubiertos previo el servicio de los alimentos

3. Colocar la fuente de alimentos para trinchar, flambear, servir, los platos, salseras, etc., en el gueridon de servicio, el cuál se ubicará cerca de la mesa a servir.

Transportar los alimentos y los platos de la cocina hacia el gueridon

4. Trinchar, flambear y servir los alimentos armando los platos desde el gueridon.

Mise en place del gueridon – Mantener los alimentos calientes con un rechaud

La cuchara en la mano derecha, el tenedor en la mano izquierda

Armar los platos de forma armoniosa

Se limpian los bordes de los platos

5. Una vez que todos los alimentos estén listos para consumir, los garzones entregarán los platos a todos los clientes, de una sola vez. Esta operación se hace con las manos, sin usar la bandeja.

Se entrega el plato por la derecha del cliente

Regla esencial :

En las técnicas de servicio “ al gueridon”, la entrega de los platos se realiza por la derecha de los comensales por la misma razón del servicio al plato

Ventajas:

- Es un servicio elegante.
- Los garzones prestan mucha atención a los detalles del servicio.
- La producción Gastronómica y el servicio se adapta a las necesidades de los clientes.

Inconvenientes:

- Es un servicio complejo que requiere personal muy bien capacitado.
- Se requiere mucho personal en la cocina y en el comedor.
- Es un servicio un poco lento.
- No es un servicio adecuado para los banquetes.

F- Servicio a “la Rusa”

Servicio “ a la rusa” = excelencia en el servicio

El servicio “a la rusa” requiere gran destreza

G- Servicio "al Buffet"

Un buffet es un mueble. En su forma doméstica es un mueble con puertas batientes. En todas las casas del mundo hay buffets, donde se coloca la loza, la cristalería y otros artefactos de la casa. En el lenguaje que se usa dentro del rubro hotelero, el buffet es un tablero, puesto sobre patas plegables o son mesas con patas plegables . La altura de un buffet tiene que ser superior a la altura de una mesa. La altura estándar de un buffet es de 1 metro sobre el nivel del piso.

El servicio al buffet es un sistema de autoservicio.
El sistema de la comercialización de estos buffets es el tenedor libre.
El precio que debe pagar el cliente es único.

Bajo este concepto, al cliente se le ofrecen los siguientes servicios:
- tener libre acceso a los buffets,
- poder comer a elección, sin restricción en las cantidades,
- comer a gusto,
- poder repetir la cantidad de veces que quiera.

Existen varios tipos de sistema de buffet:

A- El buffet "Cóctel" o buffet " de Aperitivo" o buffet "Cocktail Party".

En este tipo de buffet se sirven tragos y comida para picar.
Por lo general, son cócteles fáciles de realizar.
Se pueden servir vinos también.
Se sirven siempre jugos y bebidas.
La comida tiene que ser fácil de comer ya que no se utilizan los platos.
Generalmente, los alimentos se sacan del buffet con las manos o con mondadientes.
Se sirven canapés, petites bouchées, petits fours, frutos secos, papas chips, galletas.
Puede ser un Buffet "Cóctel" antes del almuerzo o de la cena. En este caso, se habla de un "Cóctel" o "Cocktail" Aperitivo.
Puede ser también un buffet "Cóctel o cocktail" de tarde (para celebrar un evento) .
Es este caso, se habla de "cóctel o cocktail Party.

Regla esencial:

En un "cóctel-aperitivo" que continúa con una cena o almuerzo, no se deben servir petits fours o dulces.
EXCEPCIÓN: cuando una parte de los clientes NO está invitada a participar de la cena o almuerzo que continúa.

En un "cóctel-party", se sirven siempre comidas saladas y dulces. (2/3 comidas saladas y 1/3 comidas dulces)

La duración de un Cóctel-Party en forma de buffet, no sobrepasa las dos horas.
La calidad de los productos ofrecidos y la presentación de estos va dependiendo del nivel socio económico del cliente y de los valores que está dispuesto a pagar.
Por lo general, el cliente toma los tragos y come parado, ya que es un evento de convivencia de duración corta.

¿ Porqué los buffets tienen que ser más altos que las mesas?

- **Para valorizar la presentación de los platos. Hay que dar volumen a las preparaciones culinarias y esto se logra si lo que está sobre los buffets está a la altura de los ojos del cliente.**
- **Para que el cliente pueda tomar la comida de los buffets sin encorvarse.**

Antes de servir una cena de banquetes, es común acoger los invitados con un buffet cóctel . Por lo general, los buffets cóctel se ubican en un salón distinto al salón de la cena. Es más bien un cóctel de bienvenida con una atención especial.
Generalmente, se sirve poca cantidad de canapés y petites bouchées ya que a continuación del cóctel , los clientes pasan al salón para cenar .

B. El buffet Lunch

En este tipo de buffet se sirven tragos y comida.
La cantidad de comida entregada es superior a la cantidad entregada en los cócteles Party, ya que un buffet lunch cumple la función de un aperitivo de convivencia y de un almuerzo.
Lunch es una palabra inglesa. La traducción de ésta es almuerzo.

Para un cóctel lunch, se entregan platos y tenedores pequeños.
En un lunch se pueden ofrecer mini sándwich, mariscos fáciles de comer, repostería.
Se pueden ofrecer ensaladas.
Por lo general, el cliente come parado pero pueden haber algunas mesas de apoyo, con sillas, para que los clientes se apoyen en caso de dificultad ó incomodidad (discapacitados, personas de tercer edad, etc).

El chef debe diseñar la presentación de los alimentos pensando que el cliente no podrá cortarlos.
No se entregan cuchillos a los clientes, ya que es imposible comer parado con un plato, un tenedor y un cuchillo.

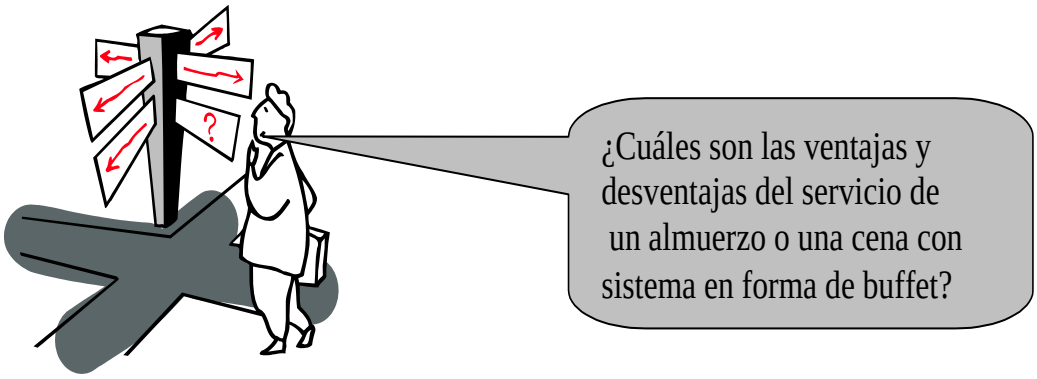
Existe la versión cena del buffet lunch. No hay traducción para ésta prestación de servicio. Los franceses le dan el nombre de Buffet dinatoire.

C.- Cena o almuerzo con sistema de buffet

En algunos eventos, se realiza el servicio de una cena (o un almuerzo), con sistema de buffet.
La mise en place de las mesas de los clientes se hace según las técnicas de mise en place “Table d’ Hôte.
En los puestos de los clientes se encuentran:

- los cubiertos de entrada
- los cubiertos de plato principal
- los cubiertos de postre
- Las copas correspondientes a los vinos que se van a servir.

Se arman buffets con comidas, entradas, platos principales y postres. Los clientes se sirven solos. Es un sistema de autoservicio, con tenedor libre.
En algunos casos, se ponen platos y cubiertos limpios en los buffets, para que los clientes se sirvan la cantidad de veces que ellos quieran.



Ventajas:

- Ahorro de personal de servicio, ya que el personal de atención realiza la mise en place de las mesas, la reposición de los cubiertos de los clientes , el servicio de vinos, bebidas, aguas, bebidas calientes, pan y el retiro de los platos usados por los clientes.
- Los clientes se sirven ellos mismos, de acuerdo a sus necesidades.
- Este sistema no requiere de personal de atención muy capacitado.

Inconvenientes:

- Los clientes participan en las tareas de servicio.
- Las personas discapacitadas o de tercera edad tienen que solicitar ayuda para buscar la comida en los buffets.
- El costo es elevado, ya que se requieren muchos productos para que los buffets luzcan bien y para que los clientes tengan una gran variedad de productos.
- El cliente tiene que interrumpir siempre sus conversaciones para levantarse a buscar la comida en los buffets.
- Al final del evento, siempre queda mucha comida que no se podrá reutilizar.

9.- NORMAS DE SERVICIO

Para el servicio a la carta:

Servicio del aperitivo (Servido a la mesa):

- Los tragos de aperitivo se transportan con bandeja hacia la mesa de los clientes. El servicio se realiza por la derecha del cliente.
- Los vasos o copas se colocan a la derecha de la copa de vino. No se ponen los vasos o las copas en los platos base, por ningún motivo.
- Las copas o vasos de tragos se ponen tal cual, en el mantel
- Se debe colocar el vaso o la copa sobre un plato pequeño si el cóctel o trago de aperitivo incluye una decoración y /o una cuchara para mezclar o un batidor de plástico. Así, el cliente puede colocar los elementos que no se van a comer, sobre el plato pequeño, al lado de la copa o vaso.
- Si el aperitivo incluye alimentos para picar tales como petites bouchées, canapés, etc estos se sirven a la francesa. Estos platos de comidas para aperitivos se pueden colocar en la mesa una vez que a todos los clientes se les haya servido a la francesa.

Después de la toma del pedido (comanda)

- Se debe entregar el pan a la francesa (el cliente se sirve) o a la inglesa (el garzón sirve al cliente con una tenaza). En un restaurante simple se sirve el pan en canastos de mimbre. Estos canastos se pueden colocar en las mesas de los clientes.
  En un restaurante elegante, nunca se coloca el pan en las mesas de los clientes. Este se coloca en un plato grande sobre una servilleta blanca doblada.

- Se entrega la mantequilla . Son 20 grs / persona (aprox). Se coloca la mantequilla en pocillos (mantequilleras). Es una mantequillera para una mesa de hasta 4 personas. Si el numero de personas sobrepasa las 4 personas, se ponen varias mantequilleras en las mesas. La mantequillera se pone sobre un plato de postre o plato de pan . Se pone un cuchillo para mantequilla sobre este mismo plato. Se coloca lo todo en el centro de la mesa, donde hay espacio. No existe servicio de mantequilla a la francesa, tampoco a la inglesa.

- Se sirven el vino, aguas u otras bebidas antes de servir los alimentos. Estos líquidos se sirven por la derecha del cliente. El vino blanco se sirve por 1/3 de la copa ya que este tipo de vino se sirve bien frío. Por lo tanto, más vale mantener la botella en una hielera y servir el precioso líquido de poco a poco. El agua se sirve en la copa grande (de agua) hasta un centímetro del borde de la copa. El vino tinto se sirve a ½ copa . Los jugos y bebidas de fantasía se sirven en vasos tumbler hasta 1 cm del borde.

- Se sirve primero el vino a la persona quién lo pidió para catarlo y se tiene que esperar el visto bueno de esta persona para servir los clientes de la misma mesa. El último cliente servido es la persona quién cató el vino.
Es un error servir las copas muy llenas.

- Evitar de colocar las botellas en las mesas. En los restaurantes elegantes, se puede colocar 1 botella en vidrio de agua mineral en el posa botella. Son los garzones quienes sirven los líquidos. No corresponde que sea el cliente que se sirva si mismo excepto en el caso de clientes judíos.

DENTRO DE LAS REGLAS DE LA RELIGIÓN JUDÍA "KOSHER", AL PERSONAL DE ATENCIÓN DE UN RESTAURANTE NO SE LE PERMITE SERVIR LOS VINOS. ES UNO DE LOS HOMBRES (CLIENTE), QUIÉN SIRVE A LOS DEMÁS INVITADOS. POR LO GENERAL, SON LOS MISMOS INVITADOS QUIENES TRAEN EL VINO, EL CUAL LO COMPRAN EN LUGARES DONDE SE ELABORA EL VINO KOSHER, BAJO LA SUPERVISIÓN DE UN RABINO.
A LOS CLIENTES, SE LES COBRA UN "**DERECHO DE CORCHO"** PARA CADA BOTELLA CONSUMIDA POR EL HECHO DE COMPRAR EL VINO FUERA DEL RESTAURANTE.

- A cada uno de los clientes se les entregan los cubiertos que van a utilizar para comer el plato que viene (ej: cuchara grande para las sopas; pala de pescado y tenedor de pescado para pescado). Todos los cubiertos se entregan con una moletilla ... Para la entrega de los cubiertos, el garzón no debe cruzar su brazo con el rostro del cliente. Las cucharas y cuchillos se ponen a la derecha del puesto del cliente. Los tenedores se ubican a la izquierda de dicho puesto .

Es un error de servicio cuando el cliente tiene que pedir los cubiertos para poder comer lo que se le ha entregado.

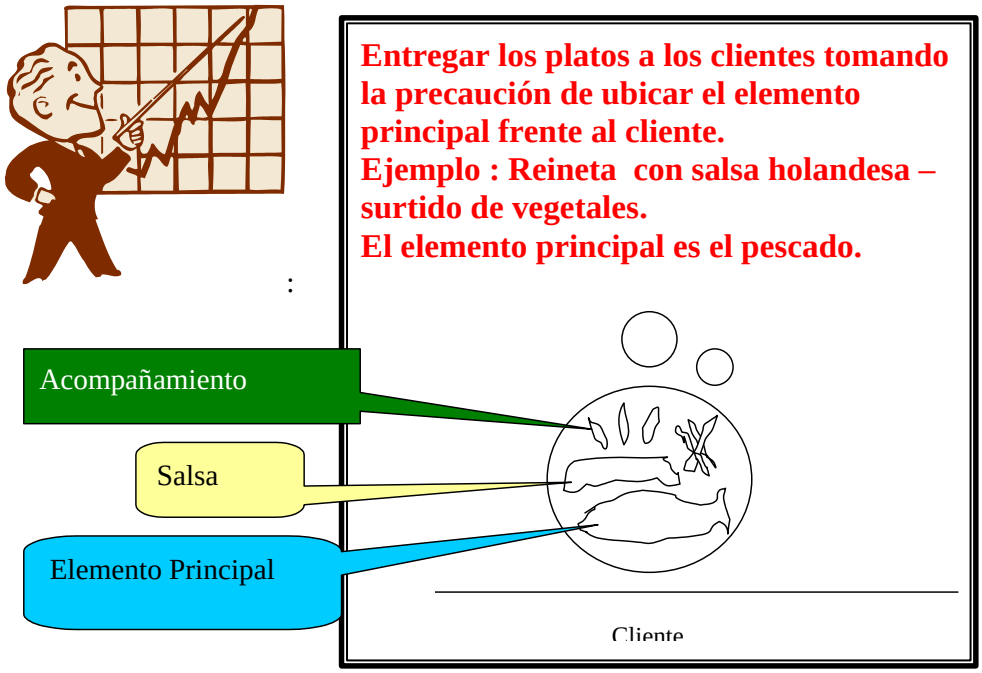
Regla Esencial:

En cada uno de los servicios de comidas, el garzón tiene que chequear que los clientes tengan los cubiertos para después entregar los platos.

Durante el transcurso del almuerzo o la cena:
El garzón debe:

- Ser discreto.
- Evitar ruidos al manipular losa u otros utensilios de servicio.
- Mantener una buena actitud y presentación personal.
- Ser cortés y adelantar las solicitudes de los clientes.
- Controlar su higiene personal.
- Evitar conversar con otros garzones u otro personal del restaurante.
- Ser rápido y eficaz.
- Adaptar la velocidad del servicio a las solicitudes de los clientes.
- Ofrecer vinos, bebidas, pan , aliños.
- Hacer lo posible por entregar los alimentos a la temperatura ideal de cada una de las preparaciones.
- Reponer vinos u otras bebidas en las copas y vasos cada vez que el cliente lo necesita.
- Entregar pan sin que el cliente lo pida.
- Transportar hieleras y ensaladeras con un plato grande.
- Transportar los platos hondos sobre un plato grande.
- Cambiar los ceniceros cada vez que hayan dos colillas máximo en estos.
- Debarrasar (retirar los platos sucios, por la derecha del cliente) una vez que todos los clientes de la misma mesa hayan terminado de comer.
- Esconder discretamente los desechos de los alimentos.
- Evitar ensuciarse y de manchar al cliente
- Ofrecer otra botella de vinos u otras bebidas una vez que se agotan
- Retirar el salero, pimentero y la mantequillera antes de servir el postre.
- Desmigar la mesa con un paño de servicio y un plato pequeño o con un desmigador.

- Regla Esencial



Después del almuerzo o la cena:

El garzón debe:

- Retirar los puestos sucios de los clientes.
- Mantener limpia la mesa.
- Retirar las copas de vino, dejando en la mesa las copas de agua. Los ceniceros, el arreglo floral o centro de mesa.
- Dejar la servilleta al cliente hasta que este salga del restaurante.
- Estar atento a la solicitud de la cuenta.
- Entregar discretamente la cuenta escondiendo el valor a pagar de la vista de los comensales.
- Cobrar y entregar el vuelto sin demora.
- Acompañar al cliente hasta la salida del restaurante preocupándose de que el cliente no haya olvidado objetos personales en la mesa o en custodia.

