

TEMA 5

PREPARACIÓN, MONTAJE, SERVICIO Y RECOGIDA DEL COMEDOR. MOBILIARIO, MENAJE Y LENCERÍA UTILIZADOS EN EL MISMO. LA LIMPIEZA DE COMEDORES: MAQUINARIA, ACCESORIOS Y UTENSILIOS EMPLEADOS PARA LA LIMPIEZA DE COMEDORES. VOCABULARIO.

- 1. PREPARACIÓN, MONTAJE, SERVICIO Y RECOGIDA DEL COMEDOR**
 - 1.1. PREPARACIÓN
 - 1.2. MONTAJE
 - 1.3. SERVICIO
 - 1.4. RECOGIDA
- 2. MOBILIARIO, MENAJE Y LENCERÍA UTILIZADOS**
 - 2.1. MOBILIARIO
 - 2.2. MENAJE
 - 2.3. LENCERÍA
- 3. LA LIMPIEZA DE COMEDORES: MAQUINARIA, ACCESORIOS Y UTENSILIOS EMPLEADOS PARA LA LIMPIEZA DE COMEDORES**
 - 3.1. CONSIDERACIONES GENERALES SOBRE LA LIMPIEZA DE COMEDORES
 - 3.2. MAQUINARIA DE LIMPIEZA
 - 3.3. ACCESORIOS Y ÚTILES EMPLEADOS PARA LA LIMPIEZA DE COMEDORES
- 4. VOCABULARIO**
 - 4.1. VOCABULARIO RELACIONADO CON EL SERVICIO DE RESTAURANTE
 - 4.2. VOCABULARIO RELACIONADO CON LA LIMPIEZA EN HOSTELERÍA

1. PREPARACIÓN, MONTAJE, SERVICIO Y RECOGIDA DEL COMEDOR

El comedor es el lugar donde se atiende y se sirve a los clientes; por tanto, es un área o departamento fundamental del restaurante donde trabaja la denominada “brigada de sala” y en donde se realizan las tareas de preparación, montaje, servicio y recogida del comedor a las que nos referiremos a continuación.

1.1. Preparación

La preparación y distribución de las mesas y sillas en el comedor, deberán responder siempre a los conceptos siguientes:

- a) *Funcionalidad*: La colocación será según la previsión del cliente y siempre pensando en distribuir el comedor por rangos (grupos o secciones), para facilitar las tareas del personal de servicio, de manera que se pueda asignar al mesero un rango de mesas.
- b) *Estética*: Las mesas deberán ser distribuidas con objeto de formar un conjunto armónico, teniendo en cuenta la fuente de luz para situarlas de forma tal que todas tengan visión a los utensilios y manjares que han de servirse. Igualmente deberemos garantizar los pasillos de servicio, para lo cual evitaremos poner cabeceras en mesas rectangulares o la colocación en rombo de las mesas cuadradas, por ejemplo. Además el personal de servicio deberá usar estos espacios para manejar con soltura todos los aparatos y accesorios del comedor. Este espacio oscilará entre 1m a 1,4 m como mínimo.
- c) *Las sillas*: Estarán en armonía con la decoración y los tipos de mesas del establecimiento. Deberán ser cómodas para el cliente y, a su vez, tener las medidas adecuadas para no entorpecer al servicio. Los estándares aconsejables son: altura del asiento de 45 cm; y ancho, recomendable que no supere los 50 cm. El estilo de las sillas estará en consonancia con el mobiliario y la decoración del local y deben proporcionar comodidad y descanso al cliente, para ello es necesario que tengan protección en el asiento y respaldo.

Los requisitos indispensables que deben reunir son los siguientes:

- Las dimensiones acordes con las mesas y el local.
- De fácil manipulación, para facilitar su desplazamiento entre secciones.
- De fácil almacenamiento, que puedan apilarse con facilidad.
- Facilidad en su limpieza y su reposición.
- Tapizados que no den excesivo calor, evitar las imitaciones de cuero y los plásticos.
- Respaldos no superiores a los dos tercios de la altura de la espalda de una persona sentada, de estatura media, de esta forma se facilita el servicio.

1.2. Montaje

El montaje de la mesa del comedor se puede resumir en las siguientes fases:

- a) *Colocación del mantel, cubremantel y servilletas:* El primer paso es vestir la mesa con un mantel y cubremantel de manera que se colocan de tal forma que no queden arrugas y estén lo más centrados posible. Se aconseja que el color del mantel sea blanco o en su defecto, un tono claro para verificar la limpieza del mismo así como para que resalten más los alimentos. Las servilletas irán a juego con el mantel y se deberán situar encima del plato o a la izquierda del primer tenedor, y aunque existen diversas opiniones, debe evitarse introducirlas dentro de las copas por lo que se deberían enrollar de forma cilíndrica y colocarlas en servilleteros originales.
- b) *Colocación de la vajilla:* Una vez se ha colocado la mantelería es el turno de colocar la vajilla, cubertería y cristalería para completar el montaje de la mesa. En primer lugar, para empezar a situar la cubertería en el lugar correspondiente, se debe colocar el plato base, un plato que sirve para presentar la mesa. Si el plato tiene algún adorno o logotipo del restaurante, éste debe estar bien centrado y mirando al cliente. Se puede crear estilo con diferentes tipos de vajillas: redondas, cuadradas, de porcelana, de pizarra... un sinfín de propuestas a la medida de tu establecimiento de hostelería.

