



[Guía de estudio]

Quinto
SEMESTRE

Servicio de Restaurante



PLAN 2014
ACTUALIZADO



PLAN 2014

A C T U A L I Z A D O

CRÉDITOS

Autores:

María de Jesús Cástulo Martínez

Actualización:

Norma García Cruz

Coordinadores:

Rosa Lugo Manzano

Coordinadora de proyectos

Dirección de Planeación Académica



PRESENTACIÓN

Con la finalidad de acompañar el trabajo con el plan y programas de estudio vigentes, además de brindar un recurso didáctico que apoye al cuerpo docente y al estudiantado en el desarrollo de los aprendizajes esperados; el Colegio de Bachilleres desarrolló, a través de la Dirección de Planeación Académica y en colaboración con el personal docente de los veinte planteles, las guías de estudio correspondientes a las tres áreas de formación: básica, específica y laboral.

Las guías pretenden ser un apoyo para que las y los estudiantes trabajen de manera autónoma con los contenidos esenciales de las asignaturas y con las actividades que les ayudarán al logro de los aprendizajes; el rol del cuerpo docente como mediador y agente activo en el aprendizaje del estudiantado no pierde fuerza, por el contrario, se vuelve fundamental para el logro de las intenciones educativas de este material.

Las guías de estudio también son un insumo para que las y los docentes lo aprovechen como material de referencia, de apoyo para el desarrollo de sus sesiones; o bien como un recurso para la evaluación; de manera que, serán ellos, quienes a partir de su experiencia definirán el mejor uso posible y lo adaptarán a las necesidades de sus grupos.

El Colegio de Bachilleres reconoce el trabajo realizado por el personal participante en la elaboración y revisión de la presente guía y agradece su compromiso, entrega y dedicación, los cuales se reflejan en el servicio educativo pertinente y de calidad que se brinda a más de 90,000 estudiantes.





A continuación, se presenta el siguiente material como apoyo para los alumnos que quieran regularizarse en la asignatura de Servicio de Restaurante.

La presente guía tiene como propósito que el alumno sea capaz de apoyar en los procesos de trabajo relacionados con el servicio de alimentos y bebidas al comensal en el restaurante, para lograr ofrecer un servicio con eficiencia, calidad, atención y responsabilidad.

De esta manera se han incluido los contenidos esenciales, los cuales están integrados en tres cortes, incluyendo los temas adecuados para cada uno de ellos.

En el primer corte conocerás e identificarás la estructura del restaurante, áreas del salón comedor, así como las funciones y características del personal, su terminología, el equipo de servicio a utilizar y los diferentes tipos de servicio.

En el corte dos se explica el servicio en el salón comedor donde aplicarás el proceso de trabajo para dar el servicio a los comensales, desde la preparación previa, asignación de mesa, manejo de comanda y entrega de cuenta.

En el corte tres aprenderás el servicio de bebidas, distinguirás la terminología, equipo utilizado en un bar e identificaras las características de las bebidas con alcohol y sin alcohol.

Cada uno de los cortes además de incluir información sobre cada tema incluye actividades de aprendizaje que deberás resolver y al final de cada corte se presenta una autoevaluación que hay que contestar, en el apartado *Conoce más* se incluye información adicional de los temas vistos en cada corte, se recomienda que los visites ya que son videos, infografías y textos que complementan los tema.

PRESENTACIÓN INTRODUCCIÓN

CORTE DE APRENDIZAJE 1. El Restaurante de un hotel

Propósito	8
Conocimientos previos	9
Evaluación diagnóstica	10
Organización del restaurante	11
Actividad de aprendizaje 1	12
Actividad de aprendizaje 2	15
Actividad de aprendizaje 3	17
Actividad de aprendizaje 4	18
Terminología	19
Actividad de aprendizaje 5	20
El Salón Comedor	21
Actividad de aprendizaje 6	23
Actividad de aprendizaje 7	25
Actividad de aprendizaje 8	26
Equipo de servicio	27
Actividad de aprendizaje 9	30
Tipos de servicio	33
Actividad de aprendizaje 10	35
Síntesis	36
Autoevaluación	37
Fuentes Consultadas	38

CORTE DE APRENDIZAJE 2. El Servicio en el Salón Comedor

Propósito	42
Conocimientos previos	43
Evaluación diagnóstica	44
Preparación previa (mise en place)	45
Actividad de aprendizaje 1	48
Reservación y recepción del comensal	49

Actividad de aprendizaje 2	51
Comanda	53
Actividad de aprendizaje 3	55
Actividad de aprendizaje 4	57
Síntesis	59
Autoevaluación	60
Fuentes Consultadas	61

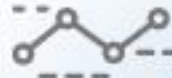
CORTE DE APRENDIZAJE 3. Servicio de bebidas

Propósito	63
Conocimientos previos	64
Evaluación diagnóstica	65
Terminología	66
Actividad de aprendizaje 1	67
Equipo	67
Actividad de aprendizaje 2	69
Actividad de aprendizaje 3	72
Bebidas con alcohol	73
Actividad de aprendizaje 4	75
Bebidas sin alcohol	77
Actividad de aprendizaje 5	79
Síntesis	80
Autoevaluación	81
Fuentes Consultadas	82

EVALUACIÓN FINAL

CORTE

1



El Restaurante de un hotel

Aprendizajes esperados:

Contenidos específicos

1. Organización del restaurante

- 1.1 Organigrama
- 1.2 Funciones
- 1.3 Características del personal
- 1.4 Relaciones interdepartamentales

2. Terminología

3. El salón comedor

- 3.1 Características físicas del restaurante
- 3.2 Áreas del restaurante
- 3.3 Numeración y distribución de mesas y sillas

4. Equipo de servicio

- 4.1 Loza
- 4.2 Cristalería
- 4.3 Plaqué
- 4.4 Blancos

5. Tipos de servicio

- 5.1 Americano
- 5.2 Ruso
- 5.3 Inglés
- 5.4 Francés

Aprendizajes esperados

- 1. Distingue las características y funciones del personal de un restaurante, para identificar su función en el restaurante de un hotel.
- 2. Distingue la terminología de un restaurante, para atender de manera pertinente al comensal.
- 3. Identifica las áreas de un salón comedor, para ubicar su distribución.
- 4. Distingue las características del equipo de servicio para utilizarlo de manera adecuada.
- 5. Explica las características de los tipos de servicio, para brindar un servicio adecuado.

Al finalizar el corte el estudiante será capaz de explicar los elementos de un restaurante en un hotel de cuatro estrellas, con la finalidad de ofrecer un servicio de calidad al comensal.

RECOMENDACIÓN

Te sugerimos, revise los aprendizajes esperados antes de iniciar con el estudio del corte, realiza las anotaciones que sean necesarias.

Los conocimientos previos que debe poseer el estudiante para abordar este corte son:

- Definición de restaurante.
- Definición de organigrama.
- Definición de relaciones interdepartamentales.
- Características generales del personal de un restaurante.
- Terminología común de un restaurante.
- Áreas de un restaurante.
- Identificación de equipo de servicio básico en un restaurante.

Identifica lo que debes
saber para que la
comprensión de los
contenidos sea más fácil,
si descubres que has
olvidado algo ¡repásalo!



Antes de iniciar, vamos a relacionar los siguientes conceptos con las definiciones, para indagar lo qué sabes del tema.

Instrucciones: Lee con atención y relaciona las columnas escribiendo en el paréntesis la respuesta correcta.

A. Plato frío de varias verduras cortadas, mezcladas y aderezadas, fundamentalmente con sal, aceite vegetal y vinagre.	()	Postre
B. Nos referimos una técnica de cocina que se basa en poner un alimento en un líquido durante un tiempo variable, con la finalidad de que quede más tierno y especiado.	()	Mesero
C. Es un filete generalmente elaborado a la parrilla y de corte típico en el que puede verse el hueso en forma de T, el grosor de este filete no debe sobrepasar los dos centímetros.	()	Sommelier
D. Promueve la venta de los productos presentados o que constituyen la especialidad de la casa.	()	Chiffonade
E. Es el responsable directo de dar servicio a la mesa.	()	Ensalada
F. Un corte muy fino aplicado por lo general a vegetales se suele emplear en verduras como la lechuga, espinacas, albahaca, hojas de endibia, acedera, etc.	()	Carta
G. Sugiere al cliente el tipo de vino adecuado para acompañar su comida.	()	T-bone
H. Alimento, especialmente fruta o dulce, servido como final de una comida.	()	Marinar

1. Organización del restaurante

Para conocer la organización del área de un restaurante, debemos comenzar por entender lo que es el concepto de organización; es el establecimiento de la estructura necesaria para coordinar a todas las personas, actividades o trabajos que se realizan en una empresa con el fin de alcanzar los objetivos propuestos.

La mejor manera de dar a conocer las áreas, departamentos y puestos es a través de su organigrama el cual es la representación gráfica de la estructura organizacional. Como lo muestra la siguiente imagen de un organigrama de restaurante de un hotel de cuatro estrellas.

1.1 Organigrama

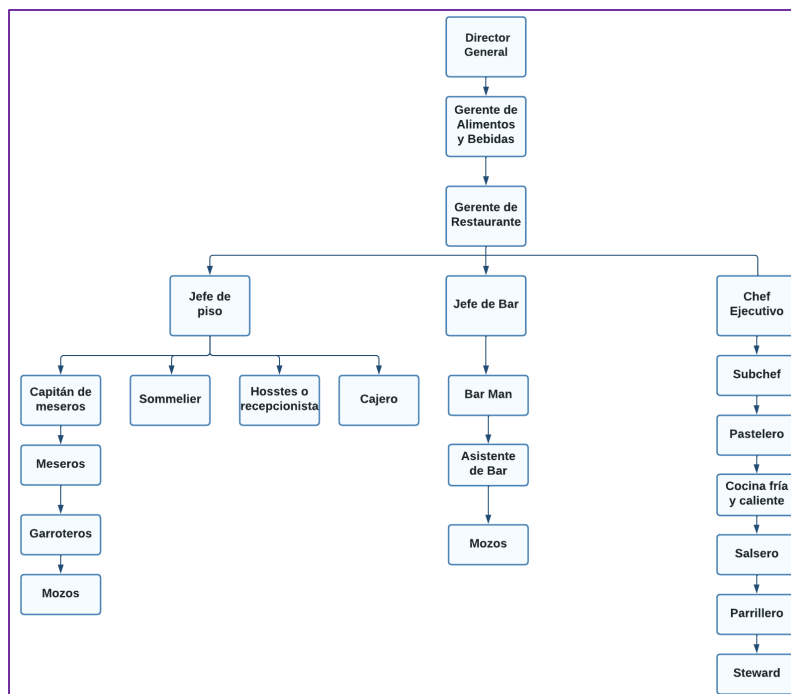


Imagen 1

*Únicamente nos enfocaremos en los puestos, funciones y características del personal del área del salón comedor.

El personal de servicio es responsable de que el cliente tenga la mejor experiencia y una buena impresión del establecimiento. Para lo cual es importante identificar los diferentes niveles de autoridad y responsabilidad dentro de la estructura del restaurante para establecer las funciones de cada puesto.

Indicaciones generales: Consulta con tu profesor o jefe de materia de formación laboral, las características (la forma y fecha de entrega) de acuerdo con los lineamientos que cada plantel solicita para entregar la guía.



Organigrama

<https://capacitateparaempleo.org/pages.php?r=.tema&tagID=d=5375&n=0&brandID=capacitate>

Actividad de aprendizaje 1. Organigrama

Instrucciones: Observa el organigrama anterior y contesta las siguientes preguntas:

1. ¿Quién es la máxima autoridad dentro de un restaurante?
2. ¿Qué personal está bajo la autoridad del jefe de piso?
3. Si el garrotero quiere hacer llegar una solicitud al gerente del restaurante ¿Qué canales de comunicación tiene que seguir?
4. ¿Quién es el jefe directo del capitán de meseros?



1.2 Funciones

Como te podrás dar cuenta, es de vital importancia conocer la estructura del restaurante para ubicar las actividades de las cuales son responsables cada uno de los integrantes del establecimiento. De esta manera no se duplicarán funciones, se conocerán las responsabilidades, los canales de comunicación y se logrará el objetivo principal; “dar un servicio de excelencia al comensal”.

A continuación, mencionaremos las funciones principales de cada puesto del personal de restaurante que labora en el salón comedor.

✓ Gerente de alimentos y bebidas

Responsable ante el gerente general de la adecuada administración del área de alimentos y bebidas. Sus funciones principales son:

1. Supervisa el trabajo realizado por los empleados a su cargo.



Imagen 2

2. En coordinación con el Gerente General, el chef ejecutivo, el jefe de compras y el almacenista, elabora especificaciones de compras de alimentos y bebidas.
3. Establece los máximos y mínimos del stock de los alimentos para que se tenga en almacén.
4. Fija los precios de venta de los alimentos y bebidas, señalándolos en las hojas de recetas estándar.
5. Es responsable de la elaboración y actualización de menús.
6. Autoriza las notas de venta de promoción y cortesías, firmándolas antes de entregarlas al cajero.
7. Vigila que el chef y cocineros preparen los alimentos conforme a los costos de recetas estándar.
8. En coordinación con el departamento de personal capacita y adiestra su personal.

✓ **Jefe de piso**

1. Verifica que sus estaciones de servicio estén completas.
2. Se asegura que todas las mesas estén completas y correctamente montadas según el servicio de que se trate (desayuno, comida o cena).
3. Asigna mesas de acuerdo con el número de personas.
4. Supervisa que sea tomada la orden en el menor tiempo posible.
5. Supervisa al personal que está bajo su mando para que realice su trabajo adecuadamente.
6. Coordina y efectúa las medidas de seguridad, capacitación y adiestramiento del personal bajo su cargo.



Imagen 3

✓ **Capitán de meseros**

Es responsable ante el jefe de piso y/o gerente del perfecto funcionamiento del servicio en el restaurante o cafetería. Sus principales funciones son:

1. Recibe al cliente, lo acompaña a la mesa, da sugerencias, toma la orden, entrega la comanda al mesero y supervisa que sea surtida en la cocina o bar a la mayor brevedad posible.
2. Recibe y despide amablemente al cliente.
3. Comenta con el cliente los detalles de calidad en alimentos, servicio y bebidas; en caso de quejas las soluciona de inmediato y las reporta en la bitácora de operación.
4. Revisa que los trabajos rotatorios se lleven a cabo, así mismo indica las correcciones pertinentes.
5. Revisa las dotaciones en salsas y suministros generales.
6. Capacita al personal según los programas de alimentos y bebidas, y Recursos Humanos.
7. Auxilia a los meseros cuando se requiere.
8. Controla las reservaciones si no hay recepcionista.



Imagen 4

✓ **Recepcionista / hostess**

1. Da la bienvenida al cliente.
2. Recibe y controla las reservaciones.
3. Acompaña al cliente a su mesa si es necesario y entrega la carta o menú.
4. Sugiere especialidades de alimentos y bebidas.
5. Permanece al pendiente de las sugerencias del cliente.



Imagen 5

✓ **Sommelier**

1. Sugiere al cliente el tipo de vino adecuado para acompañar su comida.
2. Lleva la orden de pedido a la caja para su registro.
3. Supervisa la disponibilidad de material a utilizar en el servicio (canasta, enfriadora, copas) al cliente.
4. Capacita a su asistente en el servicio de los vinos.
5. Supervisa la limpieza y temperatura de la cava, y en caso de anomalías reporta al encargado de áreas públicas.
6. Participa en el inventario de la cava para conocer la disponibilidad de los vinos, siendo responsable de mantener las reservas mínimas necesarias.



Imagen 6

✓ **Mesero**

1. El mesero es el responsable directo de dar servicio a la mesa.
2. Está obligado a dar un servicio amable, eficiente y cortés.
3. Mantiene en práctica las normas de limpieza.
4. Es responsable de la correcta realización de los trabajos especiales o rotativos durante la preparación previa al servicio.
5. Es responsable de errores y omisiones en el cobro de cuentas.
6. Es el encargado de resolver en primera instancia las quejas del cliente, o bien reportarlas al capitán.
7. Da a los clientes información de interés general.
8. Participa en sesiones de capacitación y adiestramiento.
9. Supervisa la preparación de la estación de servicio realizado por su ayudante.
10. Responsable de preparar alimentos frente al comensal.



Imagen 7

✓ **Ayudante de mesero o garrotero**

1. Realiza los trabajos especiales o rotativos en el mise en place (preparación previa al servicio).
2. Prepara anticipada y correctamente la estación de servicio que le corresponde.



Imagen 8

3. Con la comanda obtiene de la cocina los alimentos y del bar las bebidas a servir.
4. Deposita la charola en tijeras o mesas auxiliares con:
 - Platos, bebidas, pan, mantequilla, hielos y agua.
 - Equipo auxiliar y plaque necesario para el cliente.
5. Es responsable de que, al desocuparse una mesa, su limpieza y cambio de mantel se realice con la mayor rapidez, asegurándose de que también las sillas se encuentren limpias.

✓ **Cajero**

1. Se encarga de realizar los cobros de los cheques de consumo, sobres de concentración, maneja los precios de la carta, conoce promociones o descuentos.



Imagen 9



Funciones

<https://www.lifeder.com/organigrama-restaurant/>

Actividad de aprendizaje 2. Funciones.

Instrucciones: Después de leer el tema de **“Funciones”**, llena el siguiente esquema integrador, contempla 5 funciones para cada puesto.

Funciones del Personal de un restaurante

FUNCIONES DEL GERENTE DE ALIMENTOS Y BEBIDAS.

1.
2.
3.
4.
5.

FUNCIONES DEL JEFE DE PISO

1.
2.
3.
4.
5.

FUNCIONES DEL CAPITÁN DE MESEROS

1
2
3
4
5

HOSTESS

1.
2.
3.
4.
5.

MESERO

1.
2.
3.
4.
5.

SOMMELIER

1.
2.
3.
4.
5.

