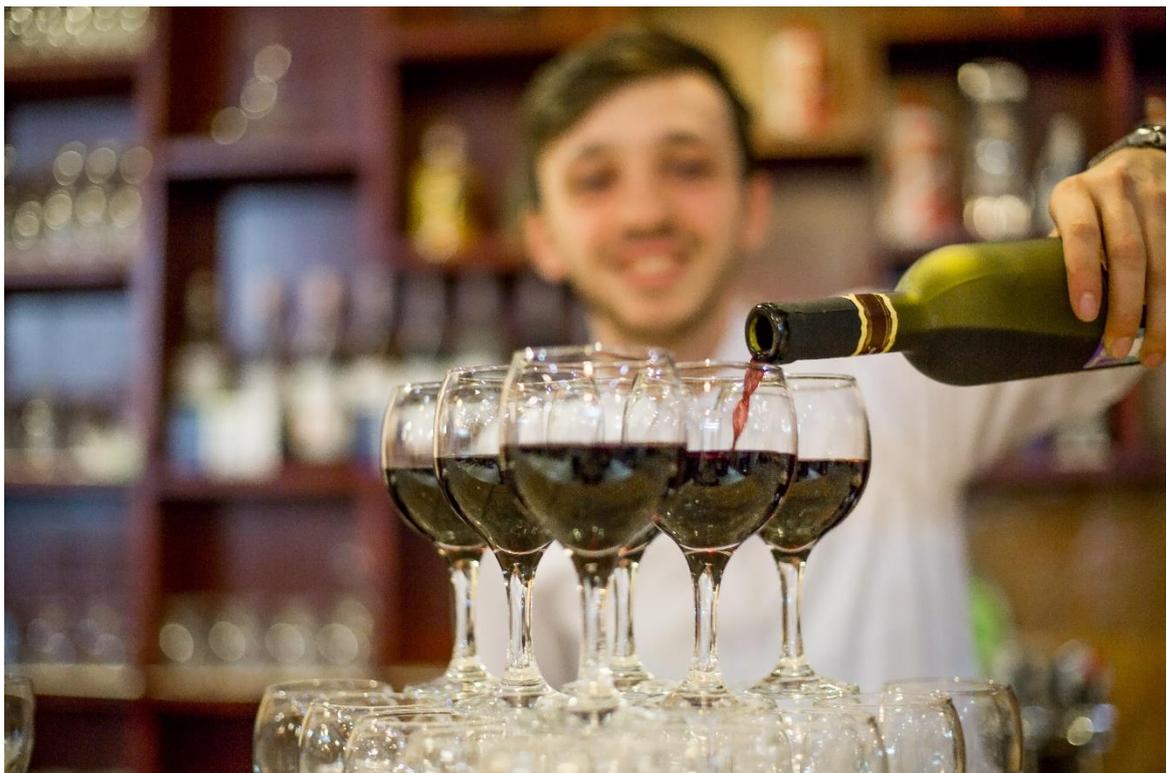


# Procesos de servicio en barra y mesa



# 1. Elementos, útiles y menaje necesario para el servicio de bebidas en barra y mesa.

En el Bar-cafetería los elementos, útiles y menaje son imprescindibles para un eficaz y correcto desarrollo del servicio.

La barra se divide en diferentes zonas; y estas se conocen como: estaciones/áreas; coctelería, cafetería, las diversas áreas de trabajo, en la barra y en la sala, el servicio en mesa, también llamado servicio bandeja. En muchos casos en terrazas al exterior.

Para cada servicio se requiere de los elementos y útiles adecuados.

## 1.1. El menaje en el bar-cafetería hace referencia a: vajilla, cristalería, cubertería y lencería.

Los elementos y útiles, permiten acometer con mayor eficacia en el trabajo. Las herramientas necesarias facilitan un servicio de calidad, siendo el principal objetivo satisfacer al cliente; son muchos los profesionales experimentados y formados, por lo que debemos ser más competitivos.

### **Área de cafetería**

En esta zona se elaboran cafés e infusiones, una zona específica que es necesario que disponga de todo el material necesario, para poder realizar diferentes elaboraciones.

Hoy en día existe una amplia variedad de elementos y útiles en esta área; a los bartender's profesionales especializados en esta área se les conoce como **baristas**.

### **Glosario: Barista.**

Un barista es el profesional especializado en el café de alta calidad, que trabaja creando nuevas y diferentes bebidas basadas en él, usando varios tipos de leches, esencias y licores, entre otros. También es el responsable de la presentación de las bebidas y puede complementar su trabajo con arte del latte.



*Técnicas de barista*

**Los elementos y útiles en la zona cafetería a destacar**

			
Soporte tamper	Tamper	Espolvoreador	Jarra acero
			
Pen latte-art	Cepillo gomas	Termómetro	Pincel molino

*Nota*

- Al profesional que conoce y aplica las diferentes técnicas coffee painting, latte art se le conoce como **barista**.
- En España existe una asociación SCA que agrupa a Baristas.