Cuando el garzón mancha a un cliente o cuando el garzón se entera que el cliente se ha manchado, el personal del restaurante debe ofrecer al cliente una servilleta de tela limpia, junto con un pequeño jarro de agua tibia para intentar sacar las manchas.
En algunos restaurantes de alto nivel, si la mancha no desaparece, se reembolsa los gastos de lavado en seco a los clientes manchados por culpa del personal.

Servicio específico de las bebidas calientes.

Mise en place de una estación de bebidas calientes en el comedor

El servicio del café

El café puede ser de grano o instantáneo.

Servicio del café de grano

Para el servicio del café de grano existen dos principales técnicas de elaboración :

b. con máquina
c. con cafetera con filtro

Mise en place para el servicio del café expreso

1. Con máquina:

Este tipo de café se sirve en taza. Es un café expreso. Es recomendable mantener las tazas caliente sobre la máquina ya que el café tiene que ser servido muy caliente. Un café servido en una taza fría no es servido en optima condición. El plato de taza se pone sobre un plato de postre. La taza con el café se pone en el plato de taza. El asa se coloca a la derecha junto con la cuchara del café. Se coloca lo todo frente al cliente. A este se le ofrece el azúcar a la francesa o a la inglesa de inmediato. El azucarero se pone en la mesa una vez que todos los clientes se hayan servido.

Entrega del café por la derecha del cliente

2. En cafetera con filtro:
El café se coloca en una cafetera de losa previamente calentada con agua muy caliente. Al cliente se le entrega: una taza caliente vacía junto con el plato de taza, plato de postre y cuchara de café. Al cliente se le sirve el azúcar a la francesa o a la inglesa. El azucarero se pone es la mesa una vez que todos los clientes se hayan servido. Se sirve el café en cafetera de loza a la inglesa por la derecha del cliente. La cafetera se pone sobre un plato de postre. Así, el garzón se acerca a la taza del cliente para servir el café manteniendo el plato de postre cerca de la taza para evitar manchar al cliente.

Mise en place del servicio del café de grano

Entrega de la taza vacía

Servicio del azúcar “a la francesa”

Servicio del café de grano con la cafetera “ a la inglesa”

El personal se adapta a las solicitudes del cliente

Servicio del café instantáneo.

Al cliente se le entrega: una taza caliente vacía junto con el plato de taza, plato de postre y cuchara de café. Se sirve el azúcar y el café instantáneo a la francesa o a la inglesa. El azucarero se pone en la mesa una vez que todos los clientes se hayan servido. Se sirve el agua muy caliente en una cafetera previamente calentada. La cafetera se pone sobre un plato de postre para proceder de la misma forma que en un servicio a la inglesa de café de grano en cafetera.

Servicio del café en polvo

En un restaurante elegante, se coloca en la mesa un pequeño jarro de leche fría..

Servicio del té

El té puede ser de hojas o de sobre

Servicio del té de hoja:
Al cliente se le entrega una taza grande caliente vacía junto con el plato de taza, plato de postre y cuchara de té. Al cliente se le sirve el azúcar a la francesa o a la inglesa. El azucarero se pone en la mesa una vez que todos los clientes se hayan servido. Se colocan hojas de té en una tetera de loza, junto con agua recién hervida. La tetera tiene que ser previamente calentada. Se sirve el té a la inglesa acercándose a la taza del cliente con la tetera, la cual se pone sobre un plato de postre.

Mise en place del servicio de té de hoja

Para servir el té en óptimas condiciones, se ofrece leche y / o rodajas de limón al cliente

El té de hojas se coloca en un colador de metal el cual se ubica en la tetera con el agua recién hervida. Así, las hojas del té no pasan por el agujero de la tetera y el cliente no tiene hojas en su taza.

Servicio del té en sobre

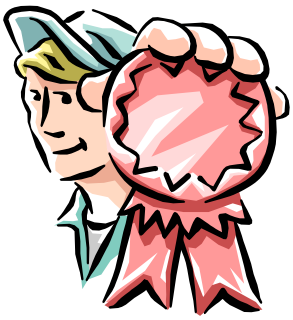
Este servicio no es adecuado para un restaurante elegante, de gran lujo ya que el té de sobre (bolsas) es de menor calidad.
Al cliente se le entrega una taza grande, caliente, vacía junto con el plato de taza, plato de postre y cuchara de té. Al cliente se le sirve el azúcar a la francesa o a la inglesa. El azucarero se pone en la mesa una vez que todos los clientes se hayan servido. Se coloca una bolsa de té en una tetera de loza junto con agua recién hervida. La tetera tiene que ser previamente calentada con agua muy caliente. Se sirve el té a la inglesa acercándose de la taza del cliente con la tetera la cual se pone sobre un plato de postre.

Las bolsas de té se ponen el la tetera con agua recién hervida

Se entrega la taza vacía y caliente

Luego, se sirve el azúcar “ a la francesa”

Se sirve el té “ a la inglesa”



Para servir un té en forma óptima, no se debe colocar la bolsa del té en la taza del cliente. Más vale ofrecer una carta de bebidas calientes al cliente para que él pueda elegir el producto que le conviene más. Así, se puede preparar el té bajo la técnica anteriormente mencionada para que el cliente no tenga que sacar la bolsa del té húmeda de su taza (lo que es complicado e incómodo).

Existe una gran variedad de té.
Unos se toman con el desayuno, otros son ricos con la comida, otros son adecuados para la once y los más livianos se toman en la noche.
Los conocimientos de estos productos son amplios, al igual que los conocimientos sobre los vinos.

El cliente puede agregar rodajas de limón, a su gusto

El cliente puede agregar leche y / o agua , a su gusto

Regla Esencial :

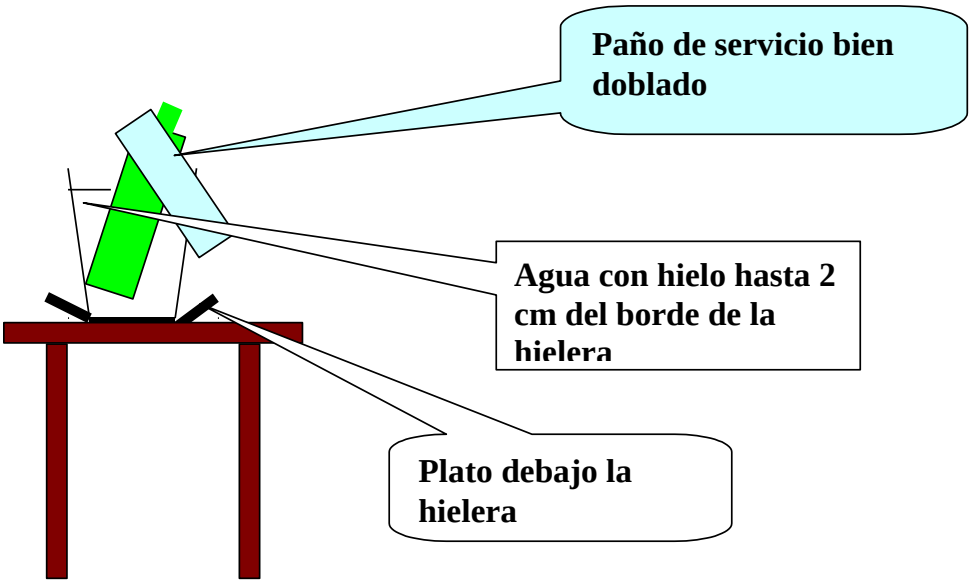
En un restaurante elegante, se ofrecen rodajas de limón, las cuales se colocan en un plato pequeño junto con mondadientes, un jarro de agua caliente para que el cliente agregue agua al té si lo encuentra demasiado fuerte y oscuro y un jarro de leche fría para lograr la excelencia del servicio que es justificado por el valor que se le cobra al cliente.

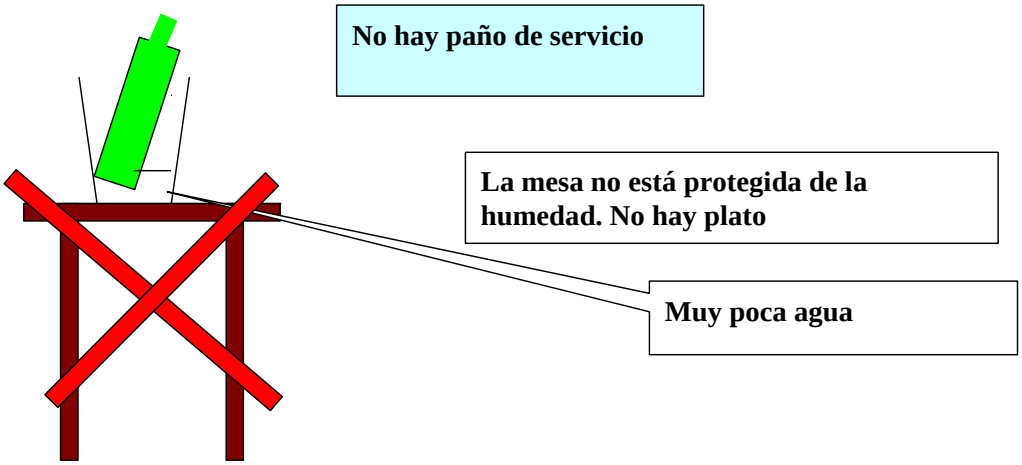
Servicio específico del vino

Los vinos blancos y rose se sirven bien fríos por la cantidad de ácidos que tienen. Por lo tanto, la botella tiene que llegar en una hielera con agua y hielo hacia la mesa del cliente. La hielera se ubica en un gueridon para vinos (gueridon sin ruedas), ubicado cerca de la mesa del cliente. Esta hielera se coloca sobre un plato ya que la humedad producida en la hielera empañada podría humedecer el gueridon. Un paño de servicio bien doblado se coloca sobre la botella y la hielera.

Transporte correcto del vino blanco, rosado o espumoso hacia el gueridon

Técnica correcta





Técnica no correcta

Sacar y secar la botella de la cubitera para presentarla al cliente

Presentar la botella

Colocar la botella en la hielera y sacar la tapa

Limpiar el interior del cuello de la botella con el paño de servicio

Sacar y secar la botella de la hielera

Servir por la derecha del cliente

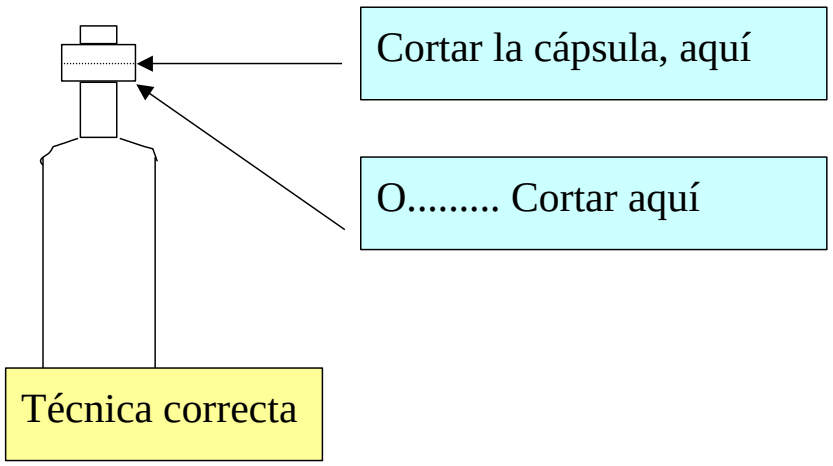
Colocar la botella en la hielera la cual se pone en forma vertical

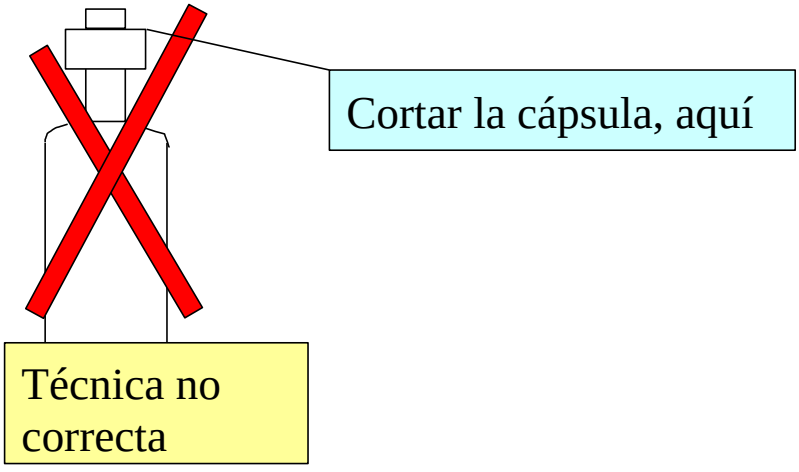
La hielera se queda siempre cerca del cliente

Existen tres tipos de vinos:
1. LOS VINOS TINTOS VARIETALES
2. LOS VINOS FINOS
3. LOS VINOS TINTOS MUY FINOS

1. Los vinos tintos varietales son jóvenes. Es decir, son vinos recién elaborados que no están envejecidos en barricas de madera. Conviene consumir estos vinos rápidamente.
Las botellas de vinos varietales se colocan en un plato pequeño (plato de pan) sobre el gueridon, a la vista del cliente. Estos se descorchan frente al cliente sin mover la botella, de tal forma que la etiqueta de la botella este siempre a la vista del cliente. El paño de servicio se requiere para limpiar el agujero de la botella, una vez que ésta sea descorchada.

A continuación se mostrará la manera adecuada de descorchar la botella:





Presentar la botella sobre un platillo

Cortar la tapa

Retirar la tapa

Primer paso del descorche

Segundo paso del descorche

Tercer paso del descorche

Terminar el descorche con la mano

Servir por la derecha del cliente

Secar la gota al momento de pasar detrás del cliente

2. Los vinos tintos finos son vinos de buena calidad que han sido envejecidos varios años en roble, tales como los vinos “Reserva”. Se colocan de costado, en una bodega para que los residuos se depositen en el costado de la botella. Por lo tanto, no conviene poner la botella parada, al momento de servir el contenido sino los residuos se mezclan con el contenido que el cliente va a degustar.
   Es sumamente importante dejar la botella de costado para servir el vino.
   Se transportan los vinos desde la bodega hacia el gueridon en un canasto especial para los vinos. Se abre la botella sin girarla de tal forma que la etiqueta este siempre a la vista del cliente.
   La botella se queda en el canasto para servir el vino. Esta técnica requiere destreza.

Presentar la botella en un canasto

Servir por la derecha del cliente – la botella está en el canasto

Se sirve hasta la mitad de la copa

3. Los vinos tintos muy finos son aquellos que han sido envejecidos durante largos años en una bodega. Son vinos de un elevado costo por el cuidado especial y la alta calidad obtenida por el largo envejecimiento.

Por lo tanto, corresponde dar un trato especial a estos vinos para que el cliente pueda degustar un producto de excelencia y así justificar su precio en la carta del restorán. Dentro de este trato especial, el vino es decantado por los garzones o el sommelier para que el cliente pueda disfrutar de un vino de muchos años y por lo tanto, caro, sin tener residuo alguno en la copa.

La Decantación del Vino

Para decantar un vino, se requieren los siguientes materiales:

- Un candelabro con una vela.
- La botella de vino colocada en un canasto para vino.
- Un jarro de vidrio o de cristal transparente, colocado sobre una servilleta doblada y un plato de postre
- Un descorchador profesional
- Un plato pequeño (de pan)

Mise en place del puesto de decantación

Etapas de decantación de un vino :

En el gueridon se colocan el candelabro y la vela, el plato de pan, el descorchador, el plato con la servilleta doblada , el canasto de vino, la botella de vino y el jarro.

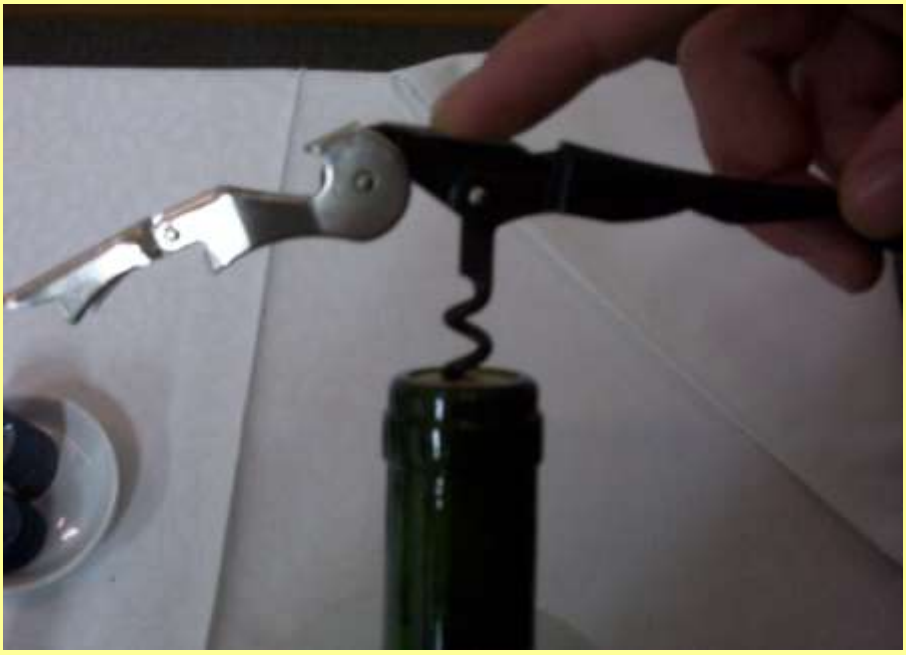
- Se prende la vela.
- Se presenta la botella al cliente que la solicitó
- Sobre el plato de pan, el cual está boca abajo, se apoya el canasto que contiene la botella de vino
- Se retira toda la cápsula del cuello de la botella con ayuda del cuchillo del descorchador profesional
- Se descorcha la botella con mucho cuidado, evitando girar la botella (la etiqueta esta siempre a la vista del cliente)
- Se toma firmemente el canasto con la botella, con la mano derecha, permitiendo ver el cuello de la botella y por detrás de este la llama de la vela.
- Se sujeta el jarro con la mano izquierda
- Se vierte el vino en el jarro muy despacio, observando el líquido de la botella a trasluz
- Se deja de verter el vino apenas comienzan a aparecer los primeros residuos (depot) en el cuello de la botella.
- Se coloca el jarro sobre la servilleta doblada y el plato de postre
- Se procede a servir el vino.