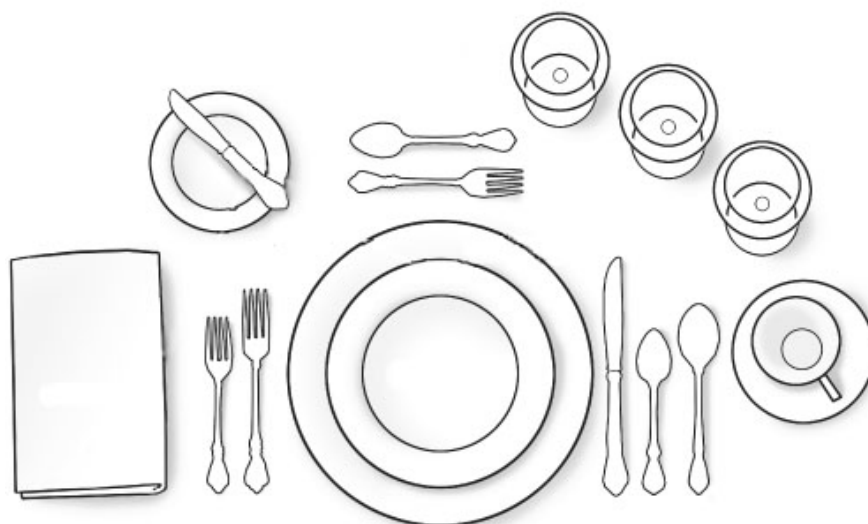


Fig. 1: Montaje de la vajilla, cubiertos y copas

- c) *Colocación de los cubiertos:* El siguiente paso es colocar los cubiertos en orden de utilización, es decir, en el exterior se situará el que se utilice primero y el más cercano al plato será el correspondiente al último plato. En el lado derecho se colocarán los cuchillos y las cucharas. Para los entrantes se utiliza un cuchillo liso de punta roma, para las carnes un cuchillo dentado y para los pescados, el que tiene forma de espátula. En el lado izquierdo del plato se colocarán los tenedores, siempre con las puntas hacía arriba. El tenedor de tres puntas es para los pescados y el de cuatro para las carnes. Por último, los cubiertos del postre se situarán encima del plato. Para continuar con el montaje de la mesa, una vez colocados los platos y cubiertos, se situará el plato de pan en la parte superior izquierda.
- d) *Colocación de las copas:* En último lugar se colocarán las copas de mayor a menor tamaño, de izquierda a derecha, en la parte superior del plato ligeramente a la derecha. La copa de mayor tamaño será para servir el agua, a su derecha se deberá colocar la copa de vino tinto y seguidamente la de vino blanco. Por último, en el caso de que haya copa de cava, esta deberá colocarse a continuación de la copa de vino blanco.



Fig. 2: Montaje formal de la mesa

1.3. Servicio

El servicio en el comedor puede comenzar con una reserva telefónica o acudiendo directamente al local, que es lo más habitual. Sería aconsejable incentivar la reserva telefónica para una mejor organización previa de las mesas, ya que la acumulación de clientes en un mismo momento puede generar bloqueos en cocina.

Una vez que entra el cliente el servicio se compone de las siguientes fases:

1. *Recepción del comensal*: Siempre debe haber alguien listo para recibirlo cuya tarea en ese momento es la de estar atendiendo y acompañando al cliente hasta la mesa. Se debe tener presente las preferencias del cliente a la hora de elegir la mesa en la que se habrá de sentar, aunque si el personal es atento y diligente, se podrá colocar en el lugar que se necesite ocupar para mantener un orden.
2. *Toma de la comanda*: En este punto es fundamental que se pueda realizar la denominada «bajada de carta» o «presentación de la carta», introduciendo al comensal en la experiencia que va a vivir y en los productos destacados. Siempre reduce la velocidad en la conversación y se escucha con atención a los clientes al ordenar. El camarero deberá repetir el pedido lenta y claramente y asegurarse de que se pide el número de platos adecuado. También, mientras los clientes están decidiendo, se les puede hacer algún tipo de ofrecimiento de aperitivos (espumante, cerveza, coctel, vermú...). Después, se procederá a la toma de la comanda de los alimentos y, tras saberse qué van a comer, se les preguntará si querrán vino, aconsejándoles si es preciso, y se tomará la comanda de las bebidas.
3. *Servicio de bebidas y aperitivo*: En ese instante, se sirven las bebidas del aperitivo, junto con el aperitivo de cocina que habitualmente ofrece el local. Entre los aperitivos de cocina, habría que destacar los pinchos de tortilla de patatas, un montadito con embutidos, las patatas fritas o las croquetas. En algunos países el aperitivo de cocina se compone de una pequeña porción de fiambres y quesos, una empanada o, dependiendo del clima, un minúsculo tazón de sopa caliente. Mediante el servicio de aperitivo se dispone de un espacio de innovación y descubrimiento para poder anticipar al cliente la experiencia y calidad de los productos que recibirá.
4. *Retirada del menaje del aperitivo*: Cuando el comensal termina con el aperitivo de la cocina, se le retirarán los recipientes o platos sucios, sirviéndosele el pan con unas pinzas. Si la clientela ha acabado con las bebidas del aperitivo, se les servirán las bebidas o los vinos que hayan pedido como acompañantes de la comida. A veces, si han solicitado vino, se le suele presentar la botella al comensal que ha pedido el vino, abriéndola para que oxigenarla, mientras acaban con el resto de las demás bebidas. Es crucial, previo a servir una bebida, retirar los vasos que han sido usados y que se encuentran sobre la mesa. El agua y el vino suelen dejarse en una mesa auxiliar o guerdón próximo

- a la mesa, a fin de que el jefe de rango pueda servir a los comensales cuando sea preciso.
5. *Servicio de bebidas y comida:* Cuando el comensal termina con el aperitivo de la cocina, se le retirarán los recipientes o platos sucios, sirviéndosele el pan con unas pinzas. Si la clientela ha acabado con las bebidas del aperitivo, se les servirán las bebidas o los vinos que hayan pedido como acompañantes de la comida. A veces, si han solicitado vino, se le suele presentar la botella al comensal que ha pedido el vino, abriéndola para que oxigenarla, mientras acaban con el resto de las demás bebidas. Es crucial, previo a servir una bebida, retirar los vasos que han sido usados y que se encuentran sobre la mesa. El agua y el vino suelen dejarse en una mesa auxiliar o gueridón próximo a la mesa, a fin de que el jefe de rango pueda servir a los comensales cuando sea preciso.
 6. *Servicio del postre:* Con la mesa limpia, se entrega la carta de postres, realizando la comanda de estos. Preparados los cubiertos para los postres, estos últimos son servidos como el resto de platos. En este momento podemos ofrecer un nuevo aperitivo para amenizar la espera del postre. Acabado el postre, se les pregunta a los comensales si desean tomar café, infusión o digestivo. En caso de que alguno quisiese degustar algo más, se le toma la comanda, y se le sirve. Es usual, y muy reconocido por parte de la clientela, tener la cortesía de acompañar al café con algún tipo de pastas. Cuando se va a servir el café o cualquier otra bebida, se han de retirar las copas de vino que estén sucias (jamás antes de este instante), preguntándose al comensal si ha acabado con el vino. En cambio, las copas de agua deben ser las últimas en ser retiradas de la mesa, aunque se encuentren vacías, y los clientes hayan ya finalizado con la comida.
 7. *Despedida del comensal:* No se debe olvidar que hasta el momento en el que los comensales soliciten la cuenta, se les dejará para que disfruten de la sobremesa, sin descuidar su atención por si precisaran cualquier otra cosa. Así como recibimos siempre al cliente rápida y atentamente, siempre debemos despedirlo cordialmente invitándolo a volver a visitarnos con una sonrisa agradable y una mirada sincera que mantenga el contacto visual por unos momentos.

La frecuencia de entrada de clientes al establecimiento suele ser aleatoria, lo cual genera picos de entrada que provocan colapsos en los camareros y en la cocina. Es muy importante el momento de tomar nota al cliente y llevar el pedido a cocina, ya que será el momento en el que empiece el proceso de cada cliente. Por ello se recomienda dejar un tiempo entre que se toma nota a una mesa y otra para dar fluidez a todo el proceso. Cuando no se hace, se generan problemas de diferentes tipos pues el camarero tarda demasiado en tomar nota, por estar ocupado en otras mesas o tarda demasiado en llevar platos una vez cocinados, o en retirarlos, por estar ocupado en otras mesas, La cocina también puede tardar demasiado en cocinar los platos, por acumulación de pedidos.

1.4. Recogida del comedor

La operación de recogida del comedor empieza cuando se marchan los clientes y se procede a la recogida de todos los departamentos del restaurante.

La maquinaria y el mobiliario utilizado también deben ser objeto de limpieza y colocado en el lugar que corresponda. El objetivo de estas tareas es dejarlo todo totalmente limpio, colocado y guardado para la planificación, organización y montaje del siguiente servicio.