GARROTERO

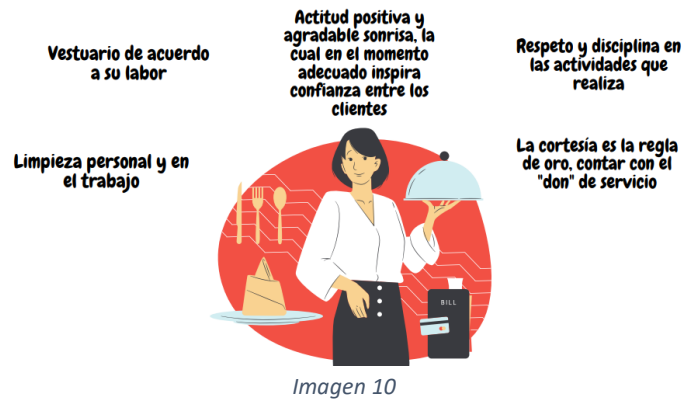
1.
2.
3.
4.
5.

1.3 Características del Personal

Cuidar la apariencia del personal no solo es adaptarse a las exigencias y protocolos del restaurante, va más allá, ya que la imagen que refleje el personal debe de construirse con varios elementos para no equivocar los objetivos referentes al propio desarrollo del restaurante.

De esta forma, la imagen puede atribuir un carácter o expresar una nueva idea, considerándola como el reflejo que las personas conservarán de nosotros. Ésta la constituye no solo la ropa, sino un conjunto de aspectos que nos envuelven y nos crean una personalidad ante nuestros clientes. (Arévalo, 2009)

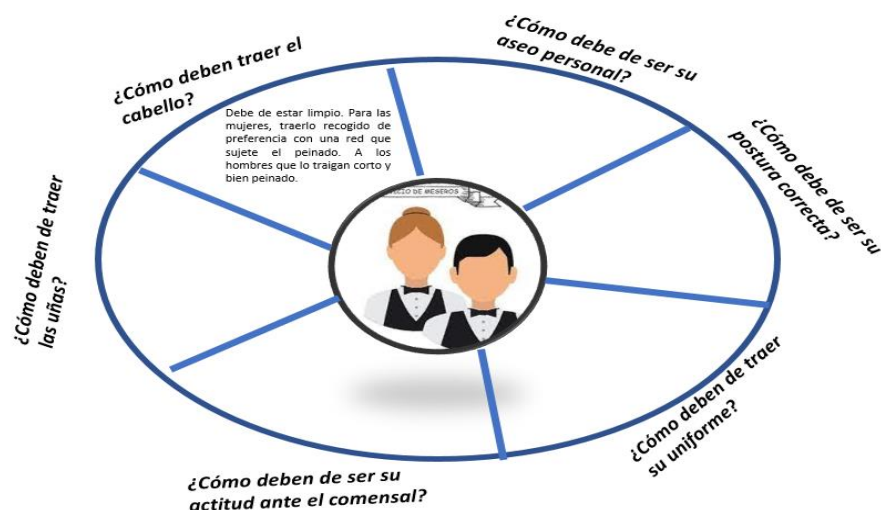
De acuerdo con la imagen, considera varios elementos:



Además de cuidar la imagen personal de cada uno de los empleados que labora en el restaurante, es necesario asignarles sus áreas de trabajo, de tal manera que no haya desorganización, ni confusiones.

Actividad de aprendizaje 3. Características del personal.

Instrucciones: Responde las siguientes preguntas en el espacio correspondiente del esquema, como en el ejemplo.



1.4 Relaciones Interdepartamentales.

Los distintos departamentos de los establecimientos de hospedaje y restauración son parte de un todo. Los principios básicos que rigen cualquier relación interdepartamental en las empresas

turístico-hoteleras, enmarcadas en su finalidad lucrativa, son las siguientes: rentabilidad, productividad, eficacia, calidad y seguridad.

Los canales de comunicación utilizables en el sector clasifican a la comunicación interdepartamental en escrita y oral. Estos medios de comunicación suelen ser:

- ✓ **Reuniones periódicas y extraordinarias:** de los directivos o jefes de los diferentes departamentos, con transmisión de información oral y con apoyo documental.
- ✓ **Órdenes de servicio:** comunicación de instrucciones de modo simultaneo a diversos departamentos en soporte documental.
- ✓ **Informes:** informes de situación o análisis que permiten disponer de la información necesaria o requerida para la toma de decisiones o situar en contexto.
- ✓ **Las relaciones interdepartamentales:** pueden darse en tres niveles; ascendente, descendente y horizontal.

Relaciones del Restaurante con otros departamentos de un hotel:

- ❖ **Bar:** Habitualmente presta el servicio de bebidas, propias de su área (cervezas, licores, combinados, etc.).
- ❖ **Lavandería:** Suministro diario de manteles, servilletas, paños, etc. Limpieza del uniforme del personal.
- ❖ **Mantenimiento:** Conservación y mantenimiento de maquinaria e instalaciones. Reparación de maquinaria y mobiliario. Instalación de nuevos equipos y maquinaria.
- ❖ **Conserjería:** Información a los clientes sobre los servicios y horarios del restaurante. Búsqueda de clientes hospedados.
- ❖ **Recepción:** Cargo de facturas en la mano corriente. Información diaria sobre clientes (rooming list y VIP`s)
- ❖ **Caja de recepción:** Liquidaciones diarias de servicios. Cambio de moneda.
- ❖ **Room service:** Horario de servicio a las habitaciones y dar a conocer el menú especial para este tipo de servicio.
- ❖ **Administración:** Control de la producción (facturas, tickets, comandas, etc.). Análisis de ventas, control de vales de suministro con otros departamentos.
- ❖ **Recursos humanos:** Contratar personal adecuado a las necesidades y características del restaurante.

Actividad de aprendizaje 4. Relaciones interdepartamentales.

Instrucciones: Escribe una en el paréntesis una V, si la oración es verdadera una F, si es falsa.

1. El departamento de mantenimiento se encarga del suministro diario de manteles, servilletas, paños, etc. ()
2. El Concierge se encarga de dar a conocer los horarios del restaurante así mismo como su especialidad. ()

- | | |
|---|-----|
| 3. En el caso de tener un cliente VIP el departamento de Recepción hace llegar la información al restaurante. | () |
| 4. El propio restaurante presta el servicio al comensal de bebidas preparadas con alcohol o licores. | () |
| 5. El sommelier acaba de renunciar, el departamento de Recursos humanos se encarga de buscar a la persona indicada. | () |

2 Terminología.

¿Qué pensarías si el jefe de piso te indica que retires los “muertos” de la mesa?

Para poder entender las actividades del restaurante es necesario conocer el vocabulario que se utiliza, de esta manera evitaremos equivocations o confusiones en nuestro trabajo diario, mencionaremos algunas de las más usuales:

1. **Aforo:** ocupación máxima del local en función de unos parámetros, generalmente en personas/m2.
2. **Blonda:** Servilleta de papel calada, mejora la presentación de muchos platillos y evita que el equipo se resbale.
3. **Carta:** es el compendio de todos los platos que ofrece el restaurante y en el que suele estar incluido el menú del día.
4. **Comensal:** cada una de las personas que comen en una misma mesa.
5. **Comanda:** Documento donde el mesero anota el pedido del cliente.
6. **Cristalería:** Es todo el equipo de cristal.
7. **Cucharear:** Servir el plato, utilizando cucharón o tenedor y cuchara de servicio.
8. **Chafing Dish:** Lámpara para flamear alimentos.
9. **Estación:** Conjunto de mesas que atiende un mesero.
10. **Felpa:** Tejido de seda o algodón, que sirve para dar presentación al alimento.
11. **Escamochar:** Quitar los restos de alimentos en platos, antes de lavarlos.
12. **Entremés:** Hace referencia a los productos alimenticios que se distribuyen sobre la mesa, con el propósito de amenizar la jornada mientras se espera la comida principal.
13. **Factor de rotación:** Número de ocasiones, que se atiende una mesa en un servicio dado.
14. **Voucher:** Se refiere al documento que acredita el pago de un producto o de un servicio.
15. **Guarnición:** Es una preparación culinaria que acompaña a la preparación principal en una comida.
16. **Garnitura:** Es el acompañamiento decorativo y comestible en los platos acabados desde un aperitivo hasta los postres; puede estar colocado debajo o alrededor del alimento, dependiendo del plato.
17. **Gueridón:** Es una mesa de servicio móvil o carrito, en el cual la comida puede trincharse, cortarse en filetes, flamearse o prepararse y después recalentarse y servirse.

18. **Loza:** El concepto se emplea para nombrar a la serie de elementos que se utilizan para transportar, servir y consumir la comida (tazas, platos, etc.).
19. **Marbete:** Etiquetas que contienen las botellas de vino, aguardientes, licores y cremas.
20. **Mise en Place:** Tareas previas para preparar correctamente un restaurante, cocina o bar.
21. **Muertos:** Equipo sucio de servicio de la mesa.
22. **Vips:** Personas muy importantes. (Very importan persons).
23. **Menú:** Es un documento ofrecido en los restaurantes en el que se muestra a los clientes una secuencia o lista de posibles opciones disponibles para un cliente.
24. **Molletón:** Es una tela afelpada y gruesa confeccionada en algodón o lana que se coloca bajo el mantel.
25. **Montar:** Es «poner la mesa»; significa ubicar sobre ella los cubiertos, los platos, los vasos o copas, así como las servilletas, los condimentos y todo lo necesario para sentarse a su alrededor y comer.
26. **Mueble de servicio:** Es el mueble en donde se encuentra localizado todo el equipo necesario para dotar a las estaciones de servicio que operan dentro del salón comedor.
27. **Plaqué:** Es llamado también cubertería, conjunto de cucharas, tenedores, cuchillos y otros útiles para el servicio de mesa, y son los utensilios para el comensal, que ayudan a manipular los alimentos.
28. **Rol de estaciones:** Distribución equitativa y rotativa de las mesas del comedor a los meseros.
29. **Rol de mesas:** Distribución de clientes a todas las estaciones del comedor con el fin de otorgar un mejor servicio, al no concentrar en pocos meseros las cargas de trabajo.
30. **Tijera:** Equipo para colocar o descansar la charola, llamada también cabrilla o descanso.
31. **Trabajos rotativos:** Distribución equitativa y rotativa de las tareas diarias que empleados del comedor realiza, aparta de servir la mesa.
32. **Sección:** es el conjunto de estaciones de servicio (de dos a cuatro), localizadas en un área definida del salón y supervisada por un capitán.

Ahora ya conoces algo de vocabulario, si tienes alguna otra palabra que se utilice en el medio y desconozcas su significado, investigalo.

Actividad de aprendizaje 5. Terminología.

Instrucciones: Busca una imagen o dibujo que represente los términos que se encuentran en el siguiente cuadro cognitivo como en el ejemplo.

A. Blonda	B. Carta	C. Comanda	D. Cucharear	E. Chafing dish
				 Imagen 11

F. Escamochar	G. Garnitura	H. Loza	I. Marbete	J. Muertos
K. Vip	L. Mueble de servicio	M. Plaque	N. Tijera	O. Guarnición

3 El Salón Comedor

Es el área destinada a la prestación del servicio de comida dentro de un establecimiento. Cuenta con diferentes áreas bien distribuidas con la intención de dar un excelente servicio al comensal agilizando los tiempos de espera para el comensal.

Al igual que nuestro personal cuida su imagen ante el cliente, el Salón Comedor debe estar en perfectas condiciones ya que es la primera impresión que se lleva el cliente al entrar al establecimiento o al esperar su orden.

3.1 Características físicas del restaurante

Cada lugar debe tener un atractivo especial, de tal forma que las personas que lo visitan se sientan atraídas hacia él y más aún, tratándose de empresas prestadoras de servicios de alimentos y bebidas, ya que éste actúa como un elemento estratégico para incrementar las ventas.

En este tipo de establecimientos la ambientación y las características del lugar van a depender de la especialidad culinaria que se ofrezca.

Observa las siguientes imágenes:



Imagen 12



Imagen 13

Como podrás ver la decoración, el montaje del salón comedor, montaje de las mesas en cuanto loza, plqué e incluso el personal es diferente, esto se debe a que por el tipo de servicio que se da en cada establecimiento, tendrá sus propias características cuidando su imagen y su tipo de servicio. El mobiliario y equipo que se va a utilizar va a depender del tipo de ambiente que se quiera crear y obviamente del tipo de especialidad culinaria se vaya a ofrecer.

Es importante recordar que cada una de las áreas del restaurante están diseñadas y ubicadas pensando en proporcionar un mejor servicio a nuestros clientes, pero deben de ir acorde con la decoración, iluminación, seguridad, tipo de servicio y especialidad del restaurante.

El comedor es un lugar donde se realizan dos funciones: la de comer y a la vez le de cumplir con un compromiso social.

En la industria hotelera un comedor es un lugar importante, ya que completa adecuadamente la estancia corta o larga de los huéspedes.

Hay fundamentalmente dos tipos de comedor según su ubicación dentro del hotel: el interior y el panorámico: El interior no tiene vista a la calle y se encuentra en un lugar accesible, a veces cerca del Lobby o los elevadores: el panorámico ofrece facilidades para completar el paisaje cómodamente desde cualquier ángulo del comedor, sus muebles deben ser prácticos a la vez que decorativos. Si el restaurante o la cafetería se encuentran cerca de la entrada del hotel deberá estar orientada hacia las puertas de hotel si está en pisos intermedios o superiores deberá mirar hacia un parque o una avenida principal. El comedor deberá adaptarse a las necesidades arquitectónicas del hotel, aprovechando al máximo el espacio que se le ha destinado.

En general, tanto el comedor interno como el panorámico se pueden agrupar, dependiendo de su forma, en las siguientes clasificaciones: Lineal o rectangular, circulares y adaptados o mixtos.

Como su nombre lo indica su forma es rectangular, para tratar de romper la severidad que muestra se recomienda colocar mesas cuadradas en forma irregular, o si ha de seguirse alguna simetría, deberá emplearse el montaje de mesas romboidales. Las ventajas de este tipo de comedor son: que cuenta con una mayor visibilidad y gran facilidad para tránsito y acceso para el servicio.

El comedor circular es el que mayor dificultad presenta para decorarse. Es difícil romper la frialdad que encierra la colocación de mesas y muebles adaptada a paredes circulares; esto se logra en parte colocando muebles pesados y cortinajes. La pintura es también difícil de adaptarse a este tipo de comedores, así como las luces, plantas, etc.

Este es el caso cuando se dispone de un local que no es 100% adecuado para desempeñar las funciones de comedor, deberá adaptarse lo mejor posible siguiendo los procesos de estética y distribución enunciados en las formas lineales y circulares.

Al hacer la adaptación es indistinto el uso de mesas cuadradas y redondas, los rincones pueden aprovecharse colocando mesas chicas para dos personas.

En general para cualquier tipo de comedor, las mesas deben tener 90 cm por lado y de 80 a 90 cm de altura.

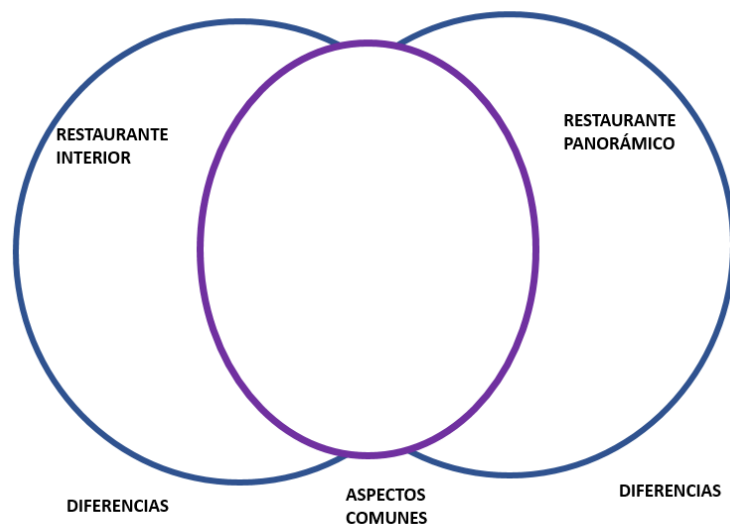
Las sillas deben tener de 50 a 60cm de altura y de 50 a 60 m de ancho.

La circulación (espacio necesario) entre mesa y mesa debe ser de 60 cm para el libre tránsito de la gente.

En lo que se refiere a la cocina: Si se dispone de poco espacio, la puerta que la comunica con el comedor deberá de ser de dos hojas en abanico; una para la entrada y otra para la salida, lo que evitará choques entre las personas del servicio.

Actividad de aprendizaje 6. Características físicas del restaurante.

Instrucciones: De acuerdo con el tema anterior, resuelve el siguiente mapa cognitivo de aspectos comunes.



3.2 Áreas del restaurante

Un establecimiento dedicado al servicio de comida se divide en dos áreas principales: área de producción y área de servicio o también conocida como salón comedor el cual se divide en:

- a) **Acceso:** El diseño de la entrada al local debe no sólo responder al tipo de restaurante, sino también reflejar el concepto de su negocio.
- b) **Recepción:** Es una pequeña área continua a la entrada, aquí se registran las reservaciones, se reciben y asignan las mesas a los clientes; esta área puede contar con guardarropa.

- c) **Sala de estar o de espera:** Esta área está destinada para que los clientes esperen a que se les asigne una mesa y esta acondicionada para que los clientes estén cómodos; en algunos lugares se les ofrece como cortesía café o té.
- d) **Bar:** Esta área se compone de una barra, contra barra y una marimba.
- e) **Salón comedor:** Es el área más grande del restaurante donde se ubican las mesas para los comensales. Este lugar puede tener un área abierta destinada para fumadores donde se brinda completamente el servicio por parte del mesero.
- f) **Estación de meseros:** Es una zona pequeña ubicada en el salón que contiene todos los insumos para que el mesero brinde un buen servicio a los comensales como loza, plaque, elementos de limpieza, entre otros.
- g) **Caja:** Es el lugar donde el cajero tiene la misión de administrar y procesar los pagos. Además, es el último punto de contacto con los clientes, por lo tanto, debe tener conocimientos y habilidades que le permitan ofrecer un buen servicio y ser eficiente en su labor.
- h) **Baños.** Es una zona que tiene que transmitir limpieza, comodidad y privacidad.
- i) **Zona de Pre-elaboración de alimentos:** Se lavan, cortan, pelan y mezclan los productos. Se necesitan mesas de trabajo, pozuelos, refrigeradores y equipos mecánicos para cortar y triturar.
- j) **Preparación caliente de alimentos:** Las áreas más importantes dentro de la zona de preparación caliente son la estación de Parrillas, de Pastas, de Hornos y estufas y la estación de sopas y salsas.
- k) **Preparación fría de alimentos:** Las áreas más importantes dentro de la zona de preparación fría son la estación de ensaladas, sándwiches y la de postres. Los equipos dentro de esta zona son refrigeradores, mesas de trabajo, máquinas para cortar y congeladores para el helado.
- l) **Zona de lavado.** Tener un equipo apropiado para el flujo de elementos sucios que genera un restaurante es indispensable para el funcionamiento de este tipo de negocios. Dependiendo del volumen puede usar diferentes equipos. Entre mayor sea el volumen para lavar más complejo es el sistema. Estos sistemas producen calor y vapor por lo cual es indispensable tener en cuenta un sistema de ventilación artificial.
- m) **Almacenaje.** Cuando los productos llegan al restaurante deben ser clasificados y luego almacenados bien sea en seco o frío. El almacenaje equivale al 20% del área de producción del restaurante.
- n) **Zona de Basura:** Es una zona muy delicada dentro del restaurante por razones que saltan a la vista. Es recomendable que esté herméticamente cerrada y que funcione como una cámara de refrigeración que evite los malos olores hasta el momento en que pueda ser sacada al exterior.
- o) **Área de empleados:** Los empleados tienen un espacio en el que dejan sus cosas personales y descansan. Por lo general, en esta área hay una oficina para el administrador y se realizan reuniones, pago de empleados y control de cámaras y sonido.