Presentación de la botella al cliente

Cortar la cápsula de la botella

Retirar la cápsula de la botella

Primer paso del descorche



Segundo paso del descorche

Tercer paso del descorche

Cuarto paso del descorche

Terminar el descorche sacando el corcho con la mano (sin ruido)

Oler el corcho para determinar el estado sanitario del vino

Prender la vela y agarrar el canasto con la botella en la mano derecha (técnica para diestros)

Mirar el estado sanitario del vino atrás luz

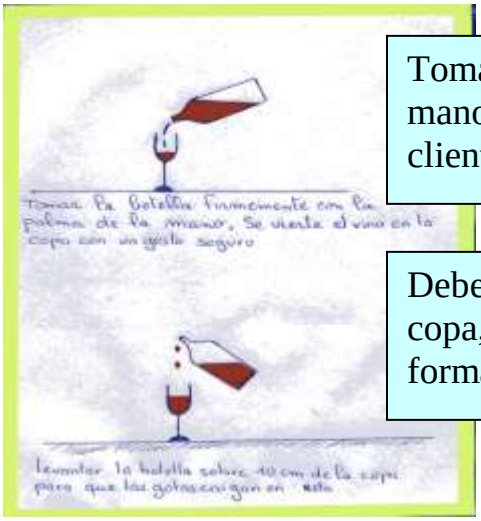
Dejar los residuos en la botella – En la garrafa se encuentra el vino que se va servir

Acercar el plato (soporte de la Garrafa) de la copa del cliente

Servir por la derecha del cliente

¿Cómo servir el vino sin manchar el mantel?

Para poder servir el vino sin manchar el mantel, se debe tomar la botella firmemente con la palma de la mano. Después, se vierte el vino en la copa del cliente con un gesto seguro.
Para cortar el chorro del vino se debe levantar la botella sobre 10 centímetros de la copa con un movimiento vertical suave de tal forma que la gota que pudiera caer, caiga en la copa.
Es obvio que no es tan fácil al principio. Uno debe pasar por la etapa de aprendizaje que consta con girar el cuello de la botella al momento de cortar el vino.
Adquiriendo experiencia, se pierde esta técnica poco elegante del movimiento de la muñeca ya que se adquiere destreza.



Tomar la botella firmemente con la palma de la mano. Después, se vierte el vino en la copa del cliente con un gesto seguro.

Debe levantar la botella sobre 10 centímetros de la copa, con un movimiento vertical, suave, de tal forma que la gota que pudiera caer, caiga en la copa.

Servicio específico al gueridon

Utilización de sartenes y rechaud específicos para “el servicio al gueridon”

La ubicación y la mise en place del gueridon es fundamental para lograr un buen nivel de habilidades.
El gueridon se ubica a 50 cm de la mesa del cliente.
El garzón o maître deben trabajar siempre de frente al cliente.

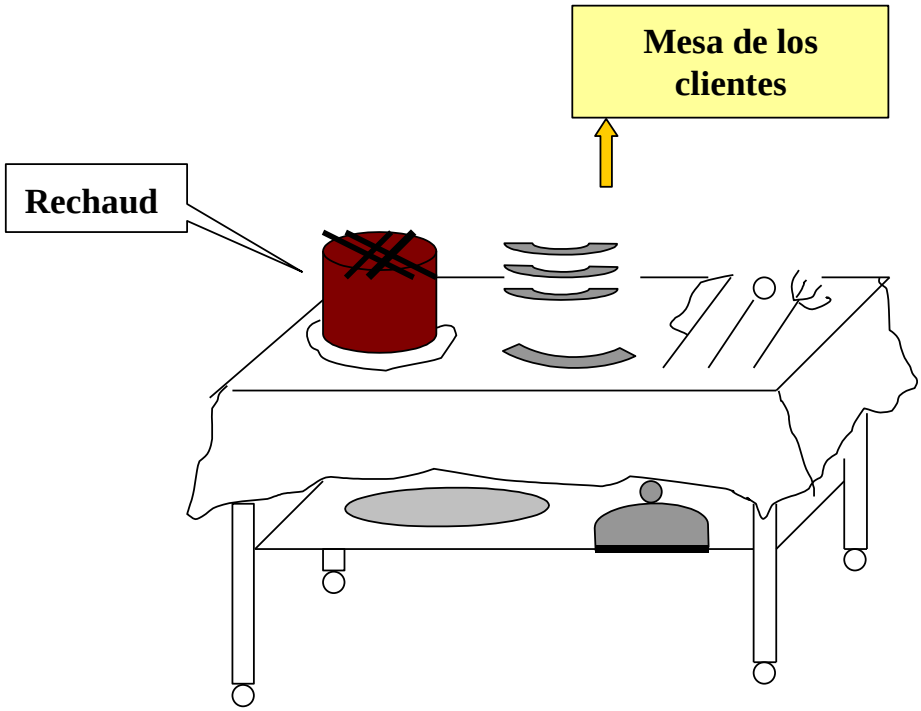
La ubicación de los materiales es la siguiente:

En la parte izquierda se coloca el rechaud o cocinilla a gas.
En el centro, hacia los clientes, se colocan los platos que son los que serán armados con la comida.

En el centro (frente al garzón o maître) se coloca la tabla de cortar o el plato que hay que armar primero.

En la derecha, se colocan las tenazas, cucharones, cuchillos, etc.

En la repisa de abajo, se colocan bandejas de fuentes, campanas de platos, etc.



Se debe encontrar la ubicación ideal del gueridon antes de armarlo (50 cm de la mesa del cliente). No se debe mover el gueridon una vez que la mise en place esta lista.
El garzón que arma los platos en el gueridon no debe pasar ante este y la mesa del cliente.

El garzón trabaja con sus dos manos, con la derecha manipula la cuchara o el cuchillo, con la izquierda, el tenedor.

No se deben cortar los alimentos en fuentes. Estos se cortan en un plato grande o en una tabla de cortar.

No se debe armar la comida en platos apilados. Se sacan los platos de a uno para armar los platos.

El garzón o maître que prepara los alimentos en el gueridon debe trabajar con un ayudante que hace entrega de los platos a los clientes. Este se ubica a la derecha del maître o garzón.
El maître no entrega el plato armado al ayudante. El ayudante lo saca.

El garzón o maître debe verificar la limpieza de los bordes de los platos una vez que están armados, antes de servir.

Servir los platos justo después de armarlos.

Las salsas en salseras no se sirven al gueridon. Estas se ofrecen a la inglesa o a la francesa.

Para armar un plato, la cronología es la siguiente:
- colocar el elemento principal en el plato (carne o pescado)
- colocar el acompañamiento
- colocar la decoración

No se debe poner mucha comida en los platos ya que se ve feo. Más vale ofrecer la comida una segunda vez, a la inglesa.

Para el servicio de los pescados, el lugar de la cabeza se ubica a la izquierda del plato.

No se debe tapar con salsa una comida horneada y gratinada.

Para trinchar se deben utilizar solamente los cuchillos bien afilados.
Nunca se debe hundir el tenedor en la carne asada ya que esta se seca por la sangre que sale de los hoyos hechos por el tenedor.

No se deben dejar desechos a la vista del cliente. Por lo tanto, corresponde utilizar un plato pequeño, que se esconde detrás del rechaud, para así separar los trozos que se entregan al cliente de los desechos que se botan.

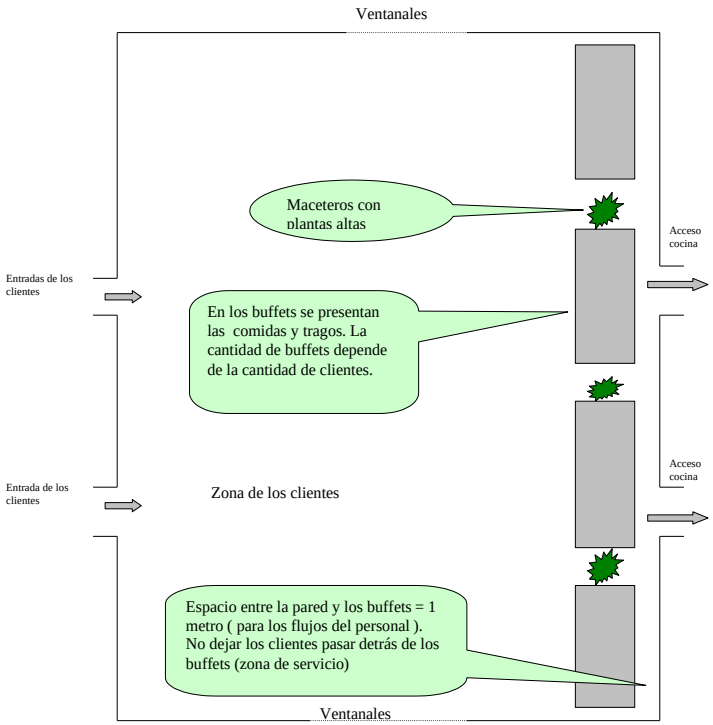
10.- LA MISE EN PLACE DE LOS BUFFETS

Un buffet cóctel-Party o cóctel-aperitivo es la clave de un evento.
Si el buffet se ve feo, gran cantidad de comensales tendrán una mala imagen del establecimiento hotelero. Por lo tanto, los buffets tienen que lucir bien, en todos los aspectos, (mantelería bien puesta, faldones bien colocados, comida apetitosa, orden en los buffets , etc).

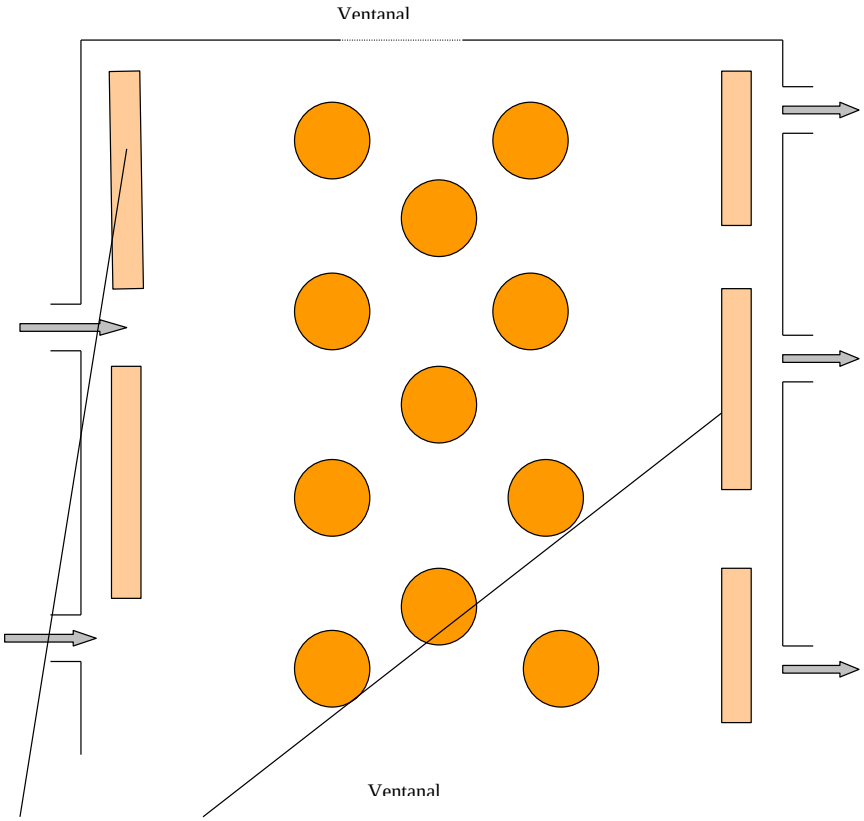
La ubicación del o los buffets es importante.
Tienen que estar a la vista de los clientes. Si todos los pueden ver, es mejor todavía.
Un buffet cóctel-Party tiene que estar ubicado frente a la entrada de los clientes.
Al entrar en un salón o en un patio (en verano), el buffet tiene que ser la primera cosa que el cliente vea.

A continuación, los dibujos nos indicarán varios formas de ubicación.

Dibujo n°1 :Buffets para cóctel Party o Buffet para cóctel Aperitivo



Dibujo n°2: buffets para cenas, almuerzos o desayunos



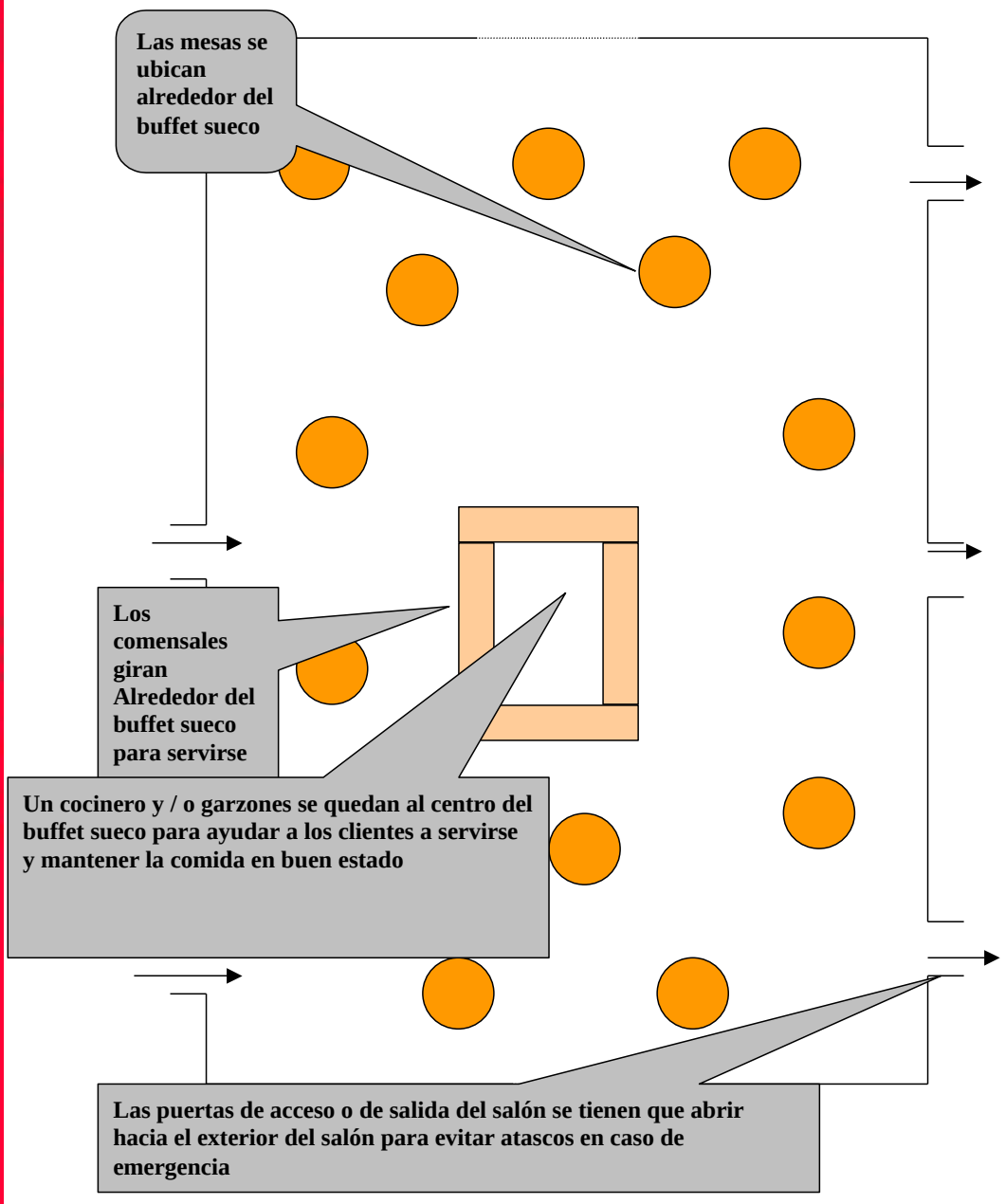
Colocar una gran cantidad de buffets para evitar atascos y filas.

En cada buffet, debiera haber entradas, platos principales y postres.