## 1.2. Zona Coctelería (Estación central coctelería).

Área de trabajo donde se dispensa lo necesario para la elaboración de los cócteles y bebidas combinadas. El menaje y útiles principales, que debe estar limpio y ordenado en la estación coctelería, es:

Cocteleras	Cuchara	Cuchillos
Vaso mezclador	Biteros	Tabla corte
Gusanillo	Hielera, pinzas	Sorbetes/cañitas
Biberones	Medidor/Jigger	Pimentero/salero



## EDITORIAL TUTOR FORMACIÓN

En el bar-cafetería nos encontraremos otros utensilios imprescindibles comunes a la barra en el uso en el servicio mesa:

Sacacorchos	Champaneras	Cestas de vino
Servilleteros	Convoy / Vinagrera	Ceniceros
Floreros/ adornos	Bandeja camarero	Pinzas

### Servicio en mesa

Por lo general, en el bar-cafetería se requiere de los siguientes elementos y utensilios, dependiendo del servicio ofertado, servicio desayunos, almuerzos, meriendas, cenas...

Dependiendo la categoría del establecimiento dispondremos de algunos utensilios comunes y otros extras.

## 1.3. Menaje.

Está formado por diferentes enseres necesarios para atender al cliente; según sus características y uso de aplicación estarán en armonía del establecimiento, reflejando una primera imagen que recibe el cliente cuando nos visita.

El menaje de un bar-cafetería está compuesto por los materiales principales que son: **vajilla, mantelería, cubertería y cristalería**; es imprescindible que esté limpia y preparada para cada servicio.

### Vajilla

La vajilla es elemento muy importante a tener en cuenta. A continuación, veremos las más utilizadas en bares y cafeterías, así como los nombres de algunas piezas de vajilla.

Soperas, salseras, tazas, platos para pan, platillos para tazas, platos para guarniciones....

Los diseños más comunes son en forma cuadrada y circular, aunque hay otros estilos más modernos que pueden variar la forma. Los diseños y tamaños van a variar según el fabricante, la moda y otros factores, pero siempre se recomienda un diseño clásico, sencillo o unicolor.

En la actualidad existe una gran variedad de materiales; si bien los más comunes son de porcelana y loza, existen otros tipos de materiales por los cuales decidirse. La elección dependerá de la ocasión en la que se quiere usar, la durabilidad, si son aptos para microondas y lavavajillas, entre otros.

### Servicio de café e infusiones

- Taza, Plato café con leche.
- Taza, Plato café moka. (expreso)
- Taza, Plato (cortado)
- Taza, Plato de infusión.
- Teteras para infusiones.
- Jarritas para leche y/o agua caliente.

### Servicio de Alimentos

- Platos trincheros. Plato llano, liso. Utilizado para emplatar sobre él verduras, carnes, pastas, arroces, pescados. Tamaño 23 cm a 27 cm
- Platos de postre. Tal y como su nombre indica, se usan para la presentación y servicio postres, de diámetro inferior al plato trinchero. Tamaño 21 cm a 22 cm
- Plato de pan. Suele ser de la misma línea en cuanto a diseño que el resto de la vajilla, su uso se limita prácticamente al servicio del pan. Tamaño 16 cm a 18 cm.
- Plato soperero. Tal como su nombre indica, se presentan y sirven sopas, cremas, arroces caldosos, todo alimento con caldos o salsas. Suele ir acompañado con un plato trinchero debajo. Tamaño 23 cm a 24 cm
- Fuentes. Presentación de manjares, guarniciones, asados. Tamaño de 18 cm a 40 cm.
- Ensaladeras. Uso por lo general para ensaladas, pasta, verduras.
- Boles. Los hay de diferentes tamaños, también conocidos como finger bols; se añade agua caliente, en ocasiones se le añade una rodaja de limón; permite al cliente enjuagar sus dedos cuando ha degustado marisco, gambas, langostinos, mejillones etc. Existe un bol para el desayuno usado para añadir cereales.
- Taza consomé / Orejones. Se sirven consomés, gazpachos, caldos.
- Rabaneras. Son platitos de forma ovalada; suelen ser pequeños y se emplean para el servicio de aperitivos (frutos secos, olivas, altramuces, etc.)





*Mesa vestida y montaje elegante de un restaurante*

**Nota**

Aunque la vajilla puede ser de cristal, plata, cerámica, melamina..., **la porcelana** es duradera, fácil de limpiar y mantiene el calor de las bebidas y comidas.

*Actividades*

1. ¿Qué nombre recibe al especialista que aplica las técnicas de coffee painting, latte art?

- (a) Barista.
- (b) Barman.
- (c) Jefe.
- (d) Ninguna es cierta.



2. ¿Cuál es el tamaño del plato trincherero?



- a) Entre 15 a 18 cm
- b) Entre 18 a 20 cm
- c) Entre 23 a 27 cm
- d) Entre 30 a 33 cm

3. Marcos es el responsable de la barra, se encarga de ubicar los utensilios, material necesario, para el servicio de cócteles, ¿sabrías decir que nombre recibe esta área?