Imagen 14

Ahora que ya conoces las diferentes áreas del salón comedor, te será más fácil ubicar las estaciones, distribuir y numerar las mesas.

Instrucciones: Identifica las siguientes áreas del restaurante, de preferencia con los colores indicados, si no tienes alguno puedes sustituir por otro color y anotar la referencia.

-
- MONTACARGAS**
- CUARTO DE REFRIGERACIÓN**
- ZONA DE PREPARACIÓN**
- CONTENEDORES DE BASURA**
- CUARTO DE SERVICIO**
- SANTARIOS EMPLEADOS**
- COMEDOR**
- BAR**
- ZONA DE COMENSALES**
- TERRAZA**
- SANTARIOS**
- DEPORTE DE EMPLEADOS**
- RECEPCIÓN**
- CAPACIDAD 180**

Lo primero que tiene que hacer tanto el jefe de piso como el capitán de meseros, es realizar la numeración de las mesas pues esto ayudara a:

- 
- 25

- ✓ Llevar a cabo una supervisión efectiva.
- ✓ La apertura y control de cuentas de consumo.
- ✓ Preparación y servicio de alimentos y bebidas.
- ✓ Asignación de estaciones y rol de mesas.

Para hacerlo, **la mayoría de los restaurantes numera las mesas por decenas**. Se comienza con la mesa 10, lo cual normalmente se localiza cerca de un punto de referencia (entrada, caja, cocina, etc.) conservando horizontal o verticalmente la unidad y se estandariza la numeración, previendo así el aumento o disminución de mesas por carga reales de trabajo. (Lara, 2006)

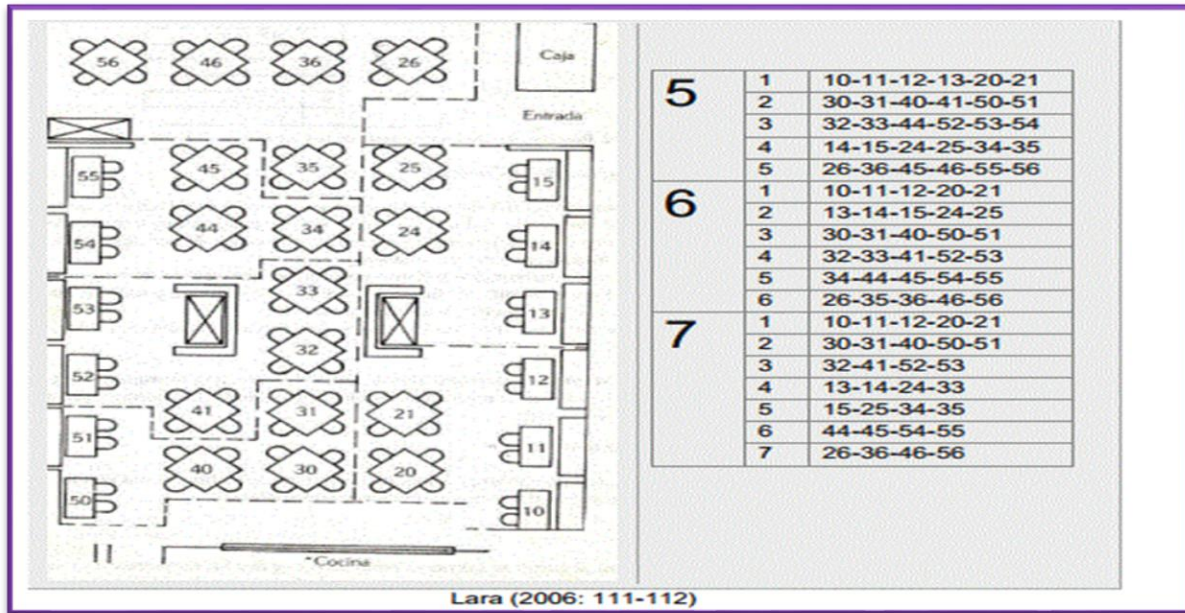


Imagen 15

Así mismo, **para llevar a cabo la numeración de las sillas**, se toma en cuenta también un punto de referencia con que se numeraron las mesas, de esta forma la ubicación de la silla 1, será igual en todas las estaciones de servicio.

Esto tiene las siguientes ventajas:

- ✓ Se evita preguntar a cada cliente que es lo que pidió.
- ✓ Facilita la colocación del plaqué de acuerdo con el platillo solicitado.
- ✓ En caso de cuentas separadas, se cobra lo que le corresponde a cada persona.

La silla 1, regularmente da la espalda al punto de referencia; el resto de los lugares se numeran en forma consecutiva en sentido contrario a las manecillas del reloj.

Actividad de aprendizaje 8. Numeración y distribución de mesas y sillas.

Instrucciones: Observa el siguiente croquis, posteriormente realiza la numeración de mesas tomando como punto de referencia el área de caja.

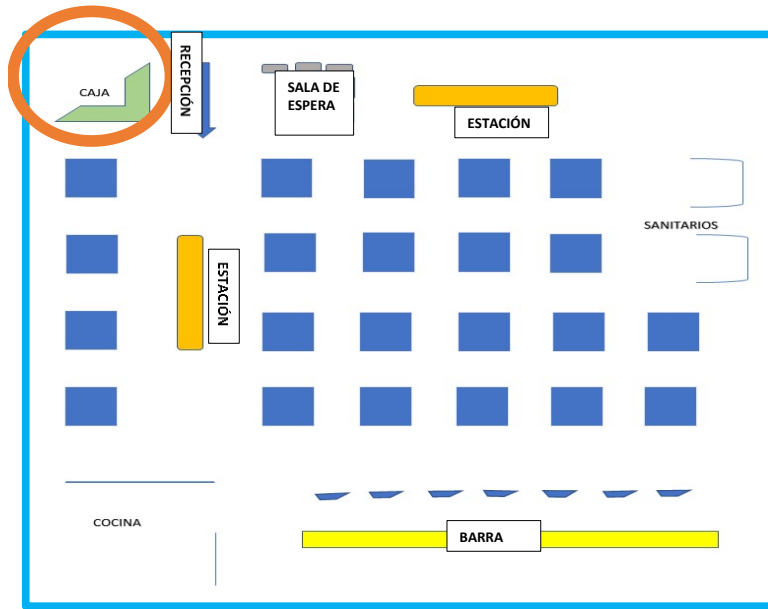


Imagen 16

4 Equipo de servicio

El equipo de servicio del cual hablaremos consiste en:

- A. Loza
- B. Cristalería
- C. Plaqué
- D. Blancos.

Se revisará diariamente que las dotaciones de cada uno de los equipos se suministren con anticipación y transportar al comedor los necesarios para reservas del montaje y como auxiliares para el servicio, se deberán de distribuir en el interior de los muebles o aparadores localizados en el salón. También se vigilará que todos los artículos de loza, cristal, plaqué, blancos, cartas y menús estén perfectamente limpios e impecables.

4.1 Loza

Existe un tipo de vajilla diferente para cada servicio en la mañana y a medio día deberá ser ligera; en la noche debe ser más sobria y pesada (moderada, gruesa y fuerte).

En el desayuno puede usarse colores combinados, como la taza verde y plato marfil, completando los colores del local del comedor.

Es usual que una vajilla lleve el monograma del hotel, más que motivos decorativos. Para colocar vajillas se debe contar con anaqueles propios.



Imagen 17

4.2 Cristalería

Es el conjunto de vasos, copas, jarras y otras piezas de cristal o vidrio como (vinagreras, salero-pimentero, mielera, azucarera y cenicero) que forman parte de una vajilla y se usan generalmente para contener bebidas.



Imagen 18



Imagen 19

4.3 Plaqué

Los cubiertos para los clientes incluyen: Tenedores y cuchillos para pescado, tenedores y cuchillos para carnes; tenedores y tenazas para mariscos; cucharas para café, té, sopas, consomé y postres; cascanueces, entre otros.

Es indispensable conocer el plaqué o cubertería para montar los utensilios necesarios de acuerdo con los alimentos que se van a servir a los comensales. Pon atención a la siguiente imagen.

Tipos de cubiertos



- | | |
|-----------------------------------|----------------------------------|
| 1. Cuchara para consome | 8. Tenedor para mariscos |
| 2. Cuchara para sopa, cremas | 9. Tenedor para postre |
| 3. Cuchara para postre | 10. Cuchillo para carnes |
| 4. Cucharita para té o café | 11. Cuchillo para postre, frutas |
| 5. Cuchara o paletita para helado | 12. Cuchillo (pala) para pescado |
| 6. Tenedor para carnes | 13. Cuchillo para la mantequilla |
| 7. Tenedor para pescado | |

Imagen 20

4.4 Blancos

Los manteles varían según las estaciones del año. En la primavera, los colores deben ser tenues como el crema y el verde tierno; también se usan las combinaciones de rojo y blanco, y en otoño e invierno los colores son más intensos aun, deben combinar con la decoración del lugar.

Todos los detalles cuentan en el momento de ofrecer a los clientes un servicio de primera. Sin lugar a duda, la mantelería constituye uno de los aspectos más importantes en cuanto a decoración se refiere. Por ello es fundamental escoger la misma de acuerdo con las necesidades y estética del lugar.

El mantel debe ser capaz de conjuntar todos los elementos que se encuentren en la mesa, los cuales van más allá de la cubertería e incluye a centros de mesa, flores y demás accesorios.



Imagen 21



Imagen 23

Medidas de los manteles: Uno de los aspectos más importantes a tomar en cuenta es la medida de los manteles. En este sentido, se debe cubrir por completo la mesa y la fórmula para determinarlo es la siguiente: **la medida ha de ser mínimo 50 centímetros más grande que el tamaño de la mesa.**

En el caso del **cubre mantel**, este **debe caer al menos 20 centímetros**. Es importante destacar que éste último no debe ser tan largo, ya que se debe poder observar el mantel principal.



Imagen 22

En el caso de las servilletas las medidas pueden variar de 30 hasta 40 centímetros por lado para poder realizar diferentes tipos de dobleces y que se vea atractiva la mesa.

Colores de los manteles: La selección de los colores de los manteles constituye una de las principales preocupaciones de los dueños de los restaurantes. En estos casos, lo más recomendable es que los colores más fuertes sean los del mantel principal y los colores más neutros queden destinados para los cubre manteles.

Si existen dudas ante la selección de los colores, una rápida solución es optar por colores clásicos y neutros, como el blanco y crema.

Un consejo muy práctico para la selección de colores es elegirlos de acuerdo con la combinación de color que se encuentra en el resto del establecimiento. A su vez, el cubremantel debe ser de uno de los colores que se encuentre dentro de la cromática del mantel principal. Tomar en consideración aspectos como la imagen, logo y demás, puede ser de mucha ayuda para esta decisión.

Como podrás darte cuenta la mantelería forma parte de la decoración del establecimiento, de ahí la importancia al momento de elegir los blancos considerando, color, tipo de tela, costos, facilidad de lavado y planchado.



Cristalería básica

<https://capacitateparaempleo.org/pages.php?r=.tema&tagID=3457&load=3492&n=1&brandID=capacitate>

La mantelería y montaje

<https://capacitateparaempleo.org/pages.php?r=.tema&tagID=3457&load=3489&n=1&brandID=capacitate>

Actividad de aprendizaje 9. Equipo de servicio.

Instrucciones: Completa los siguientes cuadros cognitivos de equipo de servicio, loza, cristalería, plaque, blancos y auxiliares, explicando los usos de cada uno, las dimensiones, capacidades y colocando una imagen o dibujo como en el ejemplo.

Loza				
Nombre	1. Plato base o de presentación	2. Plato trinchero	3. Plato para ensaladas	4. Plato hondo
Imagen	 <i>Imagen 24</i>			 <i>Imagen 25</i>
Características y usos	Puede ser de plata, cobre, cerámica, acero inoxidable mide 30 cm de diámetro.		Es utilizado también para servir ensaladas, sándwiches entre otros, mide 25 cm de diámetro.	
Nombre	5. Plato para postre	6. Plato panero	7. Plato mantequillero	8. Plato compotero
Imagen	 <i>Imagen 26</i>		 <i>Imagen 27</i>	
Características y usos		Se utiliza también para otros complementos, mide 16 cm de diámetro.		Se emplea para flanes o postres con líquido, mide 14 cm de diámetro.

Cristalería				
Imagen				 Imagen 28
Características y usos	1. Vaso collins De 10, 12 y 14 onzas Para agua y té helado	2.Vaso high ball 10 y 8 onzas Para jugo o leche	3.Vaso chaiser 5 o 6 onzas Para jugo	4.Copa para agua 12 y 10 onzas
Imagen	 Imagen 29			
Características y usos	5.Copa para cerveza 8 onzas	6.Copa para vino tinto 8 onzas	7.Copa para vino blanco 6 onzas	8.Tarro de cerveza 12 a-14 onzas
Imagen			 Imagen 30	
Características y usos	9.Copa para coñac	10.Vaso para whisky	11.Caballito tequilero	12.Copa globo
Imagen	 Imagen 31			 Imagen 32

Características y usos	13.Vaso toddy	14.Copa de ice cream 12 onzas Malteadas, batidos	15.Copa Tulipán 6 onzas. Para helados.	16.Copa parfait (Sour) 8 onzas Helados
Blancos y auxiliares				
Imagen		 <i>Imagen 33</i>		
Característica y usos	1.-Mantel cuadrado.	2.-Mantel Redondo. 1.70 x 2.10 de diámetro. Material: Granité	3.-Mantel Rectangular. 1.90 x 1.50 de diámetro Material: Granité	4.-Servilleta.
Imagen	 <i>Imagen 34</i>		 <i>Imagen 35</i>	
Características y usos	5.-Bambalina 0.70 x 0.75 m de alto por largo requerido. Se usa para vestir Mesas de bufetes y banquetes.	6.-Cubremantel 1.15 x 1.15. Material: Granité.	7.-Molletón	8.-Limpión
Imagen	 <i>Imagen 36</i>			 <i>Imagen 37</i>
Características y usos	9.-Juego de cuchareo Para transporte de alimentos de la fuente al plato. De acero inoxidable o plata.	10.-Sopera	11.-Campanas	12.-Chafing dish Sirve para mantener los alimentos calientes, de acero inoxidable.

Imagen	 <i>Imagen 38</i>	 <i>Imagen 39</i>	 <i>Imagen 40</i>	 <i>Imagen 41</i>
Características y usos	13.-Palangana 47x34 x20cm, sirve para transportación de equipo y es de plástico.	14.-Cafetera Express	15.-Ensaladera Para preparación de ensaladas.	16.-Charola rectangular

5 Tipos de servicio

Antes de comenzar a explicar los tipos de servicios en restaurante hay varios detalles de gran importancia que hay que tomar en cuenta entre ellos:

- Concepto y público al que va dirigido.
- Es posible que para ciertos tipos de servicios se necesite un mayor espacio en el local, ya que como veremos a continuación algunos emplatados requieren de mesas auxiliares.
- Para aprovechar más el espacio se deberán colocar las mesas en fila y en oblicuo.
- Colocar las mesas alternándose entre los aparadores y la mesa auxiliar.

El servicio de exposición al cliente, dentro de lo posible, debería situarse a la vista de la clientela.

5.1 Servicio Americano

Tal vez la característica que distingue este servicio americano inmediatamente es su rapidez. La comida se sirve en la cocina y un mesero la lleva a la mesa de los comensales. Los entremeses se reducen al mínimo, y a menudo hay un solo plato, seguido por el café. Las reglas del servicio son bastantes simples. Se sirve la comida por la derecha y se retiran los platos del lado izquierdo, las bebidas por la derecha y se retira los vasos y las copas por la derecha.

El servicio es muy rápido, y requiere de menos meseros, por lo cual es más barato, además de eso los meseros no deben recibir ninguna instrucción de nivel educacional antes de empezar a ejercer su trabajo.

Los meseros deben conocer todos los ingredientes de todos los platos, así como de las guarniciones y saber también de condimentos, un mesero con poca experiencia puede dejar en duda la calidad del restaurante.



Imagen 42

5.2 Servicio Ruso

Se le llama al Gueridón o a dos manos. Es el tipo de servicio más elegante; los alimentos se terminan de preparar o se proporcionan frente al comensal; se utiliza en eventos de muy pocos comensales ya que el proceso es muy tardado. A la hora de que los clientes se sientan a la mesa, se les tiene ya colocado un plato vacío, llamado el plato de servicio, en el cual se le sitúa una servilleta y la cubertería que se necesite, excluyendo los cubiertos para el postre.



Imagen 43

Posteriormente, el camarero, lleva los platos preparados a la mesa y éste se encarga de disponerlos en porciones al frente de los clientes.

Al sentarse a la mesa, los comensales se encuentran con un plato vacío —el plato de servicio— sobre el que se coloca una servilleta, así como toda la cubertería necesaria, a excepción de algunos cubiertos. Tras elegir aquello que se va a comer, se retira el plato de servicio y se van trayendo los platos encargados siguiendo un orden específico. Los camareros sólo tienen que servir un plato ya preparado, por lo que se requiere de todo el personal una menor formación. El chef y el personal de cocina se encargan del emplatado (colocar la comida en el plato de cada comensal antes de presentarlo en la mesa) y la presentación.