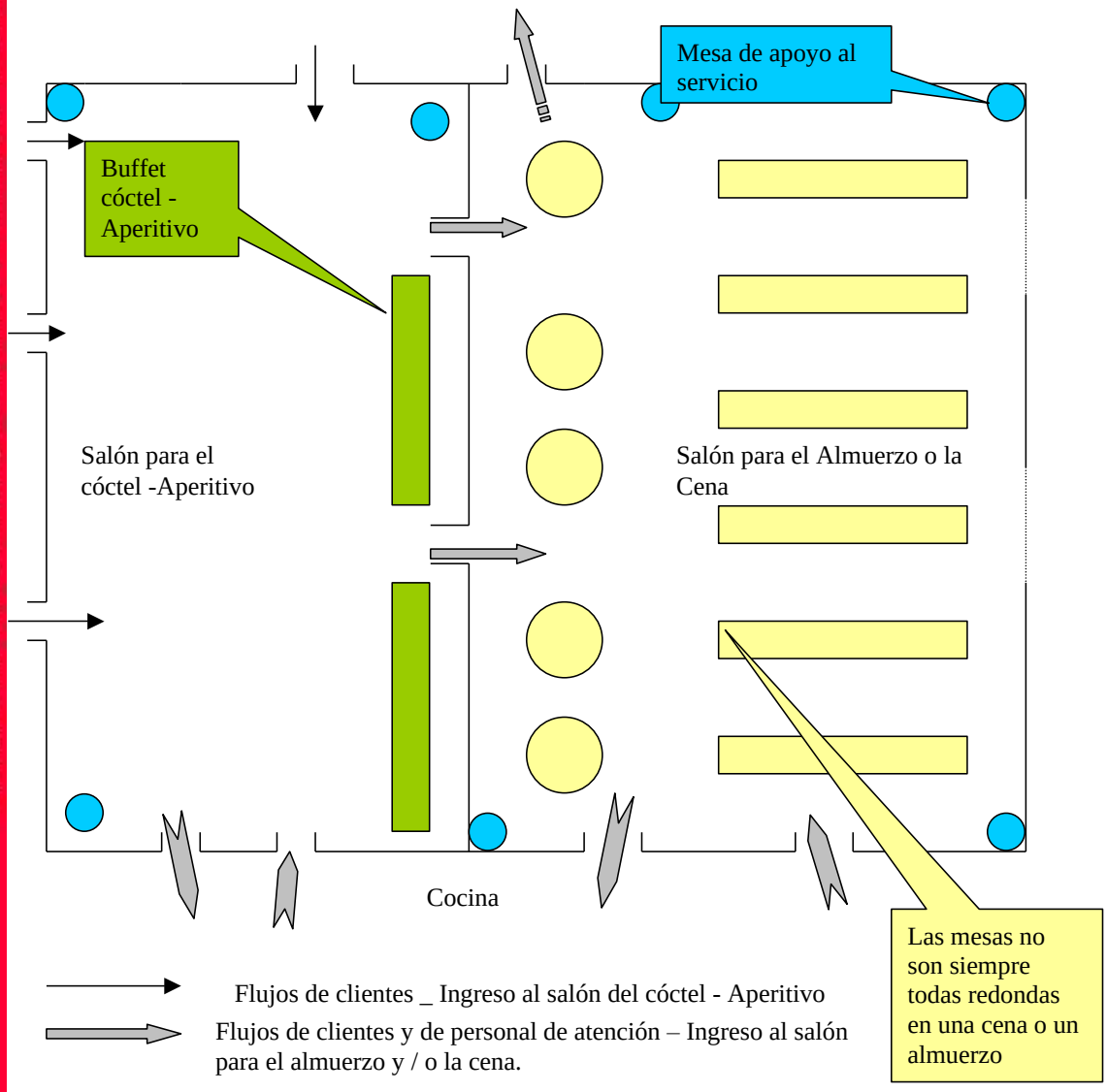
Dejar mucho espacio entre las mesas y los buffets para los flujos de clientes

Dibujo N° 3. Buffet Sueco:

El buffet sueco corresponde a una forma de armar los buffets. El buffet sueco es redondo cuadrado o rectangular. Este se ubica en el centro del salón.



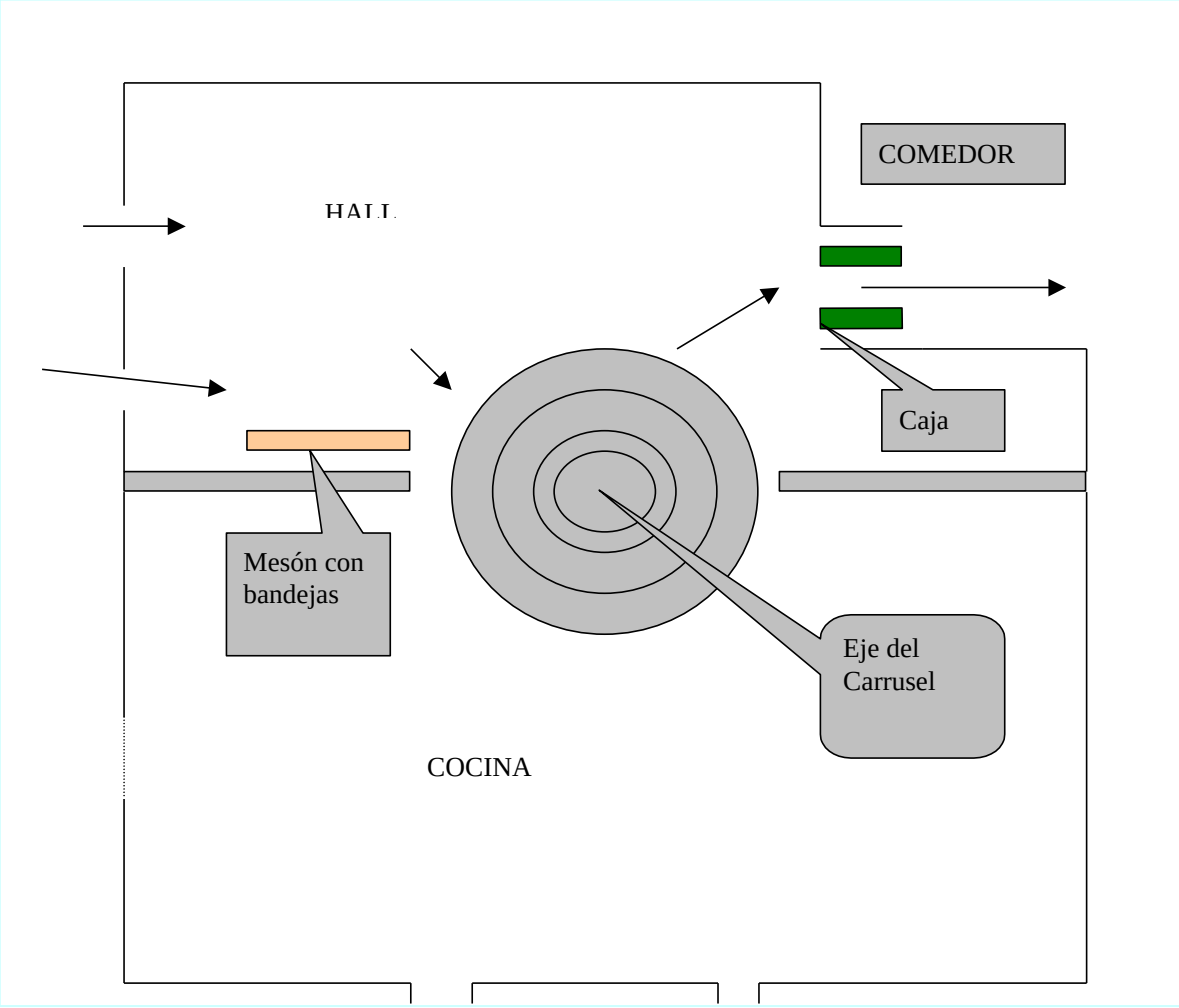
Dibujo n°4: Buffet de cóctel Aperitivo que continúa con una cena o un almuerzo. Por lo general, se arma el buffet cóctel-Aperitivo en un salón diferente de la cena . El salón para la cena tiene que estar muy cerca del salón donde se arma el buffet cóctel-aperitivo.



Los clientes consumen parados en el salón para el cóctel-Aperitivo. Los clientes consumen sentados en el salón para el Almuerzo o la Cena.

Se abren las puertas del salón para el almuerzo o la cena, una vez que se acaba el aperitivo. Así, los clientes pueden descubrir la belleza del salón con todas las mesas bien puestas y el salón ordenado y adornado.

Dibujo N° 5. Caso de un Buffet de Casino Institucional (Sistema de carrusel).

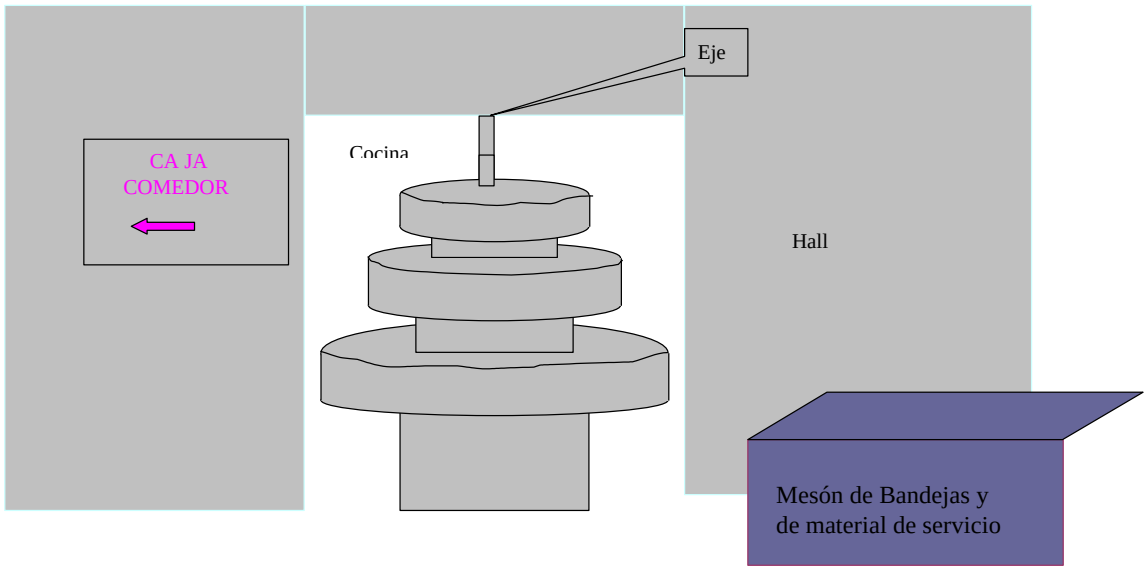


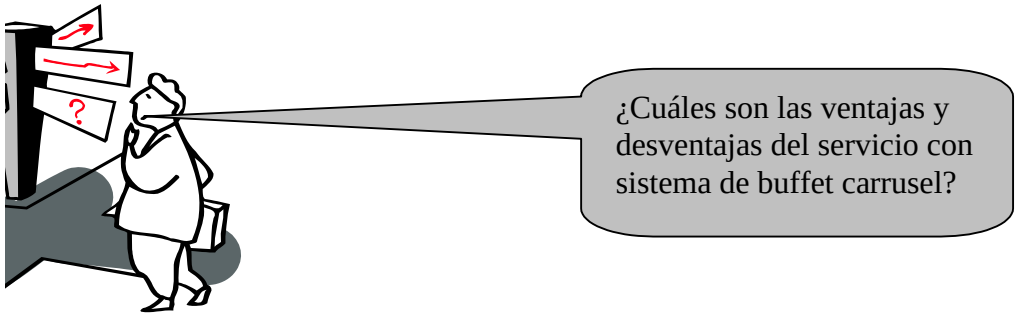
Procedimientos:

a. El cliente ingresa al hall.
b. El cliente toma una bandeja, cubiertos, pan y servilletas, en el mesón de bandejas.
c. El cliente se acerca al carrusel para servirse la comida. En la repisa de abajo se encuentran los platos principales, en la repisa del medio se encuentran los platos de entrada, en la repisa de arriba, los postres.
d. El cliente se acerca a la caja para cancelar lo que él eligió. También, se pueden comprar las bebidas, vinos, etc. en la misma caja.
e. El cliente, ingresa al comedor.

En la cocina, además de prepara los alimentos, los cocineros arman las comidas en platos y los ubican en las repisas del carrusel que gira.

Vista de frente del carrusel :





Ventajas:

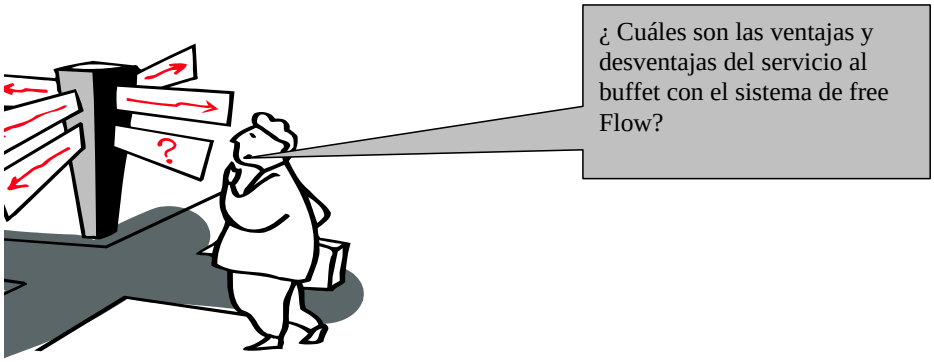
- Ahorro de personal de servicio, ya que es un sistema de auto servicio.
- Se entrega la comida a la temperatura adecuada ya que no hay demora entre la operación de armar los platos por los cocineros y el retiro de los platos por los clientes.
- Se pueden ofrecer varias alternativas de entradas, platos principales y postres.

Inconvenientes :

- No se pueden acercar al carrusel más de 5 ó 6 clientes a la vez.
- Los clientes discapacitados y / o las personas de la tercera edad necesitan ayuda para servirse, ya que en este tipo de servicio no hay garzones. Solamente está presente el personal de aseo, quienes limpian las mesas.

Dibujo n°5 Caso de buffets de casinos institucionales o comerciales (sistema “Free Flow” o “ scramble”).

Este sistema de servicio se llama también “embudo” ya que todos los clientes tienen que pasar por caja para cancelar sus consumos e ingresar al comedor.

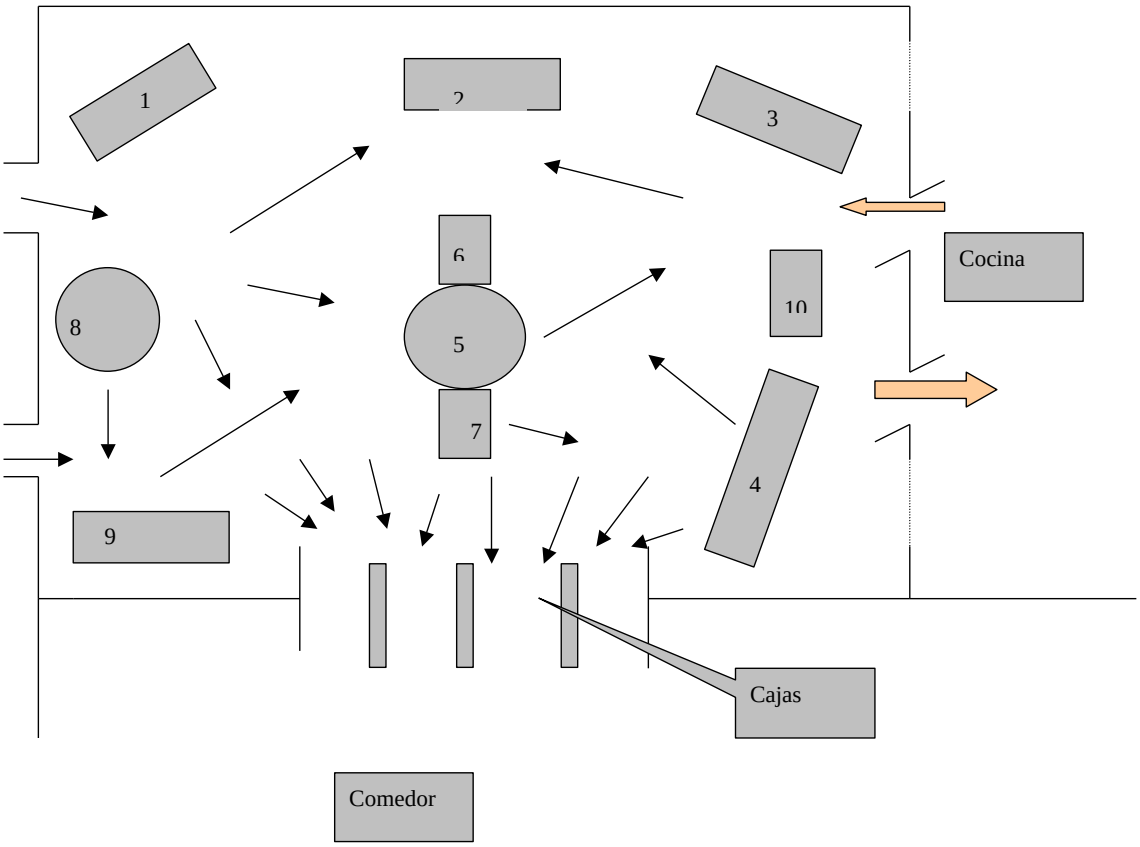


Ventajas:

- No hay atascos de gente en las estaciones, ya que cada uno de los clientes puede servirse en el orden que él quiere.
- La presentación de los buffets es atractiva, ya que se adornan las estaciones con artefactos que tienen relación con los productos.
- Se puede atender a mucha gente a la vez por la gran fluidez del servicio.