Aunque, dependiendo del servicio organizado y prestado, las operaciones de recogida pueden variar de un establecimiento a otro, las operaciones y los procesos más significativos que son comunes en todos los restaurantes son los siguientes:

- a) *Recogida del comedor*: Hay que tener en cuenta si hay que montar el comedor para el servicio siguiente o no.
- b) *Recogida de la zona de bar*: Hay que tener en cuenta si hay que preparar pequeñas elaboraciones de alimentos o bebidas para el servicio siguiente. Hay que hacer inventario de alimentos y bebidas para realizar la reposición de cualquier producto, además de cuadrar la caja.
- c) *Recogida de la zona de office*: Hay que asegurarse de que quedan las máquinas de lavado con suficiente lavavajillas y abrillantador, además de que hay suficiente material y otros productos de limpieza (papel celulosa, gel de lavado, bayetas, bolsas de basura, etc.).
- d) *Recogida y colocación del almacén*: Economato y bodega. Una vez que se han repuesto todos los departamentos de todos los productos que se almacenan en ellos durante el servicio o el postservicio, hay que hacer inventario de todos los productos para saber si hay que hacer algún pedido para reponerlos: Además, hay que llevar un control total de los costes, los gastos, las pérdidas, las roturas y la caja del día.
- e) *Adecuación de servicios posteriores*: Cuanto más se sepa de servicios posteriores y más se adelanten las tareas de montaje, menos trabajo habrá que hacer durante la puesta a punto del siguiente servicio.
- f) *Cierre del local*: Una vez terminadas todas las tareas de postservicio y de los pedidos de todo tipo de productos necesarios, se cierra el local apagando todas las luces y la maquinaria que no se utilice para la conservación de alimentos en frío.

La realización de estas operaciones de postservicio sigue siendo parte del trabajo diario y es tan importante como todas las demás; por tanto, hay que tener muy en cuenta los puntos clave básicos para realizar un buen proceso de recogida del comedor y demás zonas del restaurante.

2. MOBILIARIO, MENAJE Y LENCERÍA UTILIZADOS

2.1. Mobiliario

En el comedor del restaurante existen numerosas piezas de mobiliario fundamentales para el desarrollo del servicio. Normalmente son de maderas de muy distintas calidades y diseños, pero todas ellas forman el conjunto de muebles del restaurante, como las mesas, las sillas, los percheros, los aparadores, los expositores, los armarios, los percheros, etc. En este apartado se nombran las características de cada uno de ellos.

- a) *Mesas y tableros*: Su uso exclusivo es para que los clientes se sienten durante el servicio. Las mesas se distribuyen por todo el comedor, o bien se colocan unas encima de otras en una zona determinada para ello, dependiendo de si hay reservas para el día siguiente o no. Los tableros se guardan plegados en el almacén para ocasiones especiales; en este caso, se sacan si se utilizan como cualquier mesa.
- b) *Aparadores*: El uso de estos muebles se lleva a cabo para abastecer de diversos materiales durante la puesta a punto y el servicio a los rangos del restaurante. Sus aplicaciones son varias: se cargan de todo lo necesario para no tener que ir en ningún momento al almacén durante un servicio; otra función es que sirve de apoyo en el trabajo durante la puesta a punto; y, por último, tiene un compartimiento para echar ropa sucia durante el servicio en caso de remotes de mesa y así no tener que atravesar todo el comedor con ropa sucia durante el servicio. Su distribución se basa en colocar uno por cada rango de forma estética, vistosa y ocupando el menor espacio posible. También se pueden usar, si el diseño del local lo permite, de manera divisora de rangos.



Fig. 3: Aparador de un restaurante

- c) *Sillas*: El uso exclusivo de las sillas es que se sienten los clientes durante el servicio, pudiendo vestirlas o no, según el establecimiento. Se distribuyen pegadas a la pared del salón del establecimiento o apiladas en una zona destinada a ello al cierre del día. Así se facilita la limpieza diaria de los suelos.
- d) *Gueridón*: Es un mueble que sirve como apoyo del camarero durante el servicio, aunque además tiene otras aplicaciones como son el repaso de material durante la mise in place, para colocar cierto material, como muletillas, litos, pinzas, sacacorchos y copas de vino, platos u otros pequeños elementos que fueran necesarios en el servicio, ya sea “carta” o “menú”. También se usa para el servicio tipo “gueridón”, donde los alimentos vienen de la cocina en fuentes y se montan encima del gueridón. En este caso, el gueridón tendrá que estar abastecido de todo lo necesario. Sirve de línea de conexión entre el camarero y el ayudante en el traspaso de platos limpios o sucios y para la recogida del salón en el postservicio, al final de la jornada.



Fig. 4: Gueridón de restaurante