5.3 Servicio Inglés

Este tipo de servicio a la inglesa es parecido al servicio a la francesa, aunque difiere en algunas características:

- ✓ Los alimentos se presentan en una fuente o bandeja al comensal, al igual que en el servicio a la francesa.
- ✓ En el servicio a la inglesa, es el mesero el que sirve al comensal directamente desde la bandeja hasta el propio plato, utilizando para ello unas pinzas u otros utensilios como cucharas soperas.
- ✓ Los alimentos sólidos se sirven por la izquierda, presentándoselos primero al comensal.
- ✓ Los líquidos, incluidas cremas y sopas, se sirven por la derecha. Por esta zona también se retiran los platos usados.
- ✓ El servicio a la inglesa es más rápido que el servicio a la francesa, ya que el camarero tiene más pericia a la hora de servir los alimentos.
- ✓ Tiene la ventaja de no crear ninguna molestia al comensal, ya que es el camarero quien sirve. Pero también tiene la desventaja de que el propio comensal tiene que “conformarse” con la ración que el camarero decida.
- ✓ El costo de este servicio es caro en cuanto a volumen de personal necesario para llevar a cabo un buen servicio, pero es apropiado para realizarlo en banquetes y eventos.



Imagen 44

5.3 Servicio Francés

El servicio francés en restaurantes, conocido también como servicio «a la francesa», es un estilo de servir varios platos al mismo tiempo en la mesa al comenzar la cena. Su particularidad es que el mesero se mueve hacia su izquierda, atendiendo a cada uno de los invitados para que ellos mismos elijan el plato que desean.

Previamente, el camarero muestra a los comensales el tipo de ingredientes de cada plato y deja que estos escojan las raciones y sus proporciones. Además, no todos poseen la destreza necesaria para hacerlo con rapidez. No obstante, es un servicio muy exclusivo e individual, donde cada uno se sirve lo que desea y en la cantidad que considere pertinente.

Es el más lento de los estilos o métodos de servicio en restaurantes, en comparación con el servicio a la inglesa o la rusa. Entre uno y otro plato se suele ofrecer un sorbete, postre o trago para eliminar en el paladar rastros de sabores fuertes. Los meseros utilizan guantes blancos y los alimentos permanecen tapados por campanas en el gueridón.



Imagen 45



Tipos de servicios

<https://capacitateparaempleo.org/pages.php?r=.tema&tagID=3457&load=3472&n=0&brandID=capacitate>

Técnicas de mesa y bar – técnico profesional en hotelería

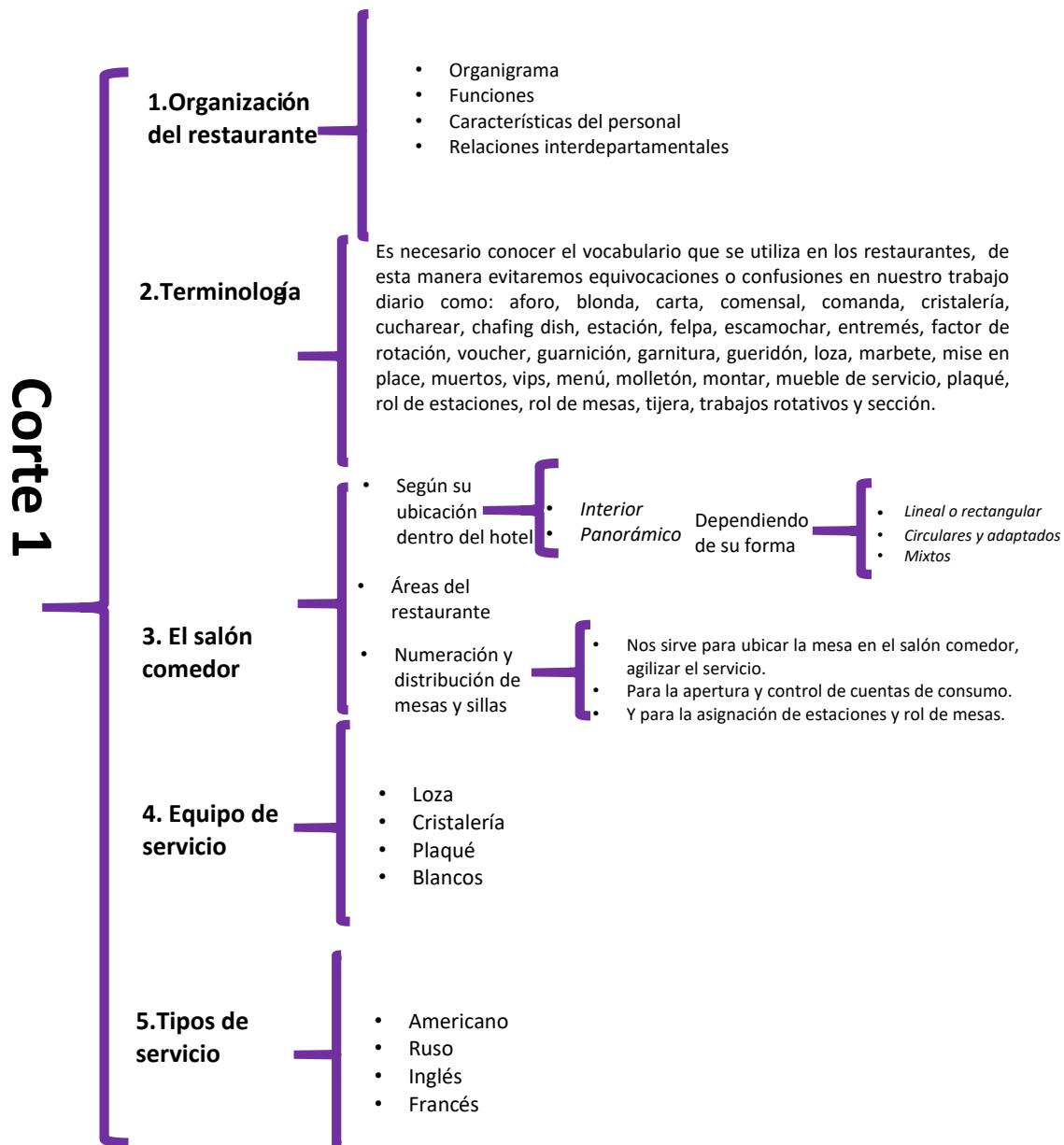
<https://marvydaza.wordpress.com/2014/05/10/areas-del-restaurant/>

Actividad de aprendizaje 10. Tipos de Servicio.

Instrucciones: Realiza un cuadro comparativo con los diferentes tipos de servicio, mencionando sus principales características, ventajas y desventajas.

Tipos de servicio		
Tipo de servicio	Características	Ventajas / Desventajas
Servicio americano		
Servicio ruso		
Servicio francés		
Servicio inglés		

A continuación, vamos a realizar un repaso de los temas que vimos en el corte 1.



Has concluido el corte 1, es momento de valorar tu desempeño aptitudinal y actitudinal y conocer tus áreas de oportunidad.

Instrucciones: Marca con una palomita, si cumples con los siguientes aspectos:

No.	Aspectos	Sí	No
1.	Organicé mi tiempo, para resolver las actividades.		
2.	Busqué un espacio adecuado en casa para realizar la guía, eliminando distracciones.		
3.	Realicé la lectura de cada instrucción, para comprender mejor las actividades a realizar.		
4.	Mostré interés por los temas del corte.		
5.	Las actividades se me hicieron sencillas.		
6.	Tuve iniciativa para investigar los temas de mi interés.		
7.	Preparé las evidencias en tiempo y forma, organizando un portafolio de evidencias.		
8.	Me siento satisfecho con los aprendizajes adquiridos.		
9.	Consulté las referencias bibliográficas en temas donde tuve dudas.		
10.	Mi trabajo es limpio y ordenado.		

Libros:

- De La Torre, F. (2009). Administración hotelera 2. Alimentos y bebidas. CdMx. Trillas.
- Lara Martínez, J. (2004). Dirección de Alimentos y Bebidas en hoteles. CdMx: Trillas.
- Thomas, M. (2019). Conceptos Básicos de la coctelería. Pratzpublishing.

Páginas web:

- Daza, M., Mendez, T., & Rodriguez, L. (04 de 04 de 2022). TÉCNICAS DE MESA Y BAR – TÉCNICO PROFESIONAL EN HOTELERIA Integrantes: Recuperado el 14 de mayo de 2022 de: <https://marvydaza.wordpress.com/2014/05/10/areas-del-restaurant/>
- Fundación Carlos Slim. (s.f.). Capacitate para el trabajo. Curso de Mesero. Recuperado el 14 de mayo de 2022 de: <https://capacitateparaempleo.org/pages.php?r=tema&tagID=3457>
- Fundación Carlos Slim. (s.f.). Capacitate para el trabajo. Curso de Bartender. Recuperado el 14 de mayo de 2022 de: <https://capacitateparaempleo.org/pages.php?r=tema&tagID=1354&load=1354&n=0>
- Gestión Gastronómica y más. (s.f.). Reglas para la numeración de mesas y personal en el restaurante. Recuperado el 14 de mayo de 2022, de: <https://gastronomiaygestion.blogspot.com/2013/10/reglas-para-la-numeracion-de-mesas-y.html>
- Sandoval, M. G. (23 de 09 de 2013). Revista El Conocedor. Bebidas digestivas más tomadas. Recuperado el 14 de mayo de 2022 de: <https://revistaelconocedor.com/bebidas-digestivas-ideales-para-cualquier-festejo/>

No. de imagen	Fuente
1.	Adaptado de Servicio de Restaurante: Quinto semestre, (p. 8), por M. de J, Cástulo Martínez, 2020, Colegio de Bachilleres.
2.	https://www.gediscovery.edu.pe/blog/wp-content/uploads/2015/12/buen-gerente-restaurant-300x184.jpg
3.	https://blog.cookingdepot.com/competencias-directivas-de-un-gerente-de-restaurant
4.	https://i.pinimg.com/564x/71/fc/5f/71fc5facb14330aa6ad7444148337ed3.jpg
5.	https://ingenieriademenu.com/wp-content/uploads/2021/07/Que-es-un-Hostess-y-cual-es-su-significado-en-Espanol.jpg.webp
6.	https://www.cocinayvino.com/wp-content/uploads/2017/03/19567806_I-1024x653.jpg
7.	https://www.franquiciasdecafe.com.mx/wp-content/uploads/2014/02/funciones-de-un-mesero-en-cafeteria1.jpg

8.	https://grandhotelier.com/wp-content/uploads/2020/01/Posibilidades-de-empleo.jpg
9.	https://www.freepik.es/foto-gratis/registro-pedidos_5399356.htm
10.	Adaptado de Servicio de Restaurante: Quinto semestre, (p. 8), por M. de J, Cástulo Martínez, 2020, Colegio de Bachilleres.
11.	https://surtiloza.mx/wp-content/uploads/2021/09/CHAFST02.png
12.	https://tunegociobonito.com/wp-content/uploads/2020/04/restaurante-mexicano-colorido.jpg.webp
13.	https://media.timeout.com/images/100509553/750/562/image.jpg
14.	https://www.mundojuridico.info/wp-content/uploads/2014/06/Procedimiento-adecuado-para-el-desahucio-del-arrendamiento-de-industria.jpg
15.	https://2.bp.blogspot.com/-nzq_SH5orpl/U5HSm0l3xAl/AAAAAAAAABjs/YsTY79tIgVU/s1600/estaciondetrabajo-restaurantes-763166.gif
16.	Adaptado de Servicio de Restaurante: Quinto semestre, (p.19), por M. de J, Cástulo Martínez, 2020, Colegio de Bachilleres.
17.	https://www.tiendaproveedoraderestaurantes.com/image.ashx?s=5389&sl=es&im=24746&st=c
18.	http://4.bp.blogspot.com/_bB2xqBm3h1Y/TTIM4o0AyrI/AAAAAAAAABLc/aypDAexAhBg/s320/Cristaleria.JPG
19.	http://4.bp.blogspot.com/_bB2xqBm3h1Y/TTIM4o0AyrI/AAAAAAAAABLc/aypDAexAhBg/s320/Cristaleria.JPG
20.	http://3.bp.blogspot.com/-YvONJfusXSo/WH0NmtZRCCI/AAAAAAAAAJHk/i75K_TCx4clcuMrxtwB2fbo3MS2-L5WlwCK4B/s1600/tipos%2Bde%2Bcubiertos.jpg
21.	https://www.google.com/url?sa=i&url=https%3A%2F%2Fes.uline.mx%2FProduct%2FDetail%2F5-21306W%2FTable-Service%2FFabric-Tablecloth-120-x-52-White&psig=AOvVaw26G2D5UXouevPblebqI4UA&ust=1652810064308000&source=images&cd=vfe&ved=0CAwQjRxqFwoTCNDfurrL5PcCFQAAAAAdAAAAABAJ
22.	https://www.google.com/url?sa=i&url=https%3A%2F%2Fveelerkerkhof.nl%2Fcube-mantel-cuadrado-k.html&psig=AOvVaw0VtwF1FfFMPARj9YtyWzI7&ust=1652810234861000&source=images&cd=vfe&ved=0CAwQjRxqFwoTCQijjorM5PcCFQAAAAAdAAAAABAD
23.	https://www.google.com/url?sa=i&url=http%3A%2F%2Ffelespaciodorado.blogspot.com%2F2012%2F06%2F&psig=AOvVaw3jq1TiOBxoqkwzJEh8cepP&ust=1652810306326000&source=images&cd=vfe&ved=0CAwQjRxqFwoTCOiMla3M5PcCFQAAAAAdAAAAABAJ
24.	https://www.google.com/url?sa=i&url=https%3A%2F%2Fwww.moven.com.mx%2Fproducto%2Fplato-base%2F&psig=AOvVaw0wUvUL5cnhd4iwUhyGBhvB&ust=1652810695586000&source=images&cd=vfe&ved=0CAwQjRxqFwoTCPicvenN5PcCFQAAAAAdAAAAABAD
25.	https://s7d1.scene7.com/is/image/BedBathandBeyond/2021-05-04-08-48_444800476816_imageset?\$imagePLP&hei=700&wid=700
26.	https://shop.static.ingka.ikea.com/category-images/Category_side-plate.jpg
27.	https://www.protocolo.org/extfiles/i-10262-cG.9704.1.png.jpg
28.	https://www.google.com/url?sa=i&url=https%3A%2F%2Fwww.losvinos.com.ar%2Fentre-copas%2Fcopa-para-agua%2F&psig=AOvVaw2EfdocLElQ0tfCYxQIT3eA&ust=1652811151457000&source=images&cd=vfe&ved=0CAwQjRxqFwoTCNC_cLP5PcCFQAAAAAdAAAAABAJ
29.	https://www.google.com/url?sa=i&url=http%3A%2F%2Fwww.industrialtaylor.com.co%2Fshop%2F07131-copa-cerveza-16-75-oz-arcoroc-4360&psig=AOvVaw1LxMnq4sIS8bztUB-H_C2&ust=1652811269217000&source=images&cd=vfe&ved=0CAwQjRxqFwoTCIDqmPnP5P_cCFQAAAAAdAAAAABAJ

30.	https://cdn.shopify.com/s/files/1/1757/5553/products/caballitotequilero11200152_1400x.jpg?v=1598565417
31.	https://mojitosbodegon.files.wordpress.com/2018/03/vaso-toddy.jpg?w=423&h=317
32.	https://media.istockphoto.com/photos/glass-of-fruit-and-yogurt-parfait-picture-id1028706792
33.	https://http2.mlstatic.com/D_NQ_NP_650962-CBT42709416092_072020-O.jpg
34.	https://www.google.com/url?sa=i&url=https%3A%2F%2Fblancoscasalinda.com.mx%2Fproducto%2Fbambalina-blanca-rectangular%2F&psig=AOvVaw3h5ct2lseqgG87JN54gSpH&ust=1652811676850000&source=images&cd=vfe&ved=OCAwQjRxqFwoTCODRI7vR5PcCFQAAAAAdAAAAABAD
35.	https://http2.mlstatic.com/D_NQ_NP_616782-MLM44961920244_022021-W.jpg
36.	https://ae01.alicdn.com/kf/S7e3e327edba74241be45b0420b991e07u/Conjunto-de-servidores-de-acero-inoxidable-para-ensaladas-cuchara-de-estilo-europeo-tenedor-juego-de-servicio.jpg
37.	https://res.cloudinary.com/lusini/w_1500,h_1500,q_80,c_pad,f_auto/pim/a2c6dc/35c06e/64ef4a/f6b96c/2f5216/6a/a2c6dc35c06e64ef4af6b96c2f52166a.jpeg
38.	https://www.e-perfect.mx/public/images/shops/e-perfect@e-perfect.com.mx/c871ef8205f0be7f544ce795ea04deda.jpg
39.	https://elmejorcafe.info/wp-content/uploads/2019/10/cafetera-expreso-1700-W.jpg
40.	https://cdn.shopify.com/s/files/1/1757/5553/products/a58982f7c8b9ef31e3ca94feaa962644_1400x.jpg?v=1585960234
41.	https://checkout.cookingdepot.com/media/wysiwyg/PLRT1612BCK_ThunderGroup_Bandeja_AntideslizanteConCorchoNegra_5.jpg
42.	http://blog.elinsignia.com/wp-content/uploads/2017/10/americano.jpg
43.	https://www.bartalentlab.com/app/uploads/caracteristicas-servicio.gueridon-1140x760.jpg
44.	https://protocoloyetiqueta.es/wp-content/uploads/2020/03/Cientes-en-restaurante-1024x546-1.jpg
45.	https://www.ecured.cu/images/7/7b/Servicio_a_la_francesa.jpg

CORTE

2



El Servicio en el Salón Comedor

Aprendizajes esperados:

Contenidos específicos

1. Preparación previa (mise en place)

1.1 Montaje de mesas

2. Reservación y recepción del comensal.

2.1 Reservación

2.2 Lista de espera

2.3 Asignación de mesa

3. La comanda

4. La cuenta

Aprendizajes esperados

- 1 Describe las características de la preparación previa, para identificar su importancia.
- 2 Explica el proceso de reservación y recepción del comensal, para atenderlo adecuadamente.
- 3 Utiliza la comanda del restaurante para registrar la orden del comensal.
- 4 Entrega la cuenta al comensal, para realizar el cobro.