Inconvenientes

- Los clientes discapacitados y / o las personas de la tercera edad, necesitan ayuda para servirse, ya que en este tipo de servicio no hay garzones, solamente esta presente el personal de aseo, quienes limpian las mesas.
- Las prestaciones de servicio son mínimas.



Ejemplo .

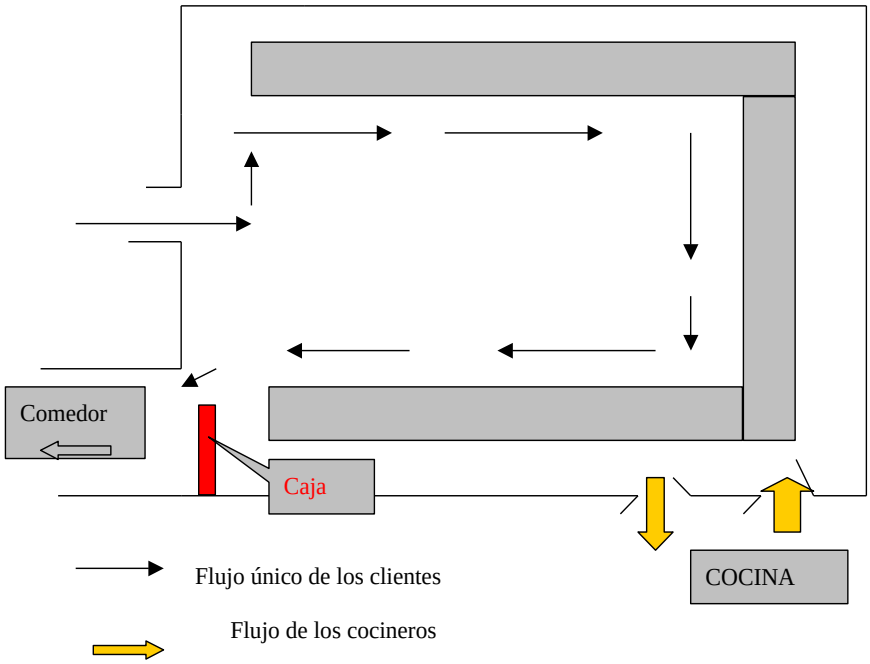
1. mesón con cubiertos, bandejas, copas servilletas
2. Mesón de pan (VARIOS)
3. Mesón se mariscos y pescados
4. Mesón de sopas
5. Mesón de masas
6. mesón de carnes
7. Mesón de vino, bebidas, etc.
8. Mesón de entradas
9. Mesón de postres
10. Mesón de helados

Libre circulación de los clientes

Accesos de los cocineros

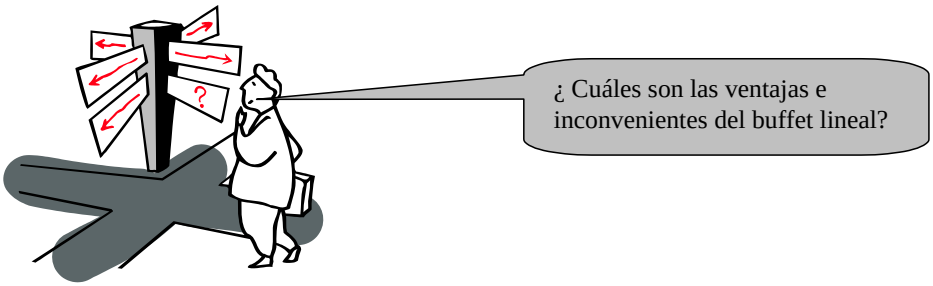
Dibujo N°6. Buffet Lineal en Casinos Institucionales o Comerciales.

Dibujo n° 6 Caso de buffet lineal en casinos institucionales o comerciales



El cliente recoge los productos y las bebidas del buffet, sacándolos de uno en uno, los cuales están ordenados en forma secuencial tal como se expone a continuación:

1ro.- Bandejas, cubiertos, copas, servilletas
2do.- Entradas
3ro.- Platos principales
4to.- Quesos y postres
5to.- Pan, vinos, bebidas, aliños, etc

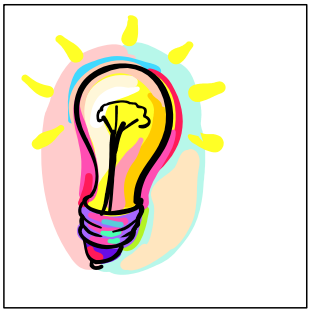


Ventajas:

- El cliente se sirve en el mismo orden secuencial que se servirá la comida

Inconvenientes:

- Los clientes tienen que hacer filas para servirse.
- El servicio es lento.
- Los clientes discapacitados y / o las personas de la tercera edad necesitan ayuda para servirse, ya que en este tipo de servicio no hay garzones, solamente está presente el personal de aseo quienes limpian las mesas.
- Las prestaciones de servicio son mínimas.



Para agilizar el servicio, es conveniente agregar un buffet sueco tal como un "salad bar" para que los clientes puedan salir de las filas para servirse la entrada mientras se descongestiona la fila

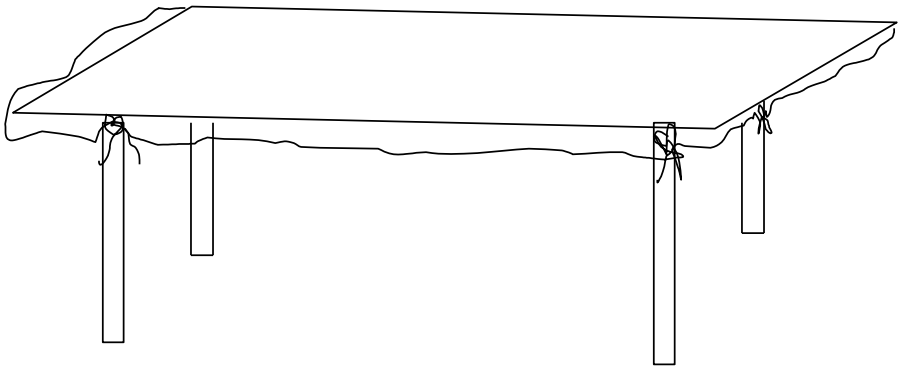
11.- DISEÑOS DE BUFFETS “CÓCTEL-PARTY”

Mantelar los buffets

Es siempre bueno colocar un molleton en los mesones por las mismas razones que lo es para las mesas de un restaurante.
Es mucho mejor mantelar con manteles grandes, que mantelar con varios manteles pequeños.
Los pliegues hondos deben estar a la vista de los clientes.
No importa si la caída del mantel no alcanza hasta el suelo de la parte de atrás del buffet, pero si es importante que la caída del mantel alcance hasta el suelo, por el lado que queda a la vista de los clientes.
En los dos lados anchos de un buffet, las caídas del mantel deben alcanzar hasta el suelo.
En los eventos simples se colocan el molleton y el mantel. En los eventos de alto nivel, se colocan el molleton, el mantel en la cubierta del mesón, sobre el molleton y se agrega un faldón en la parte que queda a la vista del cliente.

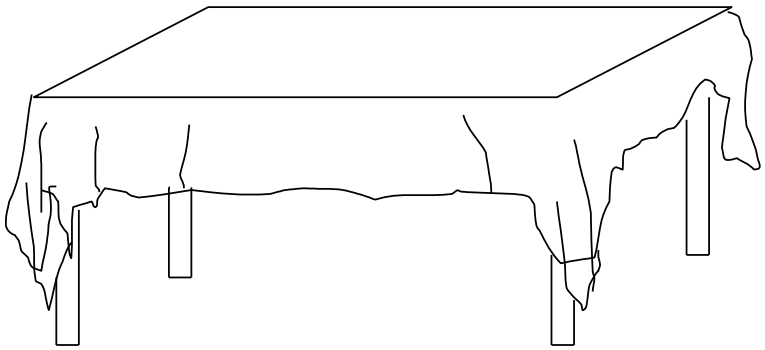
Paso N°1.

Colocar el molleton

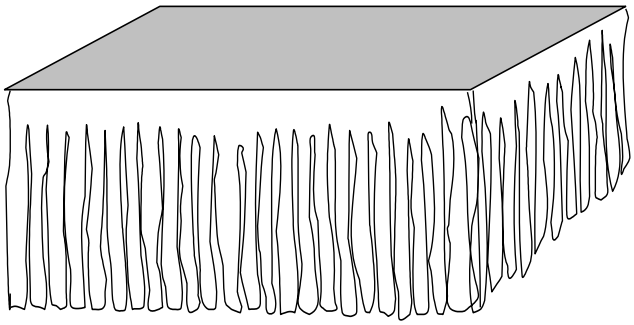


Paso N°2.

Colocar el mantel (mantelar)

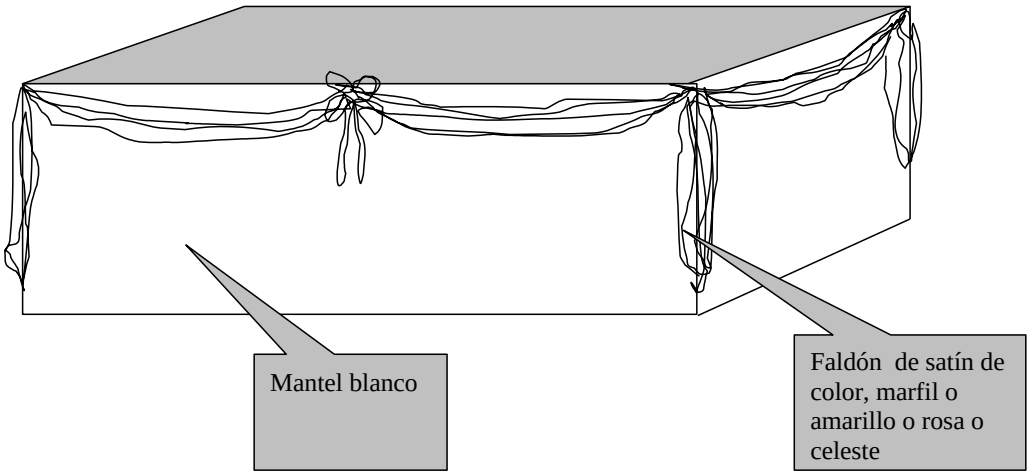


Paso N°3.

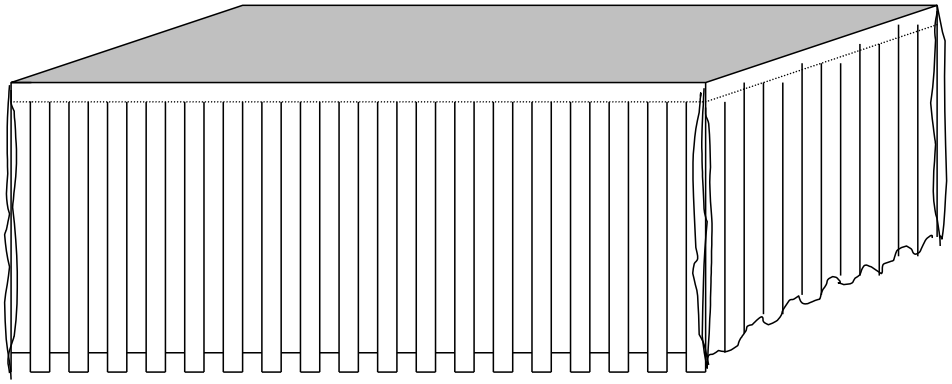


Colocar el faldón con sistema de velcros, pinzas de faldón o alfileres.
Se puede colocar una cinta de género en la orilla de la cubierta de la mesa, sobre el faldón, para que el buffet luzca más bonito.

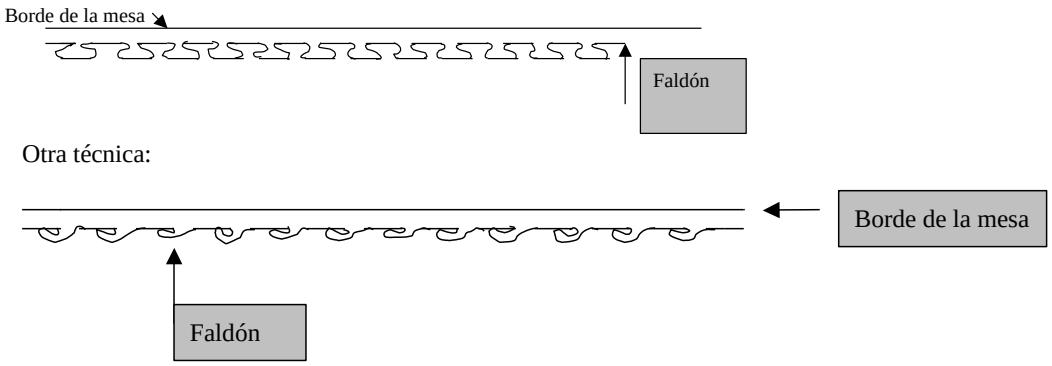
Hay otras formas de colocar el faldón, como lo demuestra el siguiente dibujo:



Esta presentación es adecuada para bodas y bautizos.



A continuación, se explica cómo realizar los pliegues del faldón:



Armar el Buffet

Los procedimientos son los siguientes :

1. Determinar la cantidad de puestos de trabajo que se van a colocar en el buffet y colocar los arreglos florales.
2. Armar los puestos.
3. Colocar las copas vacías.
4. Colocar las servilletas de papel y ceniceros.
5. Colocar los adornos.
6. Colocar las bandejas de comidas y /o soportes de comida.

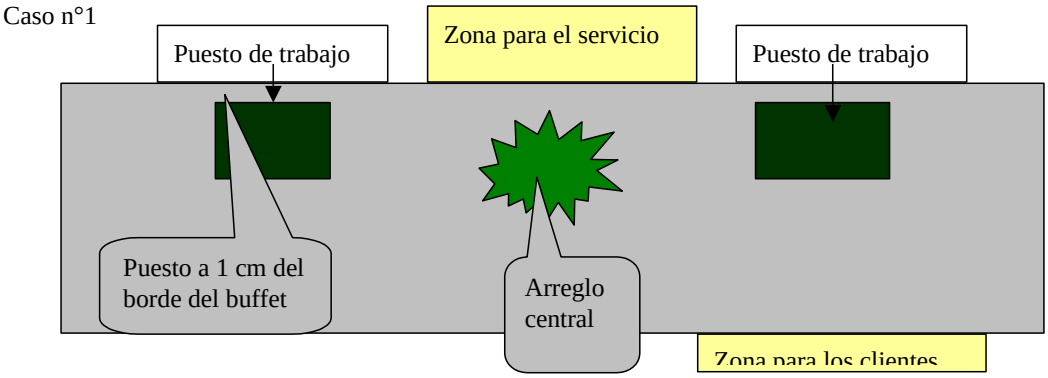
1.Determinar la cantidad de puestos de trabajo que se van a colocar en el buffet y colocar los arreglos florales

¿ Cómo se determina la cantidad de puestos de trabajo?

- Se determina la cantidad de puestos de trabajo de acuerdo a la cantidad de garzones que dispone la empresa y del tamaño buffet que hay que armar, pero también la cantidad de arreglos florales que hay que poner en el buffet. Si el buffet es largo se pueden armar muchos puestos.

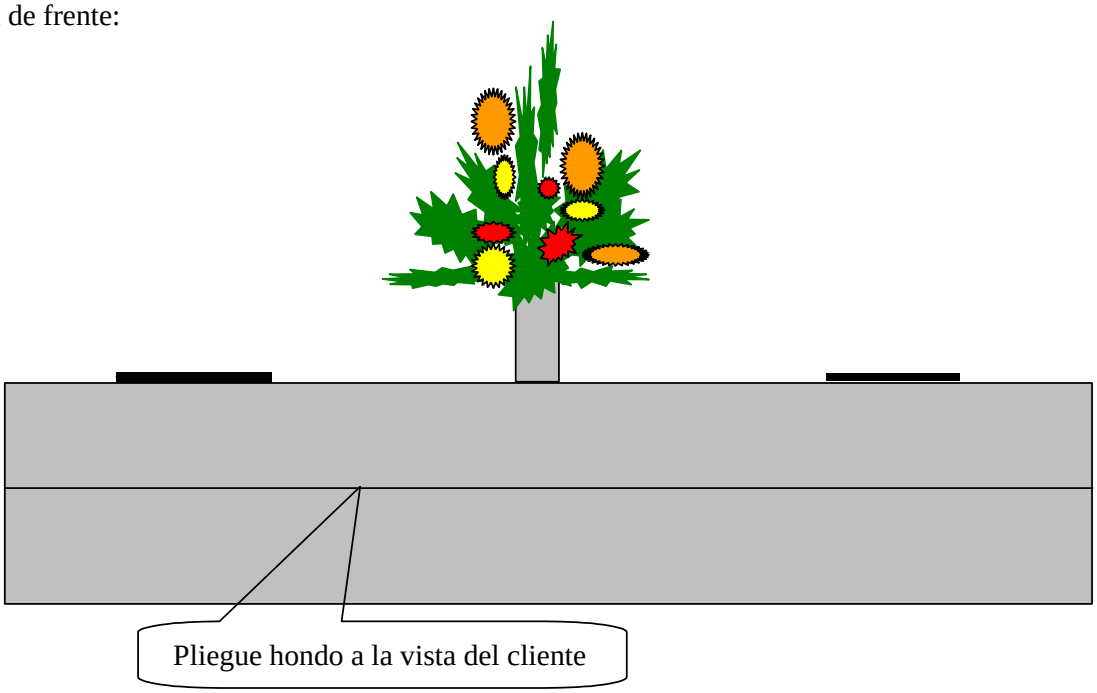
Estudio de casos:

- Dispongo de un arreglo floral de centro de buffet. El buffet es pequeño. Debo colocar dos puestos de trabajo, uno a la derecha del arreglo, otro a la izquierda del arreglo (caso n°1) .
- Dispongo de un arreglo floral de buffet. El buffet es largo. Debo colocar dos puestos de trabajo o más por ambos lados del arreglo floral central (caso n°2).
- Dispongo de dos arreglos florales. El buffet es pequeño. Debo colocar un puesto de trabajo en la mitad del buffet (caso n°3).
- Dispongo de dos arreglos florales. El buffet es largo. Debo colocar un puesto de trabajo para dos personas (puesto doble) en la mitad del buffet y un puesto o más por ambos lados del puesto doble (caso n°4).
- Dispongo de un arreglo floral de centro de buffet y dos arreglos florales más pequeños. Debo colocar el arreglo del centro de buffet, los dos arreglos más pequeños en las dos cabeceras del buffet y uno o varios puestos de trabajo en ambos lados del arreglo floral central (caso n°5).

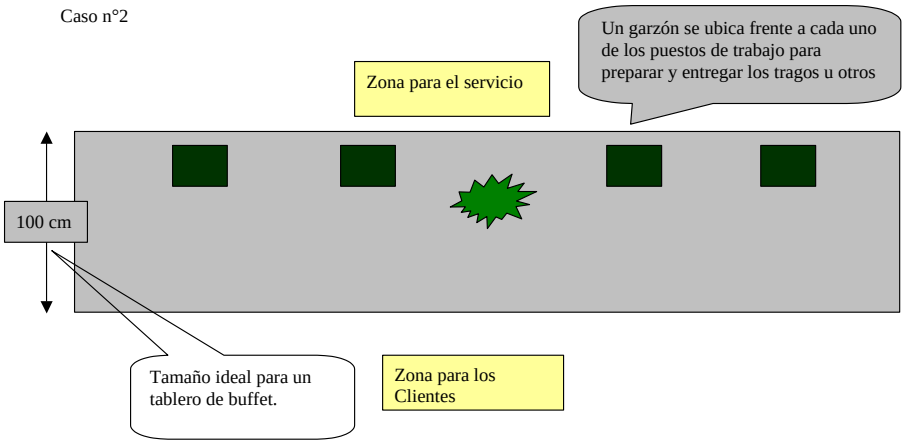


Los Chafing dish son baños maría para los buffets. Estos mantienen calientes la comida en los cócteles o en almuerzos o cenas con sistema de buffet. Son de acero inoxidable o de cobre.

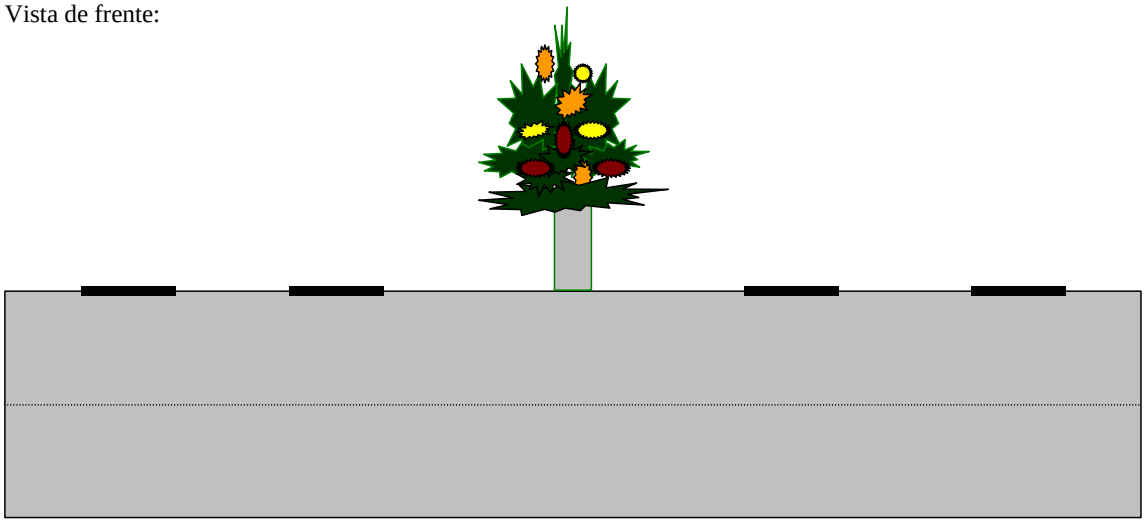
Vista de frente:



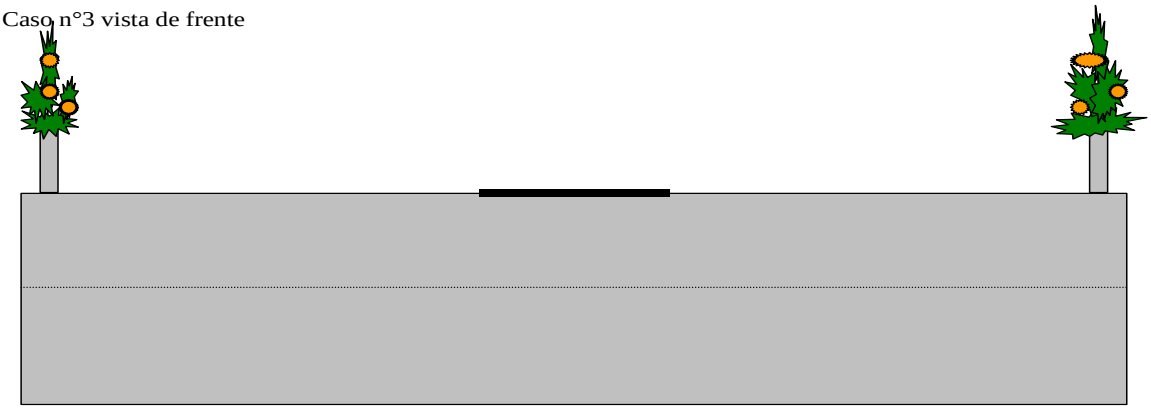
Caso n°2



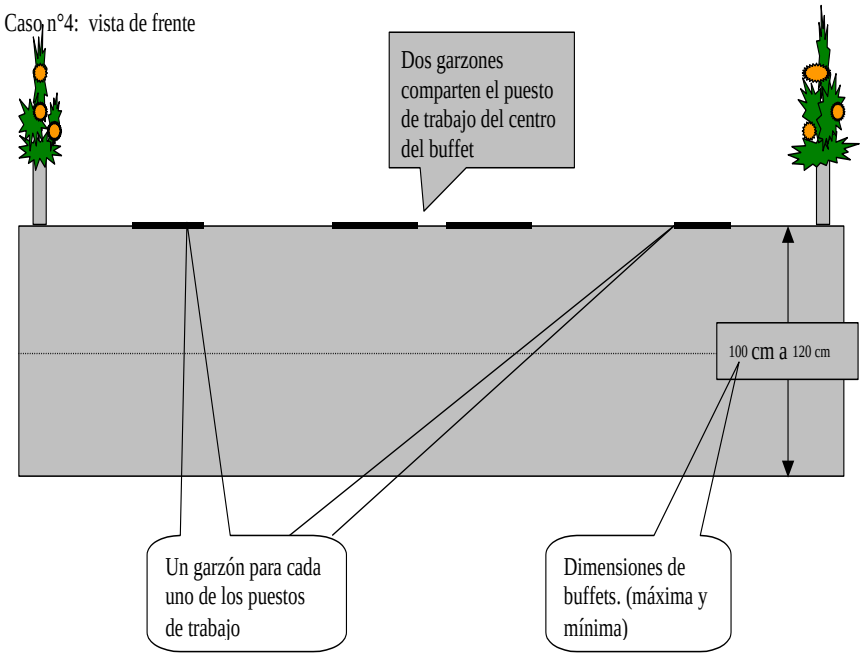
Vista de frente:



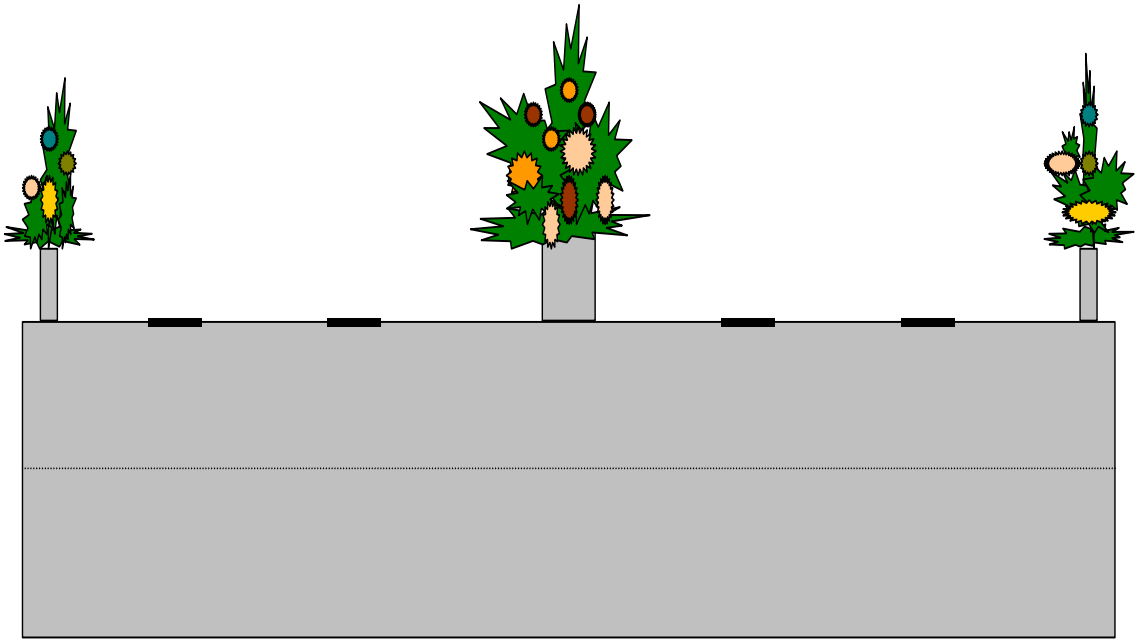
Caso n°3 vista de frente



Caso n°4: vista de frente



Caso n°5: vista de frente



2. Armar los puestos:

Un puesto de trabajo de un buffet "cóctel – Aperitivo" o "cóctel – Party" incluye el siguiente material:

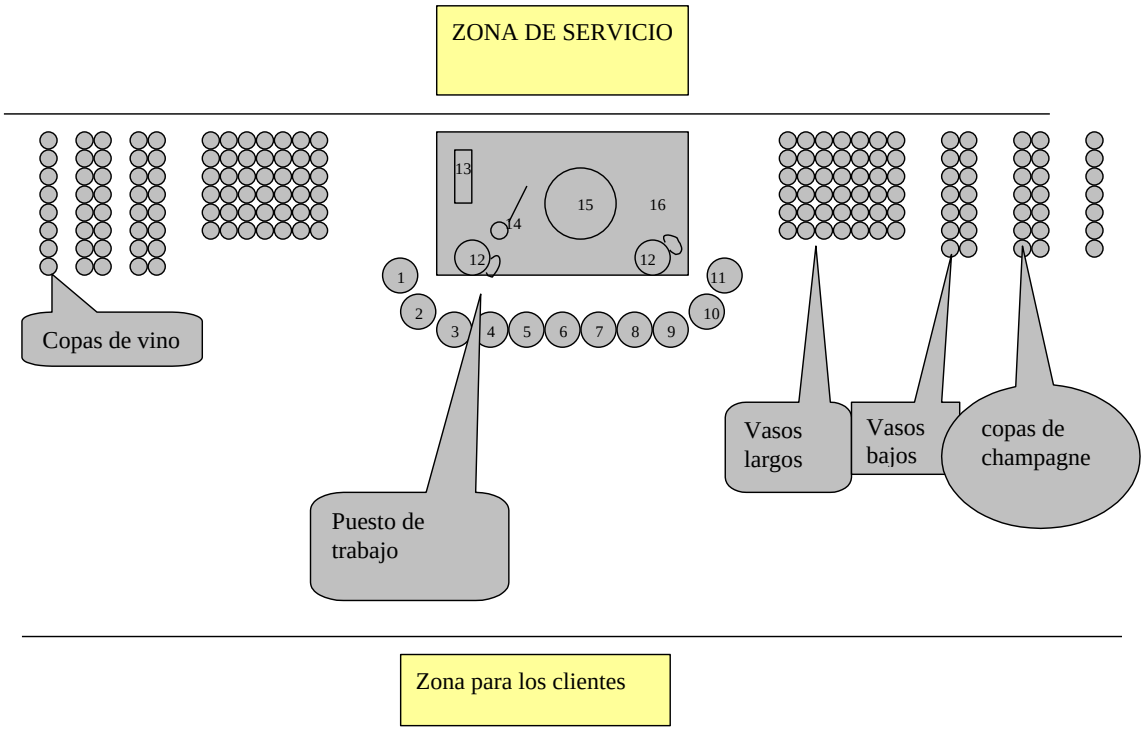
- un bandeja de acero inoxidable o bañado de plata,
- una cuchara grande para el hielo,
- una hielera grande,
- un paño de servicio y
- jarros de vidrio para jugos naturales.

Alrededor de la bandeja se ubican las botellas de los productos que se ofrecen.

3.- Colocar las copas vacías:

Por ambos lados del puesto de trabajo se ubican las copas en las cuales se van a servir los tragos, igual a lo indicado en el siguiente esquema:

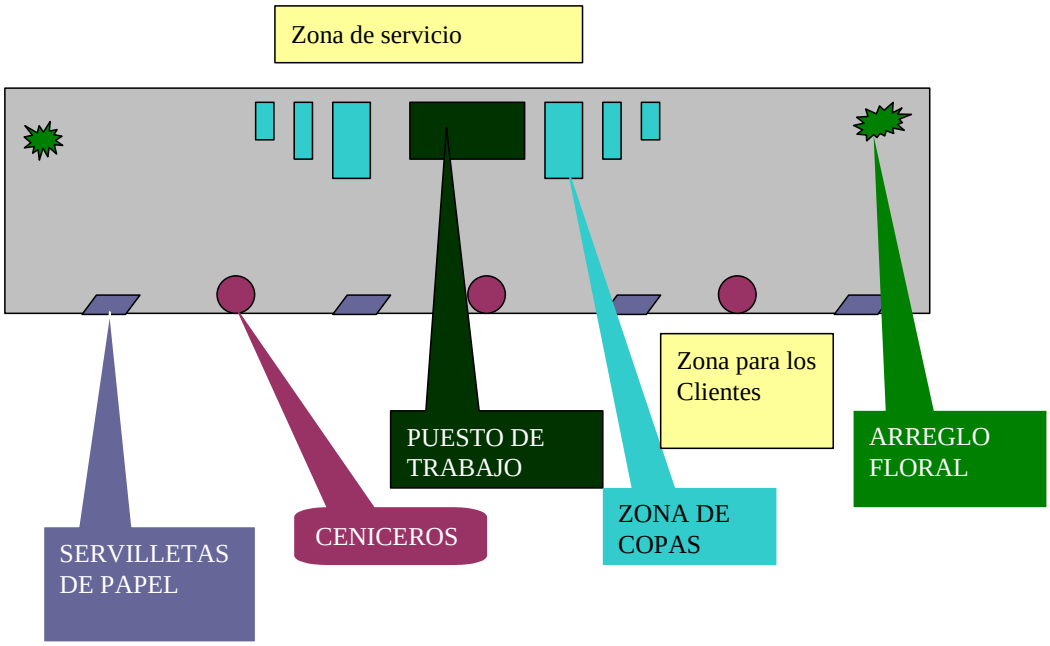
Para obtener una armonía perfecta en el buffet, es conveniente colocar las copas en forma simétrica por ambos lados del puesto de trabajo.



1.Oporto o Porto
2.Vino Tinto
3. Vino Blanco
4. Ron
5. Whisky
6. Gin
7. Champagne
8. Coca cola
9. Sprite
10.Vodka
11. Martini Rosso
12. Jarro de jugo natural
13. Paño de servicio
14. Cuchara grande para el hielo
15. Hielera Grande para cubitos de hielo sobre un plato
16. Bandeja rectangular de acero inoxidable

4. Colocar las servilletas de papel y ceniceros

Las servilletas de papel y los ceniceros se ubican en los buffets al alcance de los clientes igual a lo mencionado en el siguiente esquema:



5. Colocar los adornos:

Los adornos pueden ser muy clásicos pero bonitos tales como candelabros con velas bonitas, para un evento de noche.
En otros casos, los adornos de buffet están en armonía con el tema del evento. Por ejemplo:

- Si se trata de un cóctel-Party caribeño, los adornos pueden ser conchas de mariscos del mar Caribe.

Los soportes para canapés, petites bouchées y petits fours son estructuras de plumavit adornadas que forman parte de la decoración de los buffets.
En todo caso, los adornos deben dar altura al buffet, para que éste se vea atractivo...