Al final del corte el estudiante será capaz de apoyar los procesos de trabajo relacionados con el servicio de alimentos en el restaurante de un hotel de cuatro estrellas, con la finalidad de realizar sus actividades de manera eficiente.

RECOMENDACIÓN

Te sugerimos, revises los aprendizajes esperados antes de iniciar con el estudio del corte, realiza las anotaciones que sean necesarias.

Los conocimientos previos que debe poseer el estudiante para abordar el segundo corte son:

- Identificación del organigrama de un hotel de cuatro estrellas.
- Reconocimiento de las funciones del gerente de alimentos y bebidas, jefe de piso, capitán de meseros, mesero, sommelier, recepcionista y ayudante de mesero.
- Características del personal de Restaurante.
- Relaciones interdepartamentales.
- Terminología del área.
- Áreas y características de un restaurante.
- Numeración y distribución de mesas y sillas.
- Equipo de servicio (loza, cristalería, plaqué y blancos).
- Tipos de servicio (americano, ruso, inglés y francés).

Identifica lo que debes
saber para que la
comprensión de los
contenidos sea más fácil,
si descubres que has
olvidado algo ¡repásalo!



Antes de iniciar el corte 2, vamos a indagar lo qué sabes de los temas.

Instrucciones: Con base en la columna de la izquierda, finaliza la oración utilizando los conceptos de la derecha y escribe en el recuadro la respuesta correcta, como en el ejemplo (color azul).

1. Proceso, en donde el cliente tendrá que dar información básica, como: su nombre, número de personas, fecha y hora requerida, para realizar una...	reservación de mesa	Junta de pre-servicio (briefing)
2. Es una reunión del equipo de trabajo antes de comenzar el servicio, en donde se resumirá e intercambiará información correspondiente al servicio del restaurante.		montaje de mesas
3. Documento utilizado por el mesero, donde se anotan los alimentos y bebidas solicitados por el comensal de manera específica.		La cuenta
4. Se tendrá en cuenta si es un servicio para desayuno, comida o cena, de este depende el equipo por utilizar (loza, cristalería, mantelería, plqué) su simetría causará una excelente impresión, estamos hablando de...		Preparación previa (mise en place)
5. Se asegura que todas las mesas estén completas y correctamente montadas según el servicio de que se trate (desayuno, comida o cena).		Capitán de meseros
6. Es el conjunto de actividades dirigidas por el jefe de montaje y el capitán de meseros, que se realizan antes de la apertura del salón de eventos con el fin de presentar la mejor imagen de la empresa y contribuir a la operación armoniosa y ágil.		formato de lista de espera
7. Da la bienvenida al cliente y controla las reservaciones.		Jefe de piso
8. Persona que se encarga de la asignación del número de mesas a cada uno de los meseros.		reservación de mesa
9. En caso de que un cliente no cuente con una reservación, se le pedirá que espere, la recepcionista procederá a registrarlo en un formato llamado...		Recepcionista u Hostess
10. Proceso donde el mesero, le presenta al comensal una nota de consumo en una charola o carpeta para que la revise y asigne el porcentaje de propina si fuera el caso.		Formato de comanda

1. Preparación previa (mise en place)

La preparación del servicio es el conjunto de actividades dirigidas por el jefe de montaje y el capitán de meseros, que se realizan antes de la apertura del salón de eventos con el fin de presentar la mejor imagen de la empresa y contribuir a la operación armoniosa y ágil. (Lara, M. 2004).

Para llevar a cabo la preparación del servicio se tiene que considerar varios aspectos:

a) Preparación del personal de servicio

Como se ha mencionado anteriormente, el personal de servicio está integrado por todas aquellas personas que tienen un contacto directo con el cliente como son: capitán de meseros, meseros, recepcionistas, cajeros, hostess, jefe de piso y personal seguridad.

Para lograr dar una imagen de excelencia, se requiere de una planeación y llevar a cabo de manera correcta cada una de las actividades respetando las políticas de servicio del restaurante; incluyendo la presentación de cada uno de los empleados que sea pulcra e higiénica.

Bajo este contexto, los empleados tienen que preparar lo necesario para la realización de su trabajo, por eso se les capacita oportuna y correctamente, supervisándolos para indicarles sus fallas y como corregirlas; en este caso tanto el jefe de piso y capitán de meseros deberán hacer dichas correcciones, también antes de la apertura harán la distribución y asignación del número de mesas a cada uno de los meseros.

b) Junta de pre-servicio (briefing)

La palabra *Brief*, significa resumen en inglés. De esta manera *Briefing* (resumiendo), es una reunión pre-servicio del equipo de trabajo antes de comenzar el servicio, en donde se resumirá e intercambiará información correspondiente al servicio del restaurante.

Será un momento muy adecuado para compartir experiencias de trabajo entre los colaboradores de cada una de las áreas y en donde el líder del equipo deberá aprovechar al máximo el tiempo en función de consolidar al grupo.

La comunicación de equipo de un restaurante y su cocina es indispensable. El objetivo mutuo de ofrecer una experiencia memorable en consumo de alimentos y bebidas sólo puede ocurrir a través de una constante comunicación, honestidad, entendimiento y respetando al equipo de trabajo, lo cual constituye el objetivo principal del *Briefing*.

c) Preparación de equipo y mobiliario

Entre las actividades que hay que realizar antes de la apertura del salón de comedor se encuentran

- ✓ Revisar las dotaciones de cada uno del equipo y mobiliario necesarios para el servicio.
- ✓ Verificar que loza, plqué, cristalería y blancos estén en perfecto estado y limpios.
- ✓ Revisar cartas y menú del día que tengan la información actualizada y estén en excelentes condiciones.

d) Dotación y especificación de blancos

El restaurante, de acuerdo con su estilo o decoración, tiene asignado algún color de mantelería, así que de esta manera se tiene que tomar en cuenta la cantidad de blancos que se tendrá que solicitar para poder dar la apertura del servicio; en este caso hay que considerar protector de mesa, manteles, cubremanteles y servilletas. Esto se calculará con base al total de mesas y sillas que se ocuparan más un 30% adicional.

1.1 Montaje de mesas

El montaje de mesas es el arreglo y equipamiento de éstas, basada en los procedimientos establecidos por el restaurante y de acuerdo con el tipo de servicio que se trate:



La simetría y la elegancia en la presentación del montaje de mesas es uno de los primeros impactos que el cliente recibe del restaurante, hasta se podría decir, que es el elemento clave para la disposición que éste tenga durante el desarrollo del servicio.

Con el montaje de mesas, el mesero demuestra el interés y profesionalismo al realizar su trabajo, por lo cual debe ser extremadamente cuidadoso en cada uno de los detalles en la presentación de la mesa.

Procedimiento para el montaje de mesas:

1. *Primero debe colocarse el molletón*, esto con el fin de proteger la superficie de la mesa de la humedad, el calor y los golpes. También evita el desplazamiento del mantel.
2. *Posteriormente el mantel* de la siguiente manera:

Paso 1: el mantel se coloca doblado en el centro de la mesa.

Paso 2: el mesero se coloca al frente de un lado de la mesa y abre el mantel, en forma rectangular.

Paso 3: el mantel se coloca doblado en el centro de la mesa, el mesero se coloca al frente de un lado de la mesa y abre el mantel, en forma rectangular.

Paso 4: coloca el cubremantel en caso de requerirlo.

3. Se coloca el centro de mesa o un arreglo floral que servirá como referencia para lograr la simetría; dará un toque de elegancia y buen gusto al lugar; éstos no deberán ser tan altos ni abundantes que impidan la vista y la conversación de los comensales.
4. En el caso de que se trate de alguna comida o cena el siguiente paso es colocar el plato base, ya que será el punto de referencia en la simetría para los otros equipos. Se deberá de dejar un espacio cuando menos de 50 cm entre un plato y otro y de 2 cm de la orilla de la mesa.

Algunos restaurantes tienen como política no colocar los equipos hasta que el cliente haya ordenado sus alimentos, otros si lo hacen para que la mesa cause mayor impacto.

Plaqué: en cuanto a los cubiertos, se colocan, los tenedores a la izquierda de los platos en el orden que se vayan a utilizar (tenedor de entremés o mariscos, tenedor para pescado, tenedor para carne). La cuchara cafetera y el tenedor para postre al frente del plato base.

Los cuchillos van del lado derecho de los platos, con el filo hacia estos, a un lado van las cucharas para sopa o la redonda para consomé.

Cristalería: las copas se deben acomodar al frente y a la derecha del cuchillo o cuchara en diagonal. El orden de las copas será de acuerdo con la bebida que se sirva, en este caso: copa de vino blanco, copa de vino tinto y copa de agua, si se va a servir champagne, se coloca detrás de éstas formando un triángulo. Las copas se llenan hasta tres cuartos de copa.

En cuanto a las servilletas, destinadas para una comida o cena, deberán de ir acorde con el mantel. En un restaurante de lujo no se deben colocar servilletas de papel.

Es importante que siempre recuerdes que el montaje de mesas puede variar de acuerdo con el tipo de servicio que se proporcione (desayuno, comida o cena), los alimentos y bebidas que se van a servir y las políticas del restaurante.

A continuación, se muestran los montajes para restaurante. (Lara, M. 2010).

Imagen 46





Imagen 47



Planeación y ejecución del servicio

<https://capacitateparaempleo.org/pages.php?r=.tema&tagID=3457&load=3475&n=0&brandID=capacitate>

Actividades previas al servicio

<https://capacitateparaempleo.org/pages.php?r=.tema&tagID=3457&load=3488&n=1&brandID=capacitate>

Montaje y desmontaje de mesas

<https://capacitateparaempleo.org/pages.php?r=.tema&tagID=275&load=286&n=1&brandID=capacitate>

Actividad de aprendizaje 1. Montaje de mesas.

Instrucciones: Completa el siguiente montaje de restaurante de lujo con imágenes, recortes o dibujos de acuerdo con el listado que aparece a la derecha.



Imagen 48



2. Reservación y recepción del comensal

Es importante mencionar, antes de estudiar la logística de recepción de los comensales, que no todos los restaurantes cuentan con un sistema de reservaciones, actualmente muchos de ellos utilizan incluso su propia aplicación. Dentro de la variedad de tipos de restaurantes los que manejan reservaciones son algunos como: los restaurantes de lujo, restaurantes con variedad y restaurantes con servicio de banquetes.

2.1 Reservación

Esto se hace con el fin de poder proporcionarle un excelente servicio a nuestro cliente y no tenga que esperar para que se le asigne una mesa, dichas reservaciones se pueden hacer por teléfono, personalmente o por internet.

A continuación, se muestra un ejemplo del formato utilizado para este proceso.

Restaurante ColBach Control de Reservaciones					
					Día _____
					Fecha _____
					Ocupación % _____
Nombre	No. Pax	Hora	Mesa	Observaciones	Registró

Imagen 49

Generalmente se tiene ya un dialogo preparado para atender la llamada o personalmente al cliente Pon atención al siguiente ejemplo:

Hostess: *Restaurante ColBach, buenos días, le atiende Erika Romero, ¿en qué puedo servirle?...*

- ✓ Es necesario solicitar información básica, nombre, número de personas, fecha y hora requerida.
- ✓ Es indispensable verificar el libro de reservaciones ya sea físico o en la computadora antes de garantizar una reservación, es importante para no generar sobrecupo.
- ✓ En caso de no tener disponibilidad para la hora o fecha solicitada se puede hacer una sugerencia al cliente en un horario o fecha disponible.
- ✓ Se le da a conocer el límite de tolerancia de tiempo para respetar su reservación. Normalmente son 15 minutos.
- ✓ Una vez recibida toda la información, se le repite al cliente de forma clara para asegurar que la información es correcta.

- ✓ La hostess se despide amablemente.
- ✓ **En la columna de mesa**, se anota el número de mesa asignada, preferentemente a gusto del cliente: área de fumadores, terraza, lejos de ventanales, etc.
- ✓ **En la columna de observaciones** se anotará, si desea un arreglo en especial, motivo de la reunión etc.
- ✓ **En la columna de registró** se anotarán las iniciales del responsable de la reservación.
- ✓ Nota: En las reservaciones por internet los clientes entran por su cuenta a la página del restaurante donde capturan los datos y en ese momento les dan respuesta.

2.2 Lista de espera

La hostess y el capitán de meseros deberán estar al pendiente de la puerta del restaurante, de recibir y atender a las personas que ingresan, procederán a preguntar si cuentan con reservación, en tal caso se revisará el libro de reservaciones y de inmediato se les asigna su mesa.

En caso de no contar con reservación, pero hay cupo en el restaurante, se les pide que esperen y se procede a registrarlos, indicando el tiempo de espera:

Restaurante ColBach Lista de espera		
		Fecha _____
Nombre	No. Pax	Mesa

Imagen 50

En el momento que se desocupe una mesa considerando el número de personas, se le llama por turno o nombre y se procede a conducirlos personalmente hasta su mesa.

Por lo anterior es recomendable que el restaurante cuente con una sala de espera de preferencia con servicio de café o té, donde el cliente pueda esperar de manera cómoda y agradable.

2.3 Asignación de mesa

En la mayoría de los casos los clientes realizan una reservación con el propósito de conseguir la mejor ubicación en el restaurante, de acuerdo con sus preferencias.

La distribución debe tomar en cuenta que no todas las estaciones tienen la misma carga de trabajo, por lo cual es conveniente establecer el sistema de rotación de estas, es decir que los meseros podrán cambiar de área de trabajo, de esta manera tendrán la posibilidad de generar mayores ingresos por concepto de propinas.

El capitán deberá asignar a los clientes de manera equitativa en cada estación de servicio, por ejemplo:

Los primeros clientes ocuparan una mesa de la estación 1, el siguiente grupo de la estación 2 y así sucesivamente buscando que todos los meseros tengan trabajo.

Restaurante ColBach								
Rotación de mesas								
Estación	Mesero	MESAS ASIGNADAS						

Imagen 51

La rotación de mesas permite repartir de forma equitativa la cantidad de personas atendidas por cada mesero y obviamente se deberá organizar según el número de estaciones programadas para cada día de la semana.



Hacer una reserva en un restaurante

https://www.youtube.com/watch?v=MD8TcD_jJno

Como llevar una lista de espera y un buen control de multitud

<http://www.mailxmail.com/curso-sencillo-recepcionistas/como-llevar-lista-espera-buen-control-multitud>

Cómo asignar mesas a una reserva

<https://www.youtube.com/watch?v=Xx9K4DAY9D8>

Actividad de aprendizaje 2. Reservación y Recepción del comensal.

Instrucciones: Realiza una historieta, tomando en cuenta los siguientes pasos. Observa el ejemplo.

1. La reservación.
2. La recepción.
3. Asignación de mesa.

NOTA: A continuación, se presenta la propuesta de una plantilla para realizar esta actividad, pero el (la) estudiante tiene la libertad de utilizar algún programa de cómputo para su realización, contemplando los pasos señalados anteriormente.

Plantilla para la historieta

La reservación



Imagen 52

Buenas tardes, Restaurante COLBACH, es un gusto atenderle. Me podría decir su nombre, la fecha, hora, número de personas y si tiene alguna petición en especial.

La recepción

Asignación de mesa

3. Comanda

Documento de gran importancia tanto administrativa como operacional, los datos que contiene se utilizan para fines estadísticos y de costeo. Operacionalmente es un auxiliar valioso para el mesero, ya que evita olvidos y el regresar a preguntar al comensal qué ordenó. La comanda se puede diseñar de acuerdo con las necesidades del negocio, tomando en cuenta que la información que brinde sea suficiente para facilitar el servicio, producción de alimentos y bebidas y controles en la salida de alimentos y bebidas al comedor. (Lara, M. 2010).

Una comanda puede contener además de los datos y columnas marcadas lo siguiente:

- A. **Número de Folio:** Para el control administrativo.
- B. **Hora:** Para el control de tiempos.
- C. **Fecha:** Para verificar consumos en fechas posteriores.
- D. **Comensal:** Para numerar a cada comensal y conocer lo que consumirá cada uno, así como colocar en la mesa los equipos y suministros necesarios.

Para desayunos, el registro de la orden se distribuye en los siguientes tiempos:

- A. Jugos y frutas.
- B. Cereales y plato principal
- C. Café, té o leche.

La comanda **para la cena** se divide en:

- A. Entremeses
- B. Caldos, sopas y ensaladas.
- C. Plato principal.

Por lo general el cliente no ordena el postre inicialmente por lo cual se elabora otra comanda cuando llega el momento oportuno, así mismo en el transcurso del servicio pueden existir pedidos extras, para lo cual se elaboran las comandas complementarias que se incluirán en el mismo cheque de consumo.

Es importante señalar que **para las ordenes de bebidas se deben de hacer comandas por separado**, ya que éstas se quedaran en el bar.

Por otro lado, como mesero tienes que conocer los tiempos de preparación de los cortes de carne gruesas, así como las abreviaturas, esto te servirá para indicarle al comensal cuanto tiempo tardará su corte y organizar de una mejor manera la información en la comanda.

	Abreviaturas usadas para las comandas.	Tiempos de cocción de carnes gruesas
Rojo o a la inglesa	R	8 a 10 minutos
Medio Rojo	MR	10 a 12 minutos
Término medio	TM	12 a 15 minutos
Pasado de medio	3/4	15 a 18 minutos
Bien cocido	B/C	16 a 20 minutos
Para aves, langosta, pescados, mariscos, guisados y pastas de 20 a 25 minutos.		

La comanda se elabora por triplicado y su distribución o uso puede variar según las políticas del restaurante:

- A. La original va a caja.
- B. La primer copia a cocina o bar.
- C. La segunda copia el ayudante o mesero la conserva, para que tenga a la mano los servicios que se están “trabajando” y sacarlos oportunamente.

Una vez que se abre el establecimiento e ingresan los clientes se procede a dar el servicio, ya sentados los comensales se les deja la carta para que ordenen y se les invita a solicitar alguna bebida en lo que esperan su orden y se les da a conocer “las sugerencias del chef”. Por lo cual es de vital importancia que el mesero conozca la carta, menú del día y promociones o descuentos.