6 - Colocar las bandejas de comidas y /o soportes de comida:

Los canapés y petits fours tienen que estar guardados a la temperatura del refrigerador y cubiertos por papel plástico transparente. Una parte de las bandejas de canapés se colocan en los buffets, justo antes la llegada de los clientes. Así, se sacan los alimentos, los cuales se ven como recién hechos.
Se retiran los films transparentes justo antes del ingreso de los clientes . La reposición de canapés en el buffet se realiza según la cantidad de canapés que hay, según el consumo de los clientes y según la duración del evento. Es preferible no colocar los petites bouchées en los buffets, ya que son comidas que se consumen calientes. Por lo tanto, éstas no se pueden dejar en el buffet, ya que se enfrían rápidamente. Es preferible que éstas sean servidas por garzones, quienes circulan por el salón con bandejas de petites bouchées, recién sacadas del horno. Los garzones se acercan a los clientes ofreciéndoles petites bouchées, junto con servilletas de papel. Si el evento contempla el servicio de petits fours, es recomendable no ofrecerlos al inicio del cóctel - Party. Estos se pueden dejar en los buffets una vez que el responsable del evento lo estime conveniente, pero también se pueden ofrecer siguiendo la misma técnica del servicio de petites bouchées.

En todo caso, las bandejas ubicadas en el buffet tienen que estar presentadas sobre soportes, para dar volumen a las preparaciones alimenticias.

12. LOS SALONES DE EVENTOS PARA SEMINARIOS U OTROS

Seminario
Es una reunión de trabajo o de formación en un salón. Cuando los participantes se hospedan en el hotel, el seminario se llama seminario residencial. El número de participantes es de 10 a 30 personas. La duración del evento es de 3 a 5 días. La prestación de servicio incluye las comidas y los "coffee break".

Reunión:
Es un evento de carácter comercial, promocional, publicitario o informativo, que agrupa de 30 a 150 personas. La duración no sobrepasa los 3 días. La comida y el bar abierto están incluidos en el precio de venta.

Congreso o Convención :
Es un evento de carácter informativo para 100 a 1000 personas. La duración no sobrepasa los 3 días. La prestación de servicio incluye los almuerzos y las cenas en forma de banquete.

Banquete:
Es una comida para un gran número de comensales (de 15 a 1000 e incluso más). Se sirve un menú único, lo cuál está programado con anterioridad. Este evento se realiza para celebrar fiestas familiares, comidas de negocios, comidas de clubes sociales.

Coloquio:
Es una reunión en la cual expertos desarrollan un tema específico. Los invitados se dividen en grupos para trabajar bajo la supervisión de uno de los expertos . Se examina una particularidad del tema principal.

Conferencia :
Es una reunión durante la cual una persona desarrolla un tema sin participación de público.

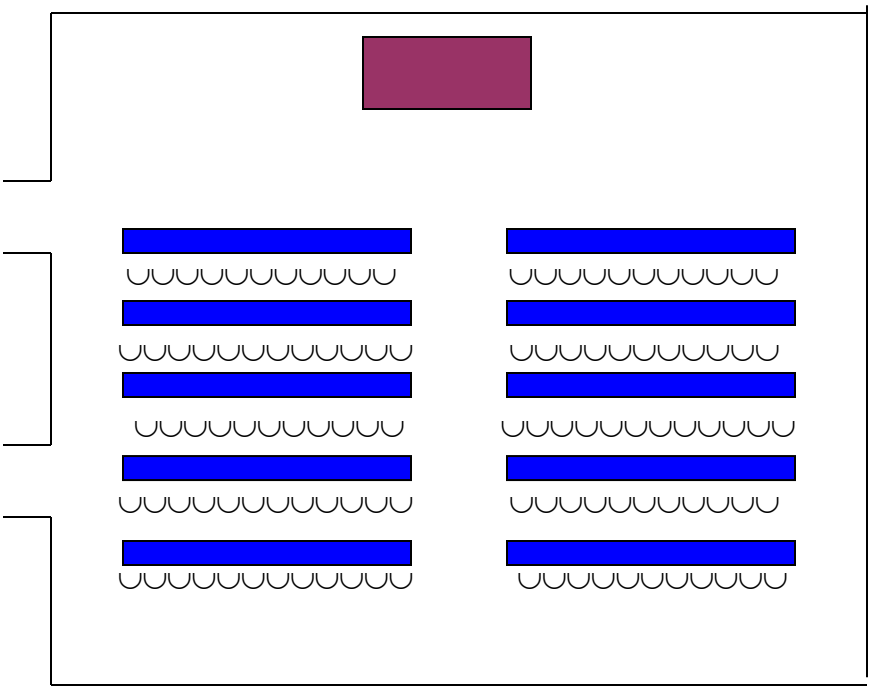
Simposium:
Es un evento para un grupo de expertos, quienes desarrollan ideas sobre un tema específico, ante un público, pero sin participación de este.

Workshop:
1) Asamblea durante la cual pequeños grupos discuten entre ellos para intercambiar sus experiencias. La cantidad de personas no sobre pasa los 35 (sentido americano).
2) Es una feria en salones de eventos donde los exponentes presentan sus productos en cubículos o stands a un público de profesionales. La cantidad de invitados es ilimitada (sentido francés).

Conferencia con mise en place " sala de clase":

Para esta disposición se recomienda tener mesas de 120 cm de largo por 45 cm de ancho para ahorrar espacio.
El procedimiento para lograr obtener un montaje satisfactorio, es lo siguiente:

- Alinear las mesas por hileras de 2 o 3 siguiendo el ancho de la sala haciendo un pasillo central de dimensión suficiente y pasillos de salida entre las hileras.
- La distancia entre dos hileras de mesas debe ser de 60cm mínimo. Para mayor comodidad, es preferible dejar 70 cm.

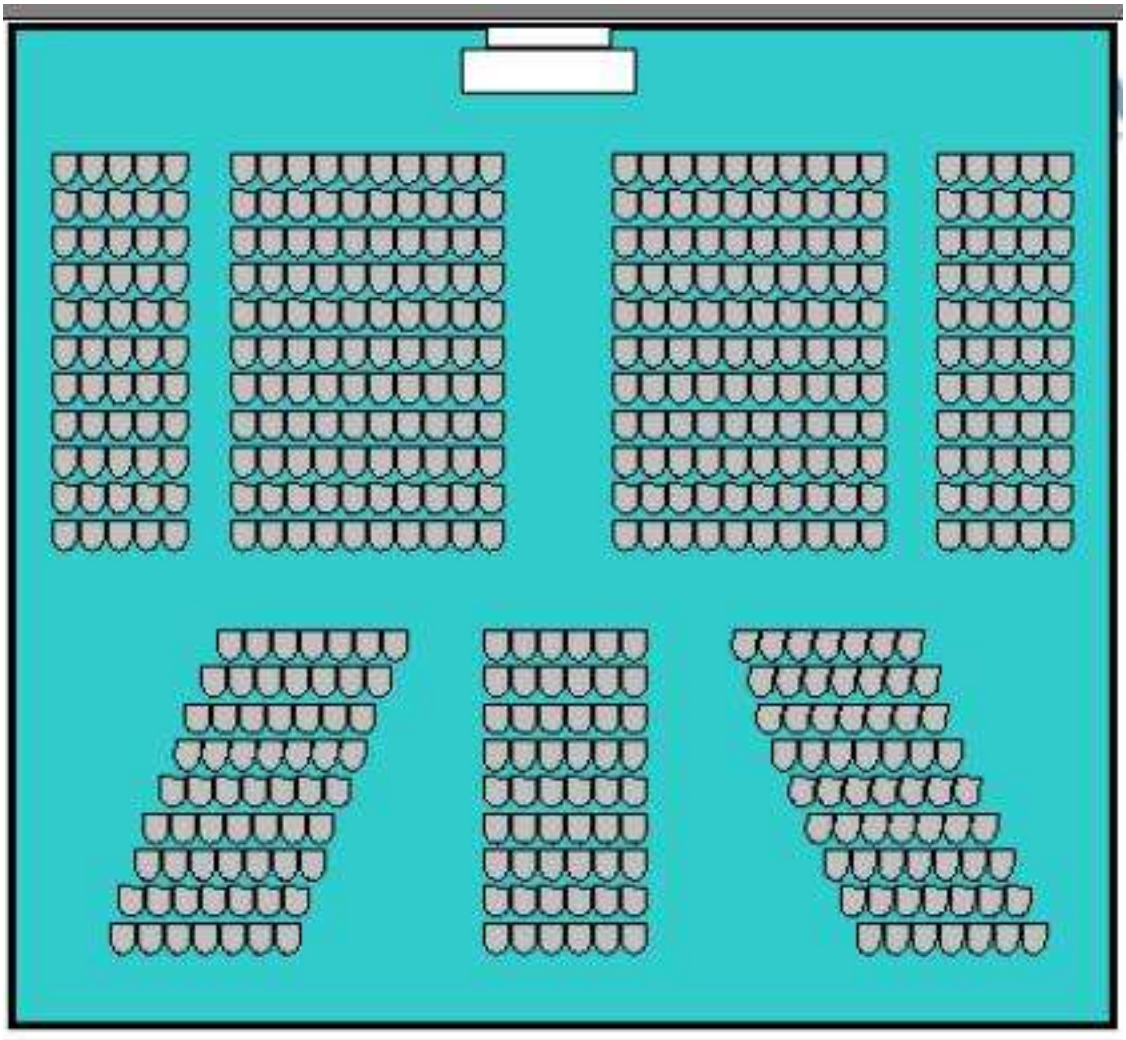


Conferencia con mise en place en "estilo teatro":

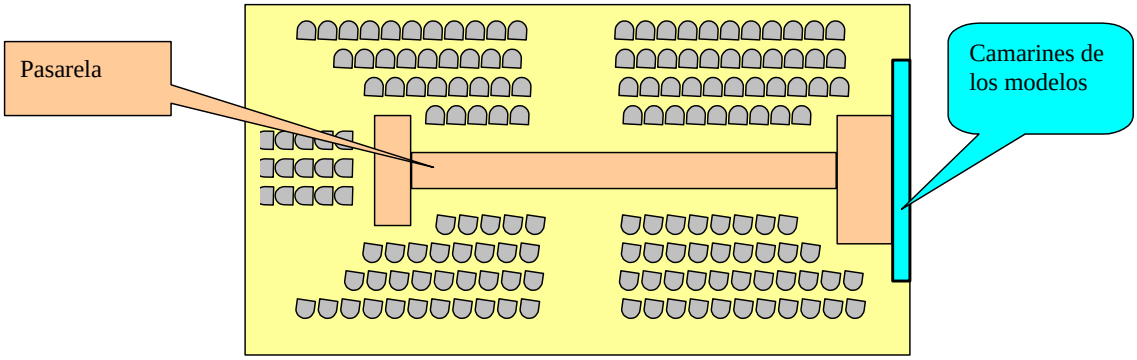
La mesa de los oradores se ubica sobre un estrado bien centrado y frente a los auditores. En el caso de una asamblea de más de 200 personas, es necesario habilitar un pasillo central.

El método de montaje es el siguiente:

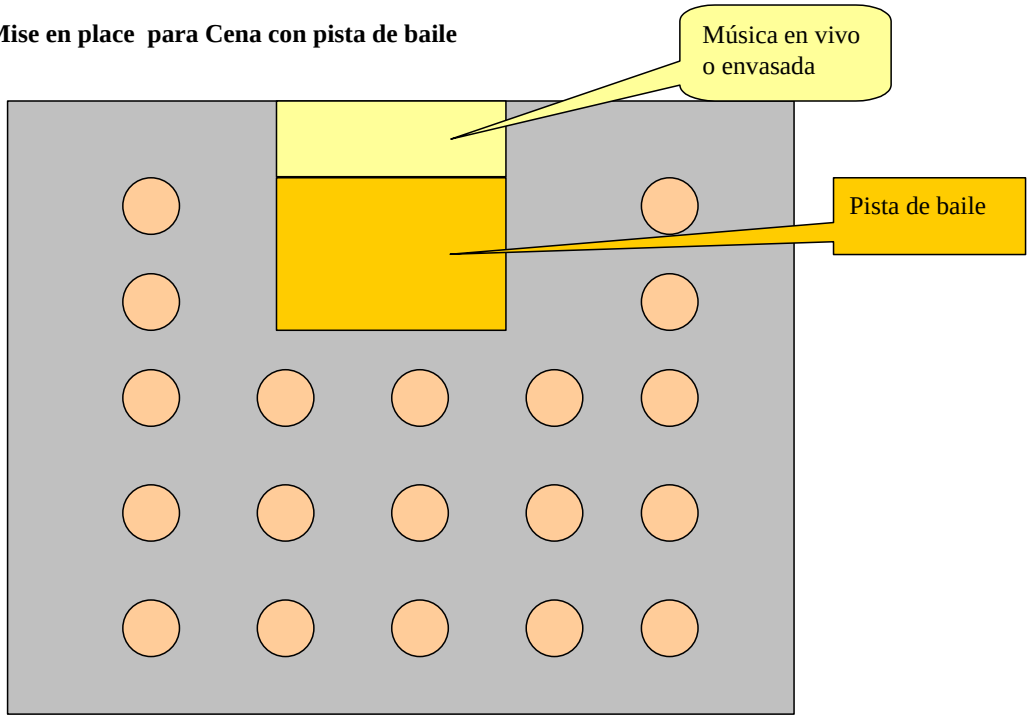
- Determinar la ubicación de la mesa de los oradores;
- ubicar la primera fila de asientos a 180 cm /250 cm de la mesa de los oradores;
- situar el pasillo central poniendo las primeras sillas, luego proceder a la instalación de las otras sillas respetando la alineación. El espacio entre dos sillas será de 5 cm, como mínimo. La distancia entre dos hileras será de 40 a 50 cm.,
- prever un pasillo central de 150 cm a 200cm., si el número de personas sobrepasa las 200;
- dejar los pasillos de salida de 150 cm., por los costados.



Mise en place para Desfiles de moda:
Instalar un estrado al medio y sobre todo el ancho de la sala. Su ancho será de 200 cm., su altura de 100 cm., y los dos extremos en forma de T.

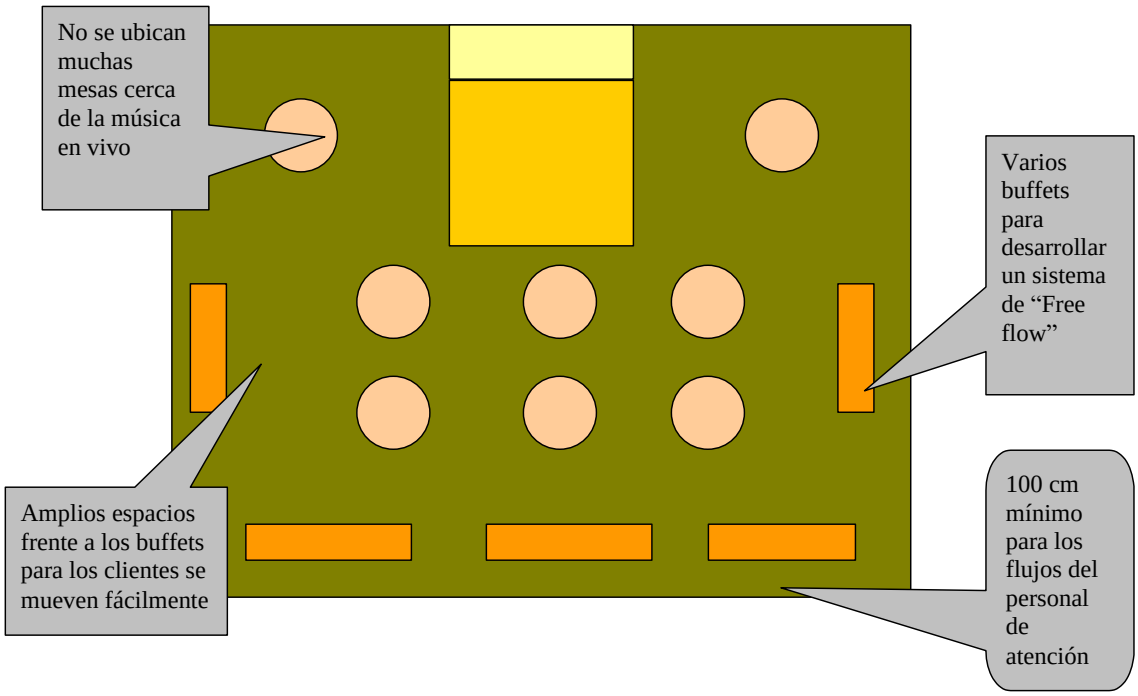


- **Mise en place para Cena con pista de baile**



La superficie mínima de la pista para organizar un concurso es de 110 metros cuadrados, para 4 parejas que bailan al mismo tiempo.

- **Mise en place para Cena con sistema de servicio al buffet con pistas de baile**



CÁLCULOS DE ÁREAS PARA SALONES:

Para optimizar los espacios, es necesario tener algunas herramientas de cálculo. De acuerdo a los tamaños de los salones, los tamaños de las mesas, los tamaños del buffet y tipos de prestación de servicio que el cliente solicita, se estableció la siguiente tabla, la que nos indicará el espacio promedio por persona:

Tabla n°1:
Áreas para un Cóctel -Party , Cóctel-Aperitivo, Open bar con sistema de buffet:

El cliente consume parado
El largo del buffet es de 300 cm. hasta 20 personas. Se alarga el buffet en 100 cm. para cada 10 clientes.