Con el fin de reducir tiempos en la toma de órdenes, se realiza bajo un sistema establecido, primero los niños, adultos mayores o damas según sea el caso y de preferencia tomarlo como referencia y hacia la derecha continuar. Mentalmente se les asigna un número que nos permitirá llevar un orden en nuestra comanda.

A continuación, se muestra un ejemplo de cómo se elabora este documento.

COMANDA				
RESTAURANTE DEL HOTEL				
MODELO				
MESERO	PERSONAS	MESA	FECHA	CHEQUE
1				
2				
3				
4				

Alimentos y bebidas solicitados especificando la solicitud del cliente (sin cebolla, bien cocido, sin hielos, etc.)

Imagen 53



La comanda

<https://capacitateparaeempleo.org/pages.php?r=.tema&tagID=3457&load=3497&n=1&brandID=capacitate>

Actividad de aprendizaje 3. Comanda.

Instrucciones: Lee con atención los siguientes casos, posteriormente toma la orden en cada una de las comandas. La fecha de elaboración es el día de hoy.

CASO 1	El mesero número 2, atiende a la mesa 010, en la cual hay dos comensales, se les toma la orden: Comensal 1, pide jugo de naranja, machaca norteña, café americano y de postre unas crepes suzzete. El comensal 2 pide un café Don Juan, una ensalada César, unas puntas de filete y unas cerezas Jubiléé. El número de cheque de consumo es el 0051
CASO 2	El mesero número 1, atiende a la mesa 012, en la cual hay un comensal, se le toma la orden: Comensal 1, pide una copa de vino tinto (gran reserva), un quiche de mariscos, una crema de 3 quesos, una codorniz a la talla y de postre una tarta de pera con almendras. El número de cheque de consumo es el 0052
CASO 3	El mesero número 5, atiende a la mesa 014, en la cual hay tres comensales, se le toma la orden: Comensal 1, pide una botella de vino blanco, (Blanc de Blancs) por que están celebrando un cumpleaños. Papa rellena de carne, sopa de cebolla, pescado en salsa de avellanas y de postre una macedonia de frutos del bosque. El Comensal 2 pide unos camarones en mole de mango, una sopa minestrone, una pechuga rellena en salsa de queso y unas empanadas de piña como postre. El Comensal 3 Pide una ensalada mixta, una crema de jitomate con albahaca, unas costillas glaseadas y de postre un kamelado. El número de cheque de consumo es el 0053
CASO 4	El mesero número 6, atiende a la mesa 016, en la cual hay un comensal, se le toma la orden: Comensal 1, pide una copa de clericot, unos rollitos de plátano con mole, una sopa de tortilla, un lomo relleno en salsa de setas y de postre un coulant de chocolate. El número de cheque de consumo es el 0054



 COMANDA RESTAURANTE DEL HOTEL MODELO				
MESERO	PERSONAS	MESA	FECHA	CHEQUE
1				
2				
3				
4				

 COMANDA RESTAURANTE DEL HOTEL MODELO				
MESERO	PERSONAS	MESA	FECHA	CHEQUE
1				
2				
3				
4				

 COMANDA RESTAURANTE DEL HOTEL MODELO				
MESERO	PERSONAS	MESA	FECHA	CHEQUE
1				
2				
3				
4				

 COMANDA RESTAURANTE DEL HOTEL MODELO				
MESERO	PERSONAS	MESA	FECHA	CHEQUE
1				
2				
3				
4				

Imagen 54

- **La cuenta**

En todo establecimiento de alimentos y bebidas se debe tener un sistema de control, esto con el propósito de obtener los resultados esperados en las ventas, por lo cual se implementan las comandas y cheques de consumo.

Un *cheque de consumo* es un documento mediante el cual se cobra el consumo de alimentos y bebidas solicitados por los comensales.

Se debe tener mucho cuidado con su llenado ya que es la fuente de información de las operaciones del restaurante ante el departamento de contabilidad, para costos de alimentos y bebidas, cobranzas y el informe de caja ante el departamento de Auditoría Nocturna.

Proceso de la cuenta:

- ✓ El mesero va a caja y solicita la cuenta correspondiente.
- ✓ Una vez corroborada la información, el mesero le presenta en una charola o carpeta la nota de consumo para que la revise y asigne el porcentaje de propina si fuera el caso.
- ✓ El cajero realiza los registros necesarios y le entrega la factura o nota de consumo al mesero para que a su vez la entregue al cliente.
- ✓ En el caso de pagar con tarjeta se les lleva la terminal bancaria hasta la mesa para realizar el cobro.
- ✓ Se consideran las diferentes formas de pago: efectivo, tarjeta débito o crédito, vales o cupones.



Tramite y cobro de cuenta

<https://capacitateparaempleo.org/pages.php?r=tema&tagID=3457&load=3501&n=1&brandID=capacitate>

Actividad de aprendizaje 4. La cuenta.

Es momento de que pongas en práctica los conocimientos, procesos y habilidades aprendidos hasta el momento.

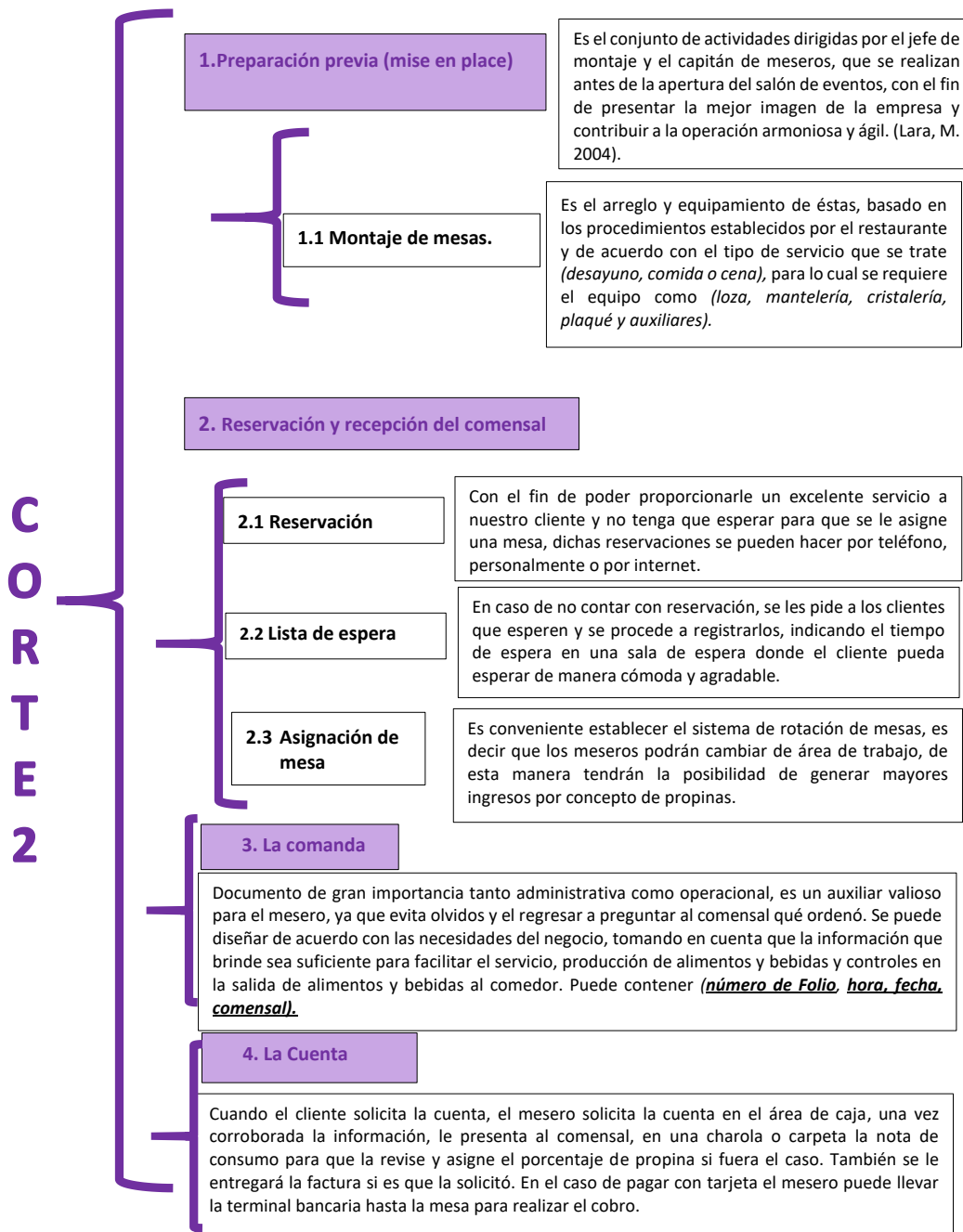
Instrucciones: Realiza una videograbación en DVD, donde realices el procedimiento de un **servicio americano para una persona**, el folio para el servicio de la comanda es el 0020.

NOTA: Utilizar la siguiente lista de verificación para su desarrollo.

No.	Actividad	Cumple	No cumple
Antes de iniciar			
1.	Verificar los recursos a emplear para la videograbación.		
2.	Preparar el mobiliario (silla y mesa).		
3.	Realizar el montaje de mesa correspondiente (mantelería, loza, plaqué y cristalería).		
4.	Prepara un menú de 3 tiempos (una bebida, plato fuerte y postre) además de tener complementos para el servicio como: pan, tortillas y salsa.		

5.	Tener a la mano, los formatos de (control de reservaciones y comanda).		
6.	Invitar a un amigo o familiar para que apoye como comensal en la actividad.		
<i>Durante el proceso</i>			
7.	Portar la vestimenta adecuada y acordada con el profesor, considerando la higiene personal.		
8.	Contestar la llamada de la reservación y anotar los datos en el formato (control de reservaciones).		
9.	Recibir en el restaurante al cliente de manera amable.		
10.	Asignar mesa al cliente.		
11.	Entregar menú y/o carta.		
12.	Tomar la orden del comensal en la comanda.		
13.	Brindar el servicio a la mesa de bebidas y alimentos.		
14.	Entregar la cuenta, cuando el cliente lo haya solicitado.		
15.	Realizar la limpieza de mesa para un nuevo servicio.		
<i>Al final del proceso</i>			
16.	Passar la grabación a formato DVD con datos de identificación (nombre del alumno, nombre del profesor, asignatura, plantel y semestre lectivo) e incorporarlo al portafolio de evidencias.		

A continuación, vamos a realizar un repaso de los temas vistos en el corte 2



Has concluido el corte 2, es momento de valorar tu desempeño aptitudinal y actitudinal y conocer tus áreas de oportunidad.

Instrucciones: Marca con una palomita, si cumples con los siguientes aspectos:

No.	ASPECTOS	SÍ	NO
11.	Organicé mi tiempo, para resolver las actividades.		
12.	Busqué un espacio adecuado en casa para realizar la guía, eliminando distracciones.		
13.	Realicé la lectura de cada instrucción, para comprender mejor las actividades a realizar.		
14.	Mostré interés por los temas del corte.		
15.	Las actividades se me hicieron sencillas.		
16.	Tuve iniciativa para investigar los temas de mi interés.		
17.	Preparé las evidencias en tiempo y forma, organizando un portafolio de evidencias.		
18.	Me siento satisfecho con los aprendizajes adquiridos.		
19.	Consulté las referencias bibliográficas en temas donde tuve dudas.		
20.	Mi trabajo es limpio y ordenado.		

Libros:

- De La Torre, F. (2009). Administración hotelera 2. Alimentos y bebidas. CdMx. Trillas.
- Lara Martínez, J. (2004). Dirección de Alimentos y Bebidas en hoteles. CdMx: Trillas.
- Thomas, M. (2019). Conceptos Básicos de la coctelería. Pratzpublishing.

Páginas web:

- Fundación Carlos Slim. (s.f.). Capacitate para el trabajo. Curso de Mesero. Recuperado el 14 de mayo de 2022 de: <https://capacitateparaempleo.org/pages.php?r=.tema&tagID=3457>
- Fundación Carlos Slim. (s.f.). Capacitate para el trabajo. Curso de Bartender. Recuperado el 14 de mayo de 2022 de:
- <https://capacitateparaempleo.org/pages.php?r=.tema&tagID=1354&load=1354&n=0>
- Gestión Gastronómica y más. (s.f.). Reglas para la numeración de mesas y personal en el restaurante. Recuperado el 14 de mayo de 2022, de: <https://gastronomiaygestion.blogspot.com/2013/10/reglas-para-la-numeracion-de-mesas-y.html>
- Sandoval, M. G. (23 de 09 de 2013). Revista El Conocedor. Bebidas digestivas más tomadas. Recuperado el 14 de mayo de 2022 de: <https://revistaelconocedor.com/bebidas-digestivas-ideales-para-cualquier-festejo/>

No. de imagen	Fuente
46-48	Nota: Con fines didácticos estas tres imágenes son de creación propia: N, García Cruz, 2022, Colegio de Bachilleres.
49	Adaptado de Servicio de Restaurante: Quinto semestre, (p. 42), por M. de J, Cástulo Martínez, 2020, Colegio de Bachilleres.
50	Adaptado de Servicio de Restaurante: Quinto semestre, (p. 43), por M. de J, Cástulo Martínez, 2020, Colegio de Bachilleres.
51	Adaptado de Servicio de Restaurante: Quinto semestre, (p. 43), por M. de J, Cástulo Martínez, 2020, Colegio de Bachilleres.
52	https://cdn.pixabay.com/photo/2015/03/16/18/03/reception-676337_960_720.jpg
53	Adaptado de Servicio de Restaurante: Quinto semestre, (p. 45), por M. de J, Cástulo Martínez, 2020, Colegio de Bachilleres.
54	Adaptado de Servicio de Restaurante: Quinto semestre, (p. 46), por M. de J, Cástulo Martínez, 2020, Colegio de Bachilleres.

CORTE

3



Servicio de bebidas

Aprendizajes esperados:

Contenidos específicos

1. Terminología

2. Equipo

2.1 Cristalería

2.2 Utensilios de Bar

3. Bebidas con alcohol

3.1 Aperitivos

3.2 Digestivos

3.3 Vinos

4. Bebidas sin alcohol

4.1 Zumos

4.2 Café

4.3 Té

4.4 Infusiones

4.5 Batidos

Aprendizajes esperados

1. Distingue la terminología del área de bar, para atender de manera pertinente al comensal.
2. Describe las características de la cristalería y utensilios de bar, para elaborar las bebidas de manera adecuada.
3. Explica el proceso de preparación de bebidas con alcohol, para identificar sus características.
4. Prepara bebidas sin alcohol, para atender de manera adecuada al comensal.

Al final del corte el estudiante será capaz de explicar el servicio de bebidas en el restaurante de un hotel de cuatro estrellas y elaborar aquellas bebidas que no contengan alcohol para atender eficientemente al comensal.

RECOMENDACIÓN

Te sugerimos, revise los aprendizajes esperados antes de iniciar con el estudio del corte, realiza las anotaciones que sean necesarias.

Los conocimientos previos que debe poseer el estudiante para abordar el tercer corte son:

- Identificación del organigrama de un hotel de cuatro estrellas.
- Reconocimiento de las funciones del gerente de alimentos y bebidas, jefe de piso, capitán de meseros, mesero, sommelier, recepcionista y ayudante de mesero.
- Características del personal de Restaurante.
- Relaciones interdepartamentales.
- Terminología del área.
- Áreas y características de un restaurante.
- Numeración y distribución de mesas y sillas.
- Equipo de servicio (loza, cristalería, plaqué y blancos).
- Tipos de servicio (americano, ruso, inglés y francés).
- Preparación previa (mise en place).
- Montaje de mesas.
- Reservación y recepción del comensal.
- La comanda.
- La cuenta.

Identifica lo que debes
saber para que la
comprensión de los
contenidos sea más
fácil, si descubres que
has olvidado algo



Antes de iniciar el corte 3, vamos a indagar lo qué sabes de los temas.

Instrucciones: Con base en la columna de las definiciones de la izquierda, relaciona con los conceptos de la columna derecha y dibuja en el recuadro, la imagen que corresponda observa el ejemplo (en color verde)

	1. Es una habitación empleada para el almacenamiento de vino en botellas o barriles.			Macerador o mortero
	2. Es un vaso mezclador especial de metal que trae un colador pequeño que cabe dentro de éste.			Bar
	3. Mezcla equilibrada de varios licores o varias bebidas, armoniosamente combinadas. Esta denominación se acuñó a principios del siglo XIX.			Cuchara larga
	4. Es un vaso medidor de metal y cuenta con dos conos, uno en cada lado. El cono más largo generalmente es de 1 ½ onzas, mientras que el otro cono (más pequeño) tiene una capacidad de ¾ o una onza.			Cava
	5. Es la ciencia y arte de mezclar bebidas.			Jigger
	6. Tiene un mango largo para que llegue al fondo de un vaso, en forma de espiral para que así se agiten mejor las bebidas y cuenta con una pequeña cuenca con hoyos de un lado para poder quitar residuos flotantes, estamos hablando de...			Cóctel
	7. Es un término que se les asigna a los locales públicos donde se sirven, preferentemente en la barra o mostrador, bebidas frías y calientes.			Shaker o agitador
	8. Sirve básicamente para triturar muchos de los ingredientes que se utilizan en la coctelería.			Mixología

1. Terminología

- ✓ **Bar:** Es un término que se les asigna a los locales públicos donde se sirven, preferentemente en la barra o mostrador, bebidas frías y calientes. Al igual que en el restaurante cuenta con su propio vocabulario:
- ✓ **Añada:** Se le llama así a la cosecha de un año, especialmente refiriéndose a vinos.
- ✓ **Alcohol neutro:** Forma la base de casi todas las bebidas alcohólicas y licores.
- ✓ **Barrica:** Es un recipiente hecho de madera, generalmente de roble francés o americano, donde se da la crianza de un vino.
- ✓ **Cava:** Se conoce como cava a la habitación empleada para el almacenamiento de vino en botellas o barriles.
- ✓ **Crema:** Es una bebida elaborada a partir de una base láctea y la combinación de un licor o espirituoso. Como su propio nombre indica su textura es aterciopelada al paladar, y su versatilidad brinda diversas formas de consumo: solas, con hielo, como ingrediente de cócteles, como componente culinario y de repostería.
- ✓ **Cobbler:** Desciende de las bebidas hechas con agua y vino preparadas desde el renacimiento. Actualmente se prepara con vino o licores diversos, azúcar y bebida gasificada.
- ✓ **Cóctel:** Mezcla equilibrada de varios licores o varias bebidas, armoniosamente combinadas. Esta denominación se acuñó a principios del siglo XIX.
- ✓ **Contraetiqueta:** Etiqueta que se coloca en la parte posterior de la botella y que normalmente contiene información sobre el vino que contiene: cosecha, vendimia, año de la cosecha de un vino.
- ✓ **Decantar:** Consiste en trasladar el vino de una botella a otro recipiente, llamado decantador, con el fin de mejorar su aspecto, sobre todo visual y/u olfativo.
- ✓ **Espirituoso:** Es la bebida alcohólica destinada al consumo humano, con cualidades organolépticas particulares, con una graduación mínima de 15%vol, obtenida por destilación, en presencia o no de aromas, de productos naturales fermentados, o por maceración de sustancias vegetales, con adición o no de aromas, azúcares, otros edulcorantes, u otros productos agrícolas.
- ✓ **Extracto:** Cualquier producto sólido o espeso que se obtiene por la evaporación de un jugo.
- ✓ **Golpe:** Su especificación implica un uso reducido de producto (incluso a unas simples gotas).
- ✓ **Dash:** En inglés, significa seco; este término se añade a todo tipos de licores y cócteles con esta característica.
- ✓ **Escarchado:** Salpicar una superficie con algo que imite escarcha en el contorno de un vaso o copa.
- ✓ **Stick:** Varita para remover los cócteles o combinados.
- ✓ **Mixología:** Ciencia y arte de mezclar bebidas.

- ✓ **Mosto:** Es el zumo de la uva que contiene diversos elementos de la uva como pueden ser la piel, las semillas; se considera una de las primeras etapas de la elaboración del vino.
- ✓ **Tisana:** Es la bebida que se consigue al hervir determinadas combinaciones de hierbas o especias en agua. También se refiere a frutas secas o deshidratadas y cortezas.

Actividad de aprendizaje 1. Terminología.

Instrucciones: Busca una imagen o dibujo que representen los términos que se encuentran en el siguiente cuadro cognitivo, revisa el ejemplo.

Bar	Barrica	Cava	Cóctel	Extracto de vainilla
				 Imagen 55
Escarchado	Stick	Mosto	Tisan	Contraetiqueta

2. Equipo

El equipo que se requiere para dar servicio a nuestro cliente siempre se deberá tener preparado y al alcance inmediato para agilizar el servicio, el Bartender llegará antes de la apertura del establecimiento para tener listo todos los ingredientes y utensilios que ocupará durante su jornada.

2.1 Cristalería

De preferencia la cristalería de bar debe ser transparente y de diseño clásico, para poder apreciar con nitidez, los cócteles clásicos universales.

Vasos largos o long drinks. Pueden ser de diferentes modelos, pero todos deberán tener una capacidad de 10 a 12 onzas (300/360 ml.)



Imagen 56

Vasos cortos u old fashioned. Este tipo de vaso se utiliza preferentemente para ofrecer bebidas que irán sobre hielo, también se utiliza para el whisky. Su capacidad varía entre 8 y 12 onzas.



Imagen 57

Vasos high ball. Es el vaso indispensable para los tragos largos. Este tipo es el más utilizado en todos los variados tipos de cócteles, ron, ginebra, vodka y whisky. La capacidad varía entre 8, 10 y 12 onzas.



Imagen 58

Copas Cóctel. La capacidad varía entre 3 y 5 onzas, son ideales para servir Martini, Gibson, Manhattan y otros.



Imagen 59

Copas altas para batidos y coladas. Este tipo de copa se utilizan para batidos, tragos largos y coladas, también se utilizan para cerveza, tienen una capacidad hasta 12 onzas.



Imagen 60

Copas para brandy y coñac. La forma característica de esta copa resalta el bouquet de los aguardientes como el coñac y el brandy. Existen de diferentes capacidades que llegan hasta los 300 ml.



Imagen 61

Copas para licores. Tienen una forma estrecha y ligeramente alargada; se utilizan también para algunas combinaciones como los pousse-café. Su capacidad mayor es de 2 onzas.



Imagen 62



Utensilios de trabajo.

<https://capacitateparaempleo.org/pages.php?r=.tema&tagID=1354&load=2135&n=0&brandID=capacitate>

Elección de cristalería

<https://capacitateparaempleo.org/pages.php?r=.tema&tagID=1354&load=2002&n=0&brandID=capacitate>

Actividad de aprendizaje 2. Cristalería.

Instrucciones: Completa el siguiente cuadro cognitivo, colocando la imagen de la cristalería adecuada para las bebidas que se encuentran en la columna de la izquierda, como en el ejemplo (en color azul).

	Bebida	Se sirve en...		Imagen de cristalería
1.	Coñac Martell		A.	
2.	Cóctel manhattan		B.	
3.	Whisky		C.	
4.	Licor de café		D.	
5.	Cóctel con vodka		E.	
6.	Cerveza		F.	

2.2 Utensilios de Bar

Un buen bartender, debe tener un amplio kit de herramientas para preparar todas las bebidas que se le soliciten en la barra. Para esto hay equipos básicos de coctelería con los que se puede aprender y preparar las bebidas más comunes, a continuación se presentan varios utensilios de bartender que mejorarán tus habilidades y conocimientos de coctelería, e incluso de mixología.

Shaker o agitador

El shaker tradicional es un vaso mezclador especial de metal que trae un colador pequeño que cabe dentro de éste. Lo puedes encontrar en diferentes diseños y es, probablemente, de los utensilios de bartender más esenciales.



Imagen 63

Cuchara larga

De toda la cantidad de cucharas que hay la de coctelería es muy especial, ya que es una cuchara larga, es decir, con mango largo para que llegue al fondo de un vaso, su mango es en forma de espiral para que así se agiten mejor las bebidas y cuenta con una pequeña cuenca con hoyos de un lado para poder quitar residuos flotantes.

Cucharas medidoras

Generalmente estas cucharas vienen en set con varias de diferentes medidas, las puedes encontrar de plástico o de metal. Son muy necesarias cuando se requieren de medidas pequeñas, ya sea de líquidos o sólidos.

Rallador

El rallador ayuda mucho, sobre todo en la presentación de los cocteles o en los toques, por ejemplo, cuando se necesita añadir un poco de chocolate rallado, o bien cáscara de limón o naranja. Hay muchos tipos de rallador, el más recomendado para un bartender es uno pequeño y fácil de manejar, en el mercado existen algunos que tienen la forma de un cuchillo largo, pero que en vez de un filo para cortar traen la parte para rallar.

Macerador

Un macerador, también conocido como mortero, es un como un palo delgado que puede estar hecho de madera, metal o plástico, y sirve básicamente para triturar muchos de los ingredientes que se utilizan en la coctelería.

Usualmente es usado para mezclar azúcares o para extraer mejor el jugo o los aceites de una fruta. Aquí hablamos de uno de los utensilios de bartender comúnmente usados para hacer bebidas tipo *old fashion*, por ejemplo, cuando se debe hacer un mojito.

Vaso medidor

Un vaso medidor o jigger es de metal y cuenta con dos conos, uno en cada lado. El cono más largo generalmente es de 1 ½ onzas, mientras que el otro cono (más pequeño) tiene una capacidad de ¾ o una onza.



Imagen 64

Esta también una de las herramientas de bartender esenciales, ya que permite medir con precisión las cantidades de líquidos en las bebidas y darles una mejor consistencia a los cocteles.

Colador Julep

Un colador Julep está perforado, hecho de metal, y tiene la forma de una cuchara de sopa (un poco más cóncava) con hoyos en el fondo.

Se coloca dentro de un vaso o una coctelera, mientras se cuela en otro vaso.

Sacacorchos

Existen muchos estilos y tipos de sacacorchos, y escoger el más adecuado dependerá del tipo de bebida que ofrecerás, sin embargo, hay unos «genéricos» muy buenos y que sirven para varias bebidas.

En el caso propio de la coctelería o la mixología no se llega a requerir, pero se da el caso en que algunas veces piden una botella de vino o copa, y es cuando este accesorio resulta muy útil.



Imagen 65

Exprimidor

Debido a que las frutas son un elemento común en varios cocteles, requerirás de un exprimidor de cítricos. Recuerda que la calidad del proceso no es la misma si tratas de extraer el jugo con tus propias manos, a que lo hagas con esta útil herramienta. Además, con ella puedes observar fácilmente si se te pasa una semilla del fruto, toma en cuenta que eso le puede dar muy mala presentación a tu bebida.

Cubitera

La cubitera es un recipiente al que se agrega hielo, posteriormente se ponen las botellas (vino, champán o coñac). Más allá de pensar que un refrigerador puede hacer el mismo trabajo, toma en cuenta que este método baja la temperatura de las bebidas de una manera más directa, además de conservarlas así por un buen rato.

Si bien trabajas en una barra, lo más recomendable es adquirir una de gran tamaño para enfriar más de tres botellas a la vez.

Otros utensilios de bartender

- ✓ Una licuadora especial para triturar hielo
- ✓ Destapador de botellas (para cervezas o sodas)
- ✓ Popotes
- ✓ Vasos y copas cocteleras
- ✓ Portavasos
- ✓ Tapete de Bar
- ✓ Pala para hielo
- ✓ Tabla
- ✓ Peladores
- ✓ Glass rímel o escarchador para vasos
- ✓ Colador gusano
- ✓ Dispensador de agua carbonatada

Con estos utensilios de bartender podrás tener un equipo básico para preparar todo tipo de cocteles y hacer un buen trabajo detrás de la barra.

Actividad de aprendizaje 3. Equipo mayor, equipo menor y utensilios.

Instrucciones: Completa el siguiente cuadro de utensilios de bar, explicando los usos de cada uno o colocando una imagen, de acuerdo al ejemplo.

Utensilios de Bar.				
Nombre	1. Licuadora	2. Tapete para bar	3. Pala para hielo	4. <i>Dispensador de agua carbonatada</i>
Imagen		 <i>Imagen 66</i>		 <i>Imagen 67</i>
Características y usos	Puede ser de Inoxidable, sirve Para mezclar las Bebidas.			<i>Implementa un sistema de carbonatación, el cual mezclará el dióxido de carbono con el líquido, manteniendo a una presión constante que permite dispensar agua burbujeante.</i>
Nombre	5. Tabla	6. Peladores	7. Glass rímel o escarchador de vasos	7. Colador gusano
Imagen		 <i>Imagen 68</i>		 <i>Imagen 69</i>
Características y usos			También recibe el nombre de ribeteador, tiene distintos platillos para poner el azúcar, la sal y el almíbar que permite humedecer el borde de la copa y a después se pasará por el ingrediente sólido, con orden y en un utensilio compacto.	

3. Bebidas con alcohol

Una bebida alcohólica es aquella que contiene más de 2. 5º de alcohol, específicamente, etanol o alcohol etílico el cual es un depresor del Sistema Nervioso Central que adormece sistemática y progresivamente las funciones del cerebro, como la coordinación, la memoria y el lenguaje.

Las bebidas alcohólicas pueden obtenerse de dos formas:

- ✓ **Por fermentación:** Estas se obtienen por la fermentación de los azúcares contenidos en diferentes tipos de frutas, raíces o granos de plantas que se convierten en alcohol. Por ejemplo, la cerveza.
- ✓ **Por destilación:** Se obtienen por la vaporización parcial de un líquido y la condensación de los vapores formados para separarlos. Son un ejemplo de estas bebidas el aguardiente, el ron, el whisky, el vodka y el tequila. También entran en esta categoría las combinaciones de éstas con otras bebidas alcohólicas o no alcohólicas como los cocteles.

En este caso hablaremos de los siguientes grupos:

3.1 Aperitivos

La palabra aperitivo proviene de “aperire” en latín, que significa abrir. Por lo cual se denomina aperitivos a algunas bebidas espirituosas que se beben en una forma de ritual antes de las comidas para abrir el apetito. Pero estas bebidas no sólo estimulan el apetito, sino además predisponen los sentidos para deleitarse con la comida y poseen propiedades digestivas.

Entre las bebidas aperitivos más conocidas están:

a) Vermut

La base del vermut es el vino, además está compuesto de ajenojo, hierbas y otras sustancias amargas. Se presenta en tres variedades. Blanco seco, blanco dulce y tinto. Los más conocidos son el vermut francés (rojo) e italiano (blanco).

b) Jerez

Se trata de un tipo de vino producido en España, en Jerez de la Frontera, elaborado con uvas maduras mediante el sistema de maduración de Solera (sustitución de 1/3 del vino de la cuba por vino nuevo de la misma clase hasta lograr el punto de equilibrio). Se sirven en copas grandes con forma de tulipán para que conserve su agradable aroma.

Existen varios tipos de Jerez:

- Fino: Se toma como aperitivo bien frío
- Manzanilla: Elaborado con uva Palomino, se toma como aperitivo
- Oloroso: Se caracteriza por un aroma más profundo y suele usarse para acompañar postres

c) Oporto

Es un vino producido en Portugal, de color bien oscuro, gustoso y de elevada graduación alcohólica, una mezcla de vinos jóvenes con vinos viejos, que según la tradición debe añejarse al menos, por 20 años. El dulce suele utilizarse para acompañar los postres y el seco como aperitivo.

3.2 Digestivos

“Los digestivos se caracterizan por ser dulces y tener entre 17 y 40 grados de alcohol. La manera de ofrecerlos es variable, se pueden servir derechos, mezclados o en las rocas. De acuerdo con Georgina Estrada, vicepresidente de relaciones públicas de la Asociación de Sommeliers mexicanos, estas bebidas se dividen principalmente en tres grupos:” (Sandoval, 2013)

- ✓ Vinos generosos
- ✓ Licores
- ✓ Cremas

3.3 Vinos

Definición: es una bebida obtenida de la uva, mediante la fermentación alcohólica de su mosto o zumo.

El vino tiene una extensa historia, ¿quién pudiera conocer todos los vinos de mundo? Es difícil ya que año con año surgen nuevos. Por tal motivo nos enfocaremos a los más importantes.

Existen varias clasificaciones por:

Su color	
TINTO	Su color proviene del color de la piel de la uva. Para su elaboración las uvas rojas se aplastan y el mosto pasa al periodo de fermentación.
BLANCO	Su color proviene de las uvas verdes o blancas o bien, a partir de uvas negras; aunque en estos casos nunca se deja el mosto en contacto con la piel de las uvas.
ROSADO	Se produce dejando que el mosto entre en contacto por un tiempo breve con la piel de las uvas, frecuentemente se produce mezclando vinos tintos y blancos.

Su añejamiento	
VINO JOVEN	Es un vino que tiene un periodo en barricas de máximo seis meses y debe ser consumido en un periodo no mayor a los siguientes seis meses.
VINO DE CRIANZA	Son vinos que tienen dos años de añejamiento; seis meses en barricas y 18 meses en cava.
VINOS DE RESERVA	Son vinos con tres años de añejamiento; dos en barricas y uno en madera.
VINOS DE GRAN RESERVA	Son vinos con cinco años o más años de añejamiento; por lo menos dos en madera.

A la cantidad de uvas	
VINO VARIETAL	Son elaborados con un solo tipo de uva.
VINO DE CORTE, GENERICO O MEZCLADO.	Son elaborados por lo menos con dos variedades de uva, las variedades pueden ser infinitas ya que existen 4500 variedades de uva.

Vinos espumosos
Los vinos espumosos o de aguja contiene gas disuelto, este se consigue con una segunda fermentación, para cual se añade azúcar y se cierra la botella antes de que termine de fermentar. El Champagne es un ejemplo de este tipo de vino y su nombre se debe a la región francesa donde se produce.

Vinos fortificados o generosos
Son vinos a los cuales durante su proceso de elaboración se agrega alcohol vínico. El Jerez es uno de ellos, normalmente es seco y se puede servir como aperitivo o combinado con postres. Otro es el Porto que es dulce y se conoce también como vino Oporto.

Observa las siguientes imágenes de diferentes tipos de vinos.



Imagen 70



Imagen 71



Imagen 72

Actividad de aprendizaje 4. Bebidas con alcohol

Instrucciones: Después de leer el tema de “**Bebidas con alcohol**”, el cual viene en esta guía, retoma los puntos importantes para terminar de llenar el cuadro sinóptico.

BEBIDAS CON ALCOHOL

¿Qué son los Aperitivos?

Menciona 3 ejemplos de aperitivos.

- 1.
- 2.
- 3.

¿Qué son los Digestivos?

Menciona 3 ejemplos de digestivos.

- 1.
- 2.
- 3.

Por su color se clasifican en...

- 1.
- 2.
- 3.

Por su añejamiento se clasifican en ...

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.

Vinos.

Por las cantidades de uvas.

- 1.
- 2.

Ejemplo de Vinos espumosos.

- 1.
- 2.
- 3.

Ejemplo de Vino fortificado o generoso.

- 1.
- 2.

4. Bebidas sin alcohol

En las bebidas sin alcohol los consumidores buscan algo más que saciar su sed. La experiencia de consumo adquiere más relevancia que la simple satisfacción de la necesidad primaria. La elección de una bebida la determinan vivencias emocionales: descubrir sabores únicos, como puede ser al degustar un buen café, experimentar un momento de relajación al disfrutar de un té o infusión, gozar con la naturalidad de un jugo recién preparado, compartir experiencias sensoriales y encontrar un estímulo para la actividad diaria al compartir tu bebida favorita.

4.1 Zumos

Los zumos de frutas son una bebida refrescante muy nutritiva, principalmente por las vitaminas que tienen, sin embargo, cuando se dejan exprimidos van perdiendo sus propiedades por eso se busca que se hagan al momento de consumirlos.

El jugo se define principalmente como el líquido encontrado en frutas, verduras o plantas en su estado natural. Dependiendo de la fuente del jugo y la pureza, el contenido nutricional puede variar. Muchos de los jugos son ricos en vitaminas y antioxidantes, incluyendo vitaminas A, C y D, además de magnesio, calcio, potasio y fósforo; la mayoría de estos nutrientes se obtienen al beber el jugo. Actualmente en la elaboración de cocteles se llegan a utilizar jugos industrializados por la rapidez y el cuidado del costo de la bebida.

4.2 Café

El café es la segunda bebida más popular del mundo, que se obtiene de la semilla de un arbusto denominado Cafeto. Esta semilla es molida y tostada para obtener el polvo que se utiliza para la elaboración de la bebida. Es consumido generalmente caliente pero también en bebidas frías.