Ejemplo: Para servir un cóctel para 100 personas, necesito un buffet de 11 metros.
El lado ancho del buffet es 1m.
Por lo tanto, el buffet ocupa el área siguiente:
1 x11 = 11 m2
Hay que agregar el área de la zona de servicio ubicada entre la pared y el buffet. El ancho es de 1 m. y el largo de 11 m. Por lo tanto, el área de servicio corresponde a 11 m2.

Para 100 personas, necesito 22 m2., para el buffet y la zona de servicio.
La normativa es la siguiente:

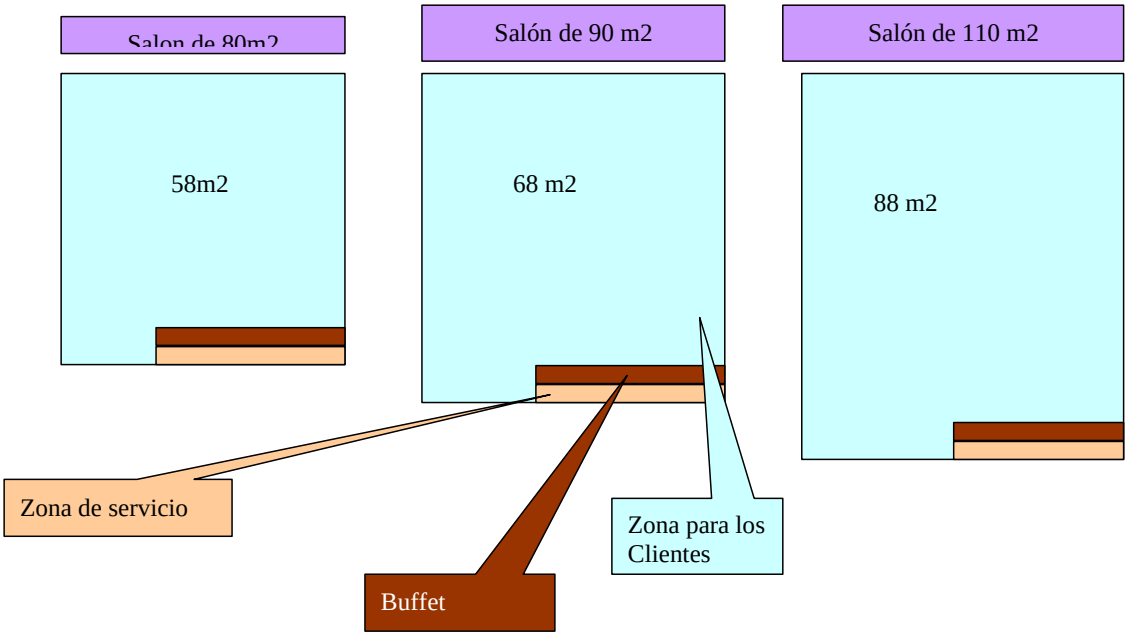
Confort	Área / cliente
Mínimo	0,80m2
Regular	0,90 m2
Lujo	1,10 m2

Para un cóctel-Party con sistema de buffet se requiere un salón de :

- 80 m2 o sea 100 X 0,8 en confort mínimo.
- 90 m2 o sea 100 X 0,9 en confort regular
- 110 m2 o sea 100 X 1,10 en confort lujo

En todo caso el buffet y la zona de servicio será siempre de 22 m2. Por lo tanto, la zona para los clientes será de :

- 80 – 22 = 58 m2 en confort mínimo (los clientes están muy apretados)
- 90 – 22 = 68 m2 en confort regular
- 110 – 22 = 88 m2 en confort lujo

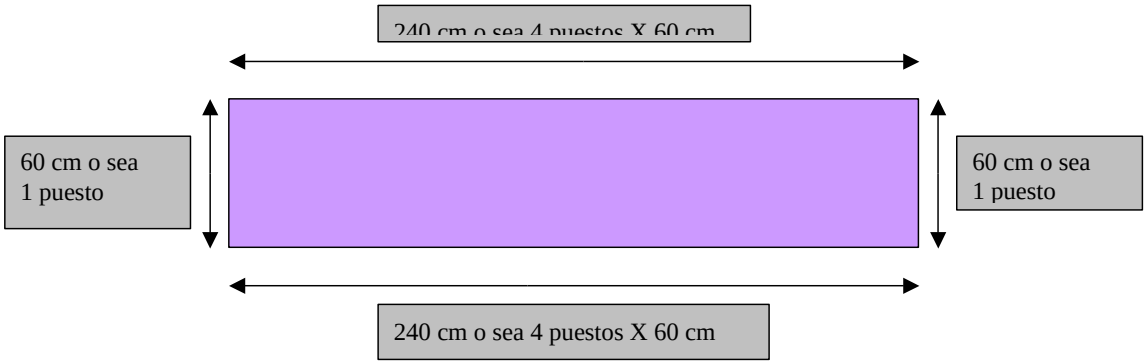


En un almuerzo o una cena, las mesas pueden ser rectangulares o redondas.

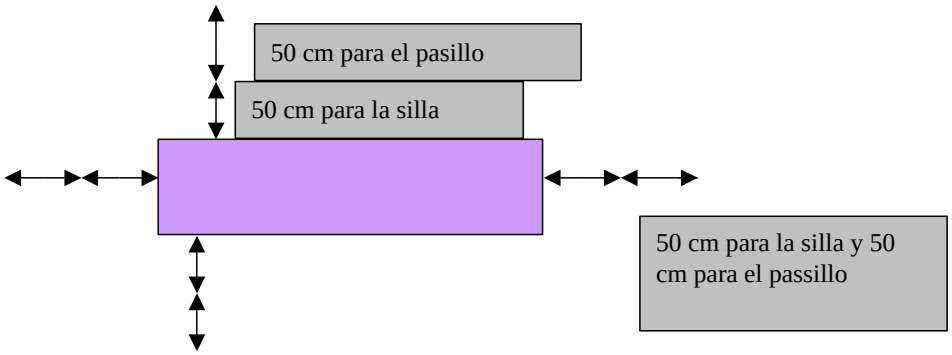
A continuación se desarrollaran ambos casos.
¿cuál es la mise en place más ventajosa en cuanto al ahorro de espacio en un salón?
Estudiaremos un caso concreto, un salón de 300 m2. ¿Cuántas mesas rectangulares puedo colocar en este salón?

Vamos a ver dos casos con mesas rectangulares.

Primer caso.: los clientes disponen de 60 cm. lineal en las mesas. Dispongo de mesas largas para 10 personas.
Tal cual como lo muestra el siguiente dibujo:



A esta mesa, debo agregar las sillas y el pasillo que corresponde a esta mesa :



El espacio de la mesa con sillas y pasillo es de . (240 +100+100) X (60 +100 + 100)
o sea 440 X 260 = 114400 cm2 = 11,44 m2
En el salón de 300 m2 caben 26 mesas para 10 personas o sea :
300:11,44 = 26,22
Con este tipo de mesas, se pueden atender hasta 260 personas en el salón.

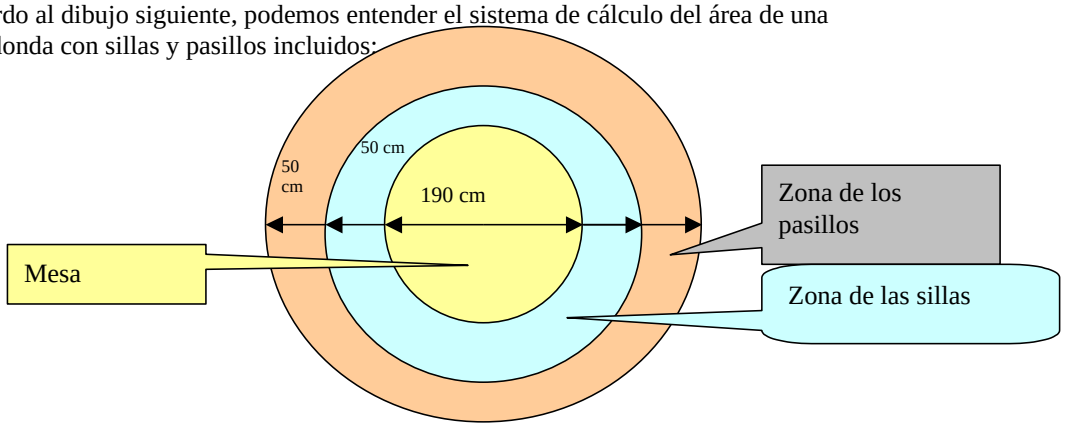
Segundo caso:
Los clientes disponen de 80 cm. lineal en las mesas.
Dispongo de mesas largas para 10 personas.

La mesa será de 320 cm X 80 cm. Agregando las sillas y pasillos, tendremos un área igual a 520 X 280 = 14,56 m2
En el salón de 300m2 caben 20 a 21 mesas para 10 personas o sea :
300: 14,56 = 20,6 es decir: 210 clientes.

Tercer caso:
Los clientes disponen de 60cm. dispongo de mesas redondas para 10 personas.
Una mesa para 10 personas tiene 600 cm de circunferencia.

¿ Cuál sería el diámetro de una mesa que tiene una circunferencia de 600 cm?
La formula es la siguiente: $2R \Pi = 600$
$\Pi = 3,14$
2R = diámetro
$2R = \frac{600}{3,14} = 191$ cm o sea 190 cm

De acuerdo al dibujo siguiente, podemos entender el sistema de cálculo del área de una mesa redonda con sillas y pasillos incluidos:



La formula para calcular el área es la siguiente:
R2 Π= Área
R = 190 + 100 +100 = 390 cm
a. 2

R = 195 cm
R2 = 195 X 195 = 38025 cm2
R2 Π= 38025 X 3,14 = 119398,5 cm2 o sea 11, 93 m2
En el salón de 300 m2 caben 25 mesas para 10 personas o sea 250 personas

Cuarto caso:
Los clientes disponen de 80cm .
Dispongo de mesas redondas para 10 personas:

Mesa redonda = 800 cm de circunferencia
El diámetro = 800 = 254,7 o sea 2,55 cm
3,14
El diámetro con sillas y pasillos incluidos sería = 255+200 = 455 cm
R = 455 = 227,5 cm
2
El área es : 227,5 X 227,5 X 3,14 = 162514 cm2 o sea 16,25 m2
En el salón de 300 m2 caben 18 a 19 mesas o sea 190 clientes.

De acuerdo a estos cuatro casos, al hotelero le conviene más colocar mesas rectangulares para 10 personas con un confort de 60 cm / Persona.
Pero.....

¿ Al cliente, le gustará este tipo de Mise en Place?

.....¿ Al cliente, le gustará estar un poco apretado?

Todo es conversable.

Esto forma parte de lo que se conversa con el cliente al momento de concretizar el contrato para el evento.

¿ Cuáles son los Índices de confort cliente (cantidad de metros cuadrados /cliente) para cada uno de los casos?

RESPUESTA:
Caso 1: 300/ 260 = 1,15 m2
Caso 2: 300/210 = 1,42 m2
Caso 3: 300/250 = 1,2 m2
Caso 4: 300/190 = 1,57 m2

Existe una tabla de estandardización de radios clientes (Índices de confort cliente) para lo anteriormente mencionado:

Tipo De Empresa Hotelera	Espacios	Área Promedio/ Cliente (Ratio Confort Cliente).
Casino institucional	mínimo	1,1 m2
Restaurantes simples	intermedio	1,2 m2
Restaurante clásicos	Buen confort	1,3 m2
Restaurante de alto nivel	amplio	1,7 m2
Eventos con buffet y pista de baile	Amplio	> 2 m2

Caso : El hotel Cordillera cuenta con un salón de 400 m2 , un escenario de 20 m2, mesas redondas de 153 cm de diámetro y una pista de baile de 100 m2.

Un cliente quiere organizar un evento con música en vivo, pista de baile, 5 buffets de comida internacional en forma de estaciones, mesas redondas para 8 personas.

Pregunta n° 1
¿ Hasta cuántas personas podemos atender?

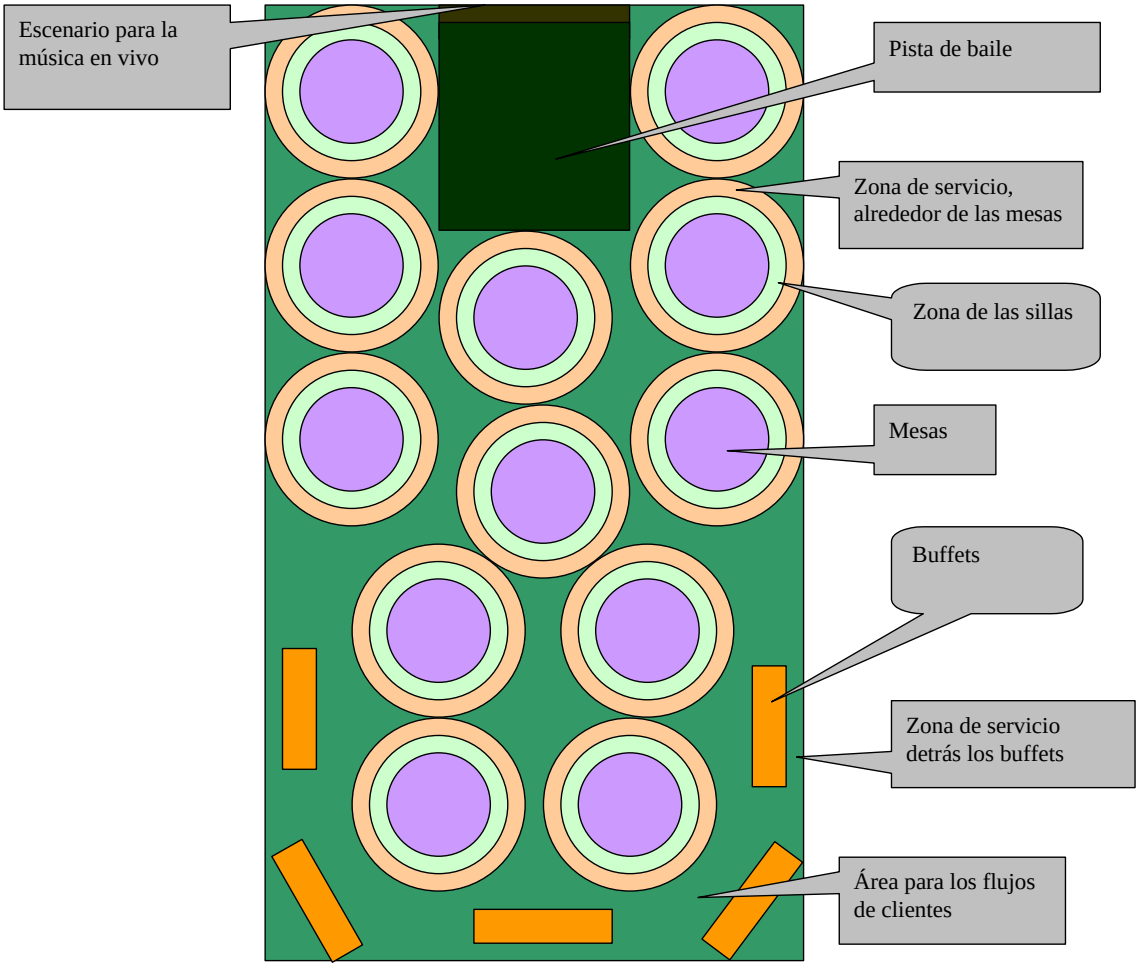
Pregunta n°2
Determine el ratio confort / cliente

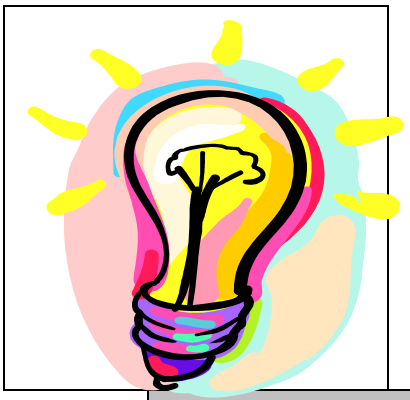
Respuesta N° 1
2 buffets de 3 metros o sea 5 x 3 para el área de los buffets + 5 x 3 para el área de servicio + 5 X 3 X 2 para el área de los clientes delante los buffets + 120 m2 para el escenario de la música en vivo y la pista de baile = 210 m2
Quedan 400 – 210 =190 m2 PARA LAS MESAS

El área de una mesa con sillas y pasillo es :
R2Π o sea 176,5 X 176,5 X 3,14 = 18,376 m2
En el área para las mesas se colocaran 12 mesas máximo o sea 210 / 18, 376 = 11,42
Podemos atender hasta 96 clientes o sea 12 x 8 = 96 personas

Respuesta N° 2
El ratio / confort cliente es : 400 : 96= 4,16

La mise en place del salón se puede realizar de la siguiente forma:





El espacio para el servicio, entre dos mesas, es de 100 cm. Es por esta razón que se calcula un espacio de 50 cm en el cálculo del área de una mesa con sus sillas incluyendo la zona de servicio.

E.- Bibliografía:

NEWMANN / SCHARFE. Gekonnt Serviert
Die Wirtschaft

FERRET, Christian. Technologie Restaurant (Tomo I y II)
B.P.I.

FERRET, Christian. Savoirs et techniques de Restaurant (Tomo I)
B.P.I.

NEIRINCK, Edmond ; POULAIN, Jean-Pierre. Histoire de la Cuisine et des Cuisiniers
Jacques Lanore