El café también posee varias características que se evalúan al momento de comprobar o juzgar su calidad ya sea la acidez, el aroma, el cuerpo y el sabor.

En el mundo existen dos grades tipos de semillas o especies genéticas de la planta del cafeto: el café Arábica y el café Robusta.

De igual manera, se pueden **dividir según el proceso de tostado**, este puede ser:

- ✓ **Café tostado natural:** es el café que se obtiene del proceso normal de producción que es la recolección, la mezcla y el envasado. En este proceso el café es sometido a tueste directo a una temperatura que varía entre los 200° y los 220°.
- ✓ **Café torrefacto:** Se le llama así al café que se obtiene luego de que se le agrega azúcar mientras está siendo tostado. El resultado es un café oscuro y amargo. Desde luego, cuando el café adquiere un sabor a quemado es porque sin duda se ha tostado más de la cuenta.

Existen cuatro **tipos de café** que se pueden encontrar en el mercado:



Imagen 73

- ✓ **El café en grano:** Es la forma natural del café, en este caso se muele el grano de café justo al momento en el que se va a realizar de manera que el aroma sea mucho más intenso al igual que el sabor.
- ✓ **El café molido:** se obtiene de los granos, donde es molido por medio de máquinas especializadas y se envase herméticamente para conservar su olor. Las cafeteras de cápsulas funcionan con este tipo de café.
- ✓ **El café instantáneo o soluble:** Se prepara rápidamente lo cual puede ser una ventaja. Solo se diluye con agua o leche y está preparado. Este se obtiene por medio de la deshidratación del café, en donde se utilizan dos técnicas: la más antigua es la evaporación que se utiliza desde el siglo XX o utilizando frío en donde se obtiene café ionizado.
- ✓ **El café descafeinado:** este café conserva tanto el sabor como el aroma del café regular, ya que la cafeína no está relacionada con esos aspectos del café. La cafeína se extrae del grano verde antes de que se proceda a tostar.

4.3 Té

Es la bebida más popular en el mundo. Cuando se vierte agua hirviendo sobre ciertos tipos de hojas, hierbas u otras sustancias, se puede hacer té, que está compuesto principalmente por agua, pero es infundido con una variedad de nutrientes, vitaminas, minerales y antioxidantes de la “hoja” de té. El té viene en muchas formas diferentes, incluyendo negro, verde, blanco, Oolong (Té azul) y Pu-erh.

Los beneficios más comunes de té son reducir la inflamación, bajar el nivel de la ansiedad y el estrés, dormir mejor, mejorar las vías respiratorias, fortalecer el sistema inmune y aumenta la actividad antioxidante para defender de las enfermedades crónicas, como el cáncer.

4.4 Infusiones

Es importante diferenciar las infusiones del té, por lo tanto, podemos decir, una infusión es una bebida obtenida de la extracción de los componentes químicos de plantas, hojas y frutos a partir de agua, aceite o alcohol.

Normalmente las infusiones se obtienen sumergiendo la sustancia orgánica en agua caliente sin que esta llegue a hervir durante el tiempo necesario para que todas las propiedades naturales se queden en el agua. En el té requiere que llegue a su punto de ebullición el agua.

Se pueden hacer infusiones de diferentes hierbas y especias, como canela, miel, aguja del pino, manzanilla, equinácea y muchos otros. Cada variedad de hierba o especie promete ciertos beneficios para la salud por ofrecer antioxidantes específicos u otros compuestos orgánicos al bebedor.

Las infusiones frutales son perfectas para favorecer el sistema digestivo, ayudando al cuerpo a eliminar las toxinas de forma natural, así como estimulan la actividad cerebral, contribuyen a tener una piel más saludable, dan un toque de sabor sin todas las calorías extra, contrarrestan los efectos de la sed, aportan energía y son muy fáciles de preparar.

4.5 Batidos



Imagen 74

Los batidos se obtienen mezclando leche o yogur con frutas, chocolate o helado. Estas bebidas presentan una gran variedad de opciones en su elaboración. Los colores vivos de los batidos y su textura los hacen más atractivos y sencillos de tomar.

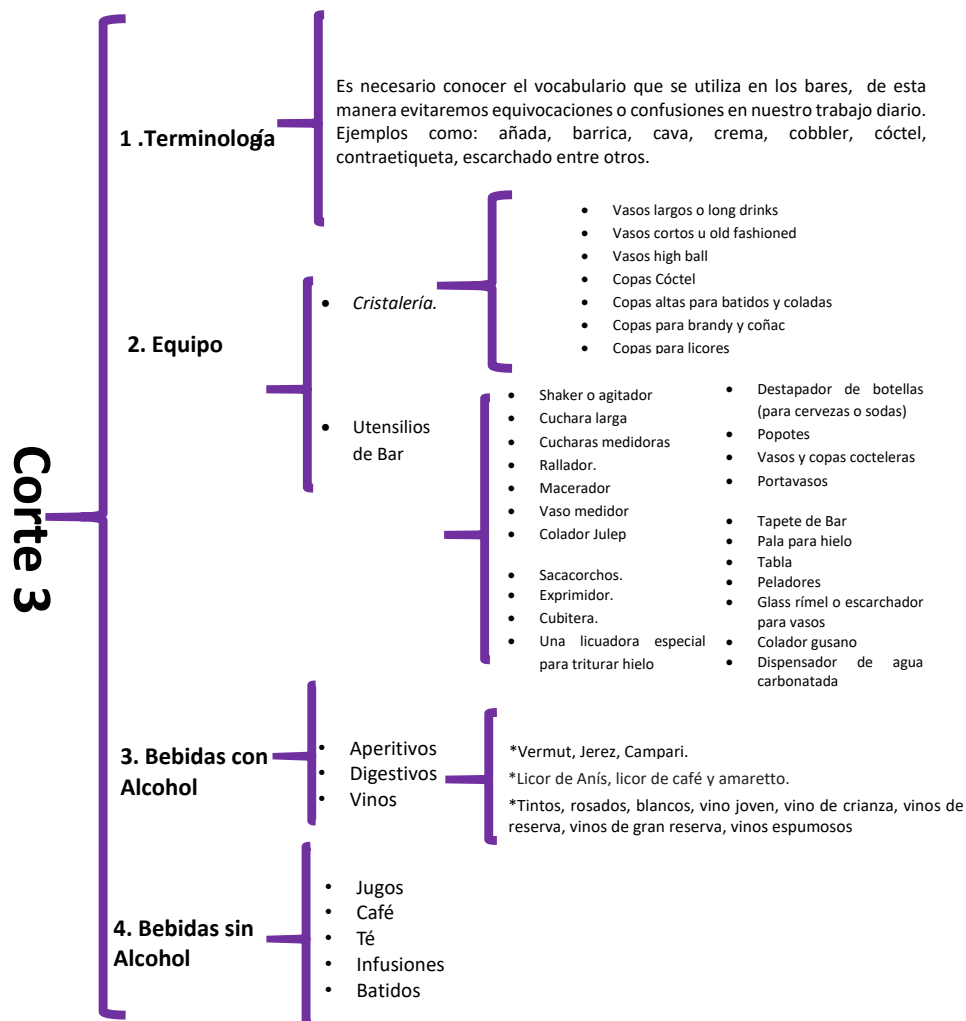
A los batidos que se les hecha hielo rallado o frutas congeladas, se le conoce como smoothies. En algunos lugares también se les suele llamar *yunyún* o *raspados*, cuando son hechos de frutas con ralladura de hielo.

Actividad de aprendizaje 5. Bebidas sin alcohol.

Instrucciones: Después de leer el tema de “**Bebidas sin alcohol**”, retoma los puntos importantes y elabora el siguiente cuadro cognitivo, como en el ejemplo.

Bebidas sin alcohol		
Nombre	Descripción	Menciona 4 ejemplos de cada bebida
1. Zumos	<i>Se define como el líquido encontrado en frutas, verduras o plantas en su estado natural. Dependiendo de la fuente del jugo y la pureza, el contenido nutricional puede variar. Muchos de los jugos son ricos en vitaminas y antioxidantes, incluyendo vitaminas A, C y D.</i>	• Zumo de naranja • Zumo de limón • Zumo de manzana verde, kiwi y limón • Zumo de frutos rojos
2. Café		
3. Té		
4. Infusiones		
5. Batidos		

A continuación, vamos a realizar un repaso de los temas que vimos en el corte 3.



Has concluido el corte 3, es momento de valorar tu desempeño aptitudinal y actitudinal y conocer tus áreas de oportunidad.

Instrucciones: Marca con una palomita, si cumples con los siguientes aspectos:

No.	Aspectos	Sí	No
1.	Organicé mi tiempo, para resolver las actividades.	☐	☐
2.	Busqué un espacio adecuado en casa para realizar la guía, eliminando distracciones.	☐	☐
3.	Realicé la lectura de cada instrucción, para comprender mejor las actividades a realizar.	☐	☐
4.	Mostré interés por los temas del corte.	☐	☐
5.	Las actividades se me hicieron sencillas.	☐	☐
6.	Tuve iniciativa para investigar los temas de mi interés.	☐	☐
7.	Preparé las evidencias en tiempo y forma, organizando un portafolio de evidencias.	☐	☐
8.	Me siento satisfecho con los aprendizajes adquiridos.	☐	☐
9.	Consulté las referencias bibliográficas en temas donde tuve dudas.	☐	☐
10.	Mi trabajo es limpio y ordenado.	☐	☐



Libros:

- De La Torre, F. (2009). Administración hotelera 2. Alimentos y bebidas. CdMx. Trillas.
- Lara Martínez, J. (2004). Dirección de Alimentos y Bebidas en hoteles. CdMx: Trillas.
- Thomas, M. (2019). Conceptos Básicos de la coctelería. Pratzpublishing.

Páginas web:

- Fundación Carlos Slim. (s.f.). Capacitate para el trabajo. Curso de Mesero. Recuperado el 14 de mayo de 2022 de: <https://capacitateparaempleo.org/pages.php?r=.tema&tagID=3457>
- Fundación Carlos Slim. (s.f.). Capacitate para el trabajo. Curso de Bartender. Recuperado el 14 de mayo de 2022 de: <https://capacitateparaempleo.org/pages.php?r=.tema&tagID=1354&load=1354&n=0>
- Gestión Gastronómica y más. (s.f.). Reglas para la numeración de mesas y personal en el restaurante. Recuperado el 14 de mayo de 2022, de: <https://gastronomiaygestion.blogspot.com/2013/10/reglas-para-la-numeracion-de-mesas-y.html>
- Sandoval, M. G. (23 de 09 de 2013). Revista El Conocedor. Bebidas digestivas más tomadas. Recuperado el 14 de mayo de 2022 de: <https://revistaelconocedor.com/bebidas-digestivas-ideales-para-cualquier-festejo/>

No. de imagen	Fuente
46.	https://mejorconsalud.as.com/wp-content/uploads/2020/11/esencia-vainilla-casero-768x513.jpg?auto=webp&quality=45&width=1920&crop=16:9,smart,safe
47.	https://http2.mlstatic.com/D_NQ_NP_672946-MLA43732402922_102020-W.jpg
48.	https://ss307.williams-sonoma.com.mx/xl/1104553075.jpg
49.	https://www.bedbathandbeyond.com.mx/media/nacionales/nacionales2/45197147.jpg
50.	https://s.cornershopapp.com/product-images/259034.jpg
51.	https://www.hacerlocomo.com/tienda-cocina/pics/2020/10/07/topkapi-250710-bella-donna-frappe-ii-vaso-de-helado-6-unidades-53757.jpg
52.	https://www.alambique.com/7872-large_default/copa-cognac.jpg
53.	https://3.bp.blogspot.com/_53Az4HxBuYw/SRIT7T5d0qI/AAAAAAAAAcU/71OJWPlia p8/s1600/copa+licor.jpg
54.	https://cdn.shopify.com/s/files/1/0979/9666/products/71y7mDzDc1L._SY606__1_large_1_large.jpg?v=1523036952
55.	https://cdn.shopify.com/s/files/1/0469/3193/products/Update-JI-4-Jigger-Shot-Vaso-Medidor-Bares-Acero-inoxidable-1-y-125-Oz-2957-y-4436-ml-Update_960c8704-b596-4603-b3b5-462e811e8407_1024x1024.jpg?v=1631379094
56.	https://m.media-amazon.com/images/I/51Wzm77hAL._AC_SX679_.jpg
57.	https://www.rewonline.com/images/p/ame/ame-bm23.lg.jpg
58.	https://aguamac.es/wp-content/uploads/2017/08/Columna-Princes.jpg
59.	https://m.media-amazon.com/images/I/61rcw-gTbrS._AC_SX522_.jpg
60.	https://http2.mlstatic.com/D_NQ_NP_702592-MLM31236406912_062019-O.webp
61.	https://bodegasalianza.vteximg.com.br/arquivos/ids/186381-800-800/3757-1.jpg?v=637600519622500000
62.	https://www.costco.com.mx/medias/sys_master/products/h92/h88/11662276526110.jpg
63.	https://www.costco.com.mx/medias/sys_master/products/h19/h94/82326393716766.jpg
64.	https://www.lavanguardia.com/files/og_thumbnail/uploads/2020/12/14/5fd7240cadcf.jpeg
65.	https://recetasdebatidos.com/wp-content/uploads/2021/02/Por-que%CC%81-tomar-batidos-de-Frutas-1-1.jpg

Has llegado al final del curso, es momento de verificar lo que has aprendido.

I. **Instrucciones:** Relaciona la definición de la izquierda con su concepto respectivo de la derecha, colocando en el paréntesis la respuesta correcta.

- | | | |
|---|------------|---------------------------------|
| A. Prepara anticipada y correctamente la estación de servicio que le corresponde. | () | Jefe de piso. |
| B. Es la ocupación máxima del local en función de unos parámetros, generalmente en personas/m2. | () | Chafing Dish. |
| C. Este departamento se encarga de contratar personal adecuado a las necesidades y características del restaurante. | () | Estación. |
| D. A este servicio también se le llama al Gueridón o a dos manos. Los alimentos se terminan de preparar o se proporcionan frente al comensal. | () | Servicio americano. |
| E. Equipo sucio de servicio de la mesa. | () | Lavandería y Tintorería. |
| F. Es una lámpara para flamear alimentos. | () | Recursos humanos. |
| G. Este departamento, proporciona el suministro diario de manteles, servilletas, paños, etc. Además, realiza la limpieza del uniforme del personal. | () | Aforo. |
| H. En este servicio, la comida se sirve en la cocina y un mesero la lleva a la mesa de los comensales. | () | Servicio ruso. |
| I. Supervisa al personal que está bajo su mando para que realice su trabajo adecuadamente. | () | Ayudante de mesero o garrotero. |
| J. Es el conjunto de mesas que atiende un mesero. | () | Muertos. |

II. Instrucciones: Completa el siguiente montaje de restaurante para desayuno con imágenes, recortes o dibujos de acuerdo con el listado que aparece a la derecha.

Montaje para restaurante en desayuno.

1. Mantel.
2. Servilleta de tela.
3. Cuchillo carne.
4. Tenedor carne.
5. Cuchara cafetera.
6. Pala para mantequilla.
7. Terno de café.
8. Plato postre.
9. Plato panero.
10. Azucarera.
11. Salero.
12. Pimentero.
13. Copa para agua.

III.- Instrucciones: Ordena del 1 al 8 el proceso del servicio del salón comedor.

- () Asignar la mesa al cliente.
- () Realizar la limpieza de mesa para un nuevo servicio.
- () Recibir por teléfono, internet o de forma personal la reservación del cliente, con el fin de poder proporcionarle un excelente servicio y que no tenga que esperar para que se le asigne una mesa.
- () Brindar el servicio a la mesa de bebidas y alimentos.
- () Proporcionar la carta y/o menú.
- () Entregar la cuenta, cuando el cliente lo haya solicitado.
- () Recibir y dar la bienvenida al cliente.
- () Tomar la orden del comensal en la comanda.

IV- Instrucciones: Lee con atención cada pregunta y anota en el paréntesis la respuesta correcta.

1.	Son un ejemplo de la cristalería que se utiliza en el bar.			()
	A. Florero.	B. Vasos cortos u old fashioned.	C. Pinzas para hielo.	
2.	Es el arreglo y equipamiento de mesas y sillas, basado en los procedimientos establecidos por el restaurante y de acuerdo con el tipo de servicio, al aforo y menú a servir.			()
	A. Montaje.	B. Mise in place.	C. Reservación.	
3.	Documento de gran importancia administrativa y operacional; facilita el servicio de lo solicitado por el comensal, la producción de alimentos y bebidas en cocina, así como el control en la salida de estos al comedor.			()
	A. Cheque de Consumo.	B. Comanda.	C. Bitácora.	
4.	Recipiente hecho de madera, generalmente de roble francés o americano, donde se da la crianza de un vino.			()
	A. Barrica.	B. Cava.	C. Macerador.	
5.	Es el zumo de la uva que contiene diversos elementos como la piel, las semillas; se considera una de las primeras etapas de la elaboración del vino.			()
	A. Ron.	B. Brandy.	C. Mosto.	
6.	Este equipo de bar está perforado, es de metal y tiene la forma de una cuchara de sopa (un poco más cóncava) con hoyos en el fondo y se coloca dentro de un vaso o una coctelera.			()
	A. Tapete de Bar.	B. Colador Julep.	C. Vaso medidor o jigger.	
7.	Proviene de “aperire” en latín, que significa abrir, se les denomina así a las bebidas que se toman antes de las comidas para abrir el apetito.			()
	A. Digestivos.	B. Aperitivos.	C. Tapas.	
8.	Son una bebida obtenida de la uva, mediante la fermentación alcohólica de su mosto o zumo.			()
	A. Batidos.	B. Vermut.	C. Vinos.	
9.	Se caracterizan por ser dulces y tener entre 17 y 40 grados de alcohol. La manera de ofrecerlos es variable, se pueden servir mezclados o en las rocas.			()
	A. Aperitivos.	B. Vinos.	C. Digestivos.	
10	Son una bebida obtenida de la extracción de los componentes químicos de plantas, hojas y frutos a partir de agua, aceite o alcohol.			()
	A. Infusiones.	B. Té.	C. Café.	

PLAN 2014

ACTUALIZADO



Somos Lobos Grises,
somos Bachilleres



D.R. Colegio de Bachilleres. 2021-2022