4. A continuación, enumera 6 utensilios y materiales de coctelería.

### Mantelería (Lencería)

La mantelería en el bar - cafetería dependerá del servicio ofertado, aunque que hay excepciones dependiendo de la categoría del establecimiento.

La mantelería está compuesta por una serie de elementos textiles que se emplean durante el acto de las comidas. Básicamente, se compone por manteles y las servilletas, aunque también podría incluir el muletón, que se coloca bajo el mantel para proteger la mesa de los golpes y de las altas temperaturas.

La función principal del mantel es la de proteger la mesa de manchas y humedades producidas durante la comida. Las servilletas se utilizan para limpiarse o secarse la boca y las manos.

El mantel y las servilletas deben combinarse en diseño y tonalidades, siendo los más habituales los de color blanco o las diversas tonalidades del color crema. Ello no quita para que existan manteles y servilletas rojos, azules o de otros colores llamativos, que pueden utilizarse en situaciones especiales como, por ejemplo, celebraciones. Las mantelerías también pueden incluir diferentes ornamentaciones en forma de cenefas, calados o bordados en las que deben combinarse



*Montaje de mesas cubriéndolas*

La servilleta se coloca en muchos casos encima del plato, se puede colocar de forma indistinta en el lado derecho o en lado izquierdo, según la costumbre de cada lugar o cultura. Lo que no es nada recomendable es colocar la servilleta dentro de una copa. Si la servilleta tiene algún tipo de bordado o anagrama, lo más recomendable es colocar la servilleta con este dibujo/logo/bordado bien visible.

El tamaño que suele usarse para servilletas, tanto de tela como de papel, suele ser de 20 x 20, 30 x 30, 40 x 40 y 50 x 50 centímetros.

El tamaño 60 x 60 se reserva para las servilletas de banquetes.



### Nota

Existen muchos tipos de doblaje de servilletas muy laboriosos y atractivos para la mesa, pero se recomienda que sean sencillos y poco manipulados, por higiene.

Además, en el bar-cafetería también se debe disponer de **trapos** para el repaso del material, siendo el más recomendable el de algodón, que no dejen pelusilla, garantizando un buen repaso.

El **lito** es un trozo de tela, normalmente de color blanco de algodón y/o lino, y son los más habituales; existen diferentes medidas: de longitud 60 cm hasta 90 cm y de 35 a 45 de ancho. El uso del lito nos permite transportar platos, bandejas calientes... sin quemarnos. Normalmente se usan en los bares-cafetería de categoría durante el servicio de almuerzos y cenas.



El uso del lito indica elegancia y profesionalidad.

Las bayetas son imprescindibles en la limpieza de mostradores, zona cafetera...; deberemos disponer de varias, y es importante limitar su uso por zonas, una sola bayeta no podrá usarse para todo.

### Recuerda

Es importante mantener debidamente colocada y organizada la lencería, la imagen dice mucho de nuestra profesionalidad y buen hacer.

### Cuartería

La cuartería en el bar-cafetería está más limitada que en un restaurante debido a la oferta y al propósito del establecimiento: platos rápidos y de sencilla elaboración. A continuación, se detallan los cubiertos más utilizados.

Los cubiertos básicos que se utilizan para comer son: la cuchara, el tenedor y el cuchillo. Existen muchos tipos distintos de cubiertos, los cuales varían en tamaño y forma, ya que cada uno tiene una función especial. Cada cubierto es ideal para comer un tipo de alimento específico. Es muy importante conocerlos para saber cuál utilizar en cada ocasión. Por eso, a continuación, se mencionan cuáles son los más utilizados en la mesa y se explica para qué sirven.

La ubicación donde se encuentra los cubiertos, cristalería, vajilla y mantelería se conoce como aparador. El aparador de cubiertos es un mueble ubicado en lugares estratégicos que nos permiten suministrarnos la cuartería, cristalería, mantelería, vajilla y menaje.

Cubiertos en el bar-cafetería:

- Tenedor y cuchillo trincherero.
- Tenedor, cuchillo y tenedor postre.
- Cuchara de café con leche (café con leche e infusiones).
- Cuchara moka (café solo).
- Cuchara de helado.

## EDITORIAL TUTOR FORMACIÓN

- Cuchara sopa, cuchara consomé.
- Cuchara combinados.
- Pinzas de hielo.
- Pala de tarta.
- Cuchillo de tarta.
- Cuchillo jamonero.
- Cuchillo puntilla.
- Saca-bolas de helados.



*Cubiertos más usados en bar-cafetería*

### *Nota*

En el argot de hostería, **marcar** la mesa, es colocar los cubiertos, que se usarán dependiendo el plato a servir.

### *Tenedores*

El tenedor es el compañero inseparable del cuchillo (con excepciones); su función es recoger los alimentos para llevarlos a la boca.

- Tenedor trincherero o de mesa: es el más común y utilizado, sirve para casi todos los platos. Generalmente, tiene 4 púas y es del mismo tamaño que la cuchara de mesa.
- Tenedor de pescado: se identifica fácilmente por ser el más plano de todos.
- Tenedor de trinchar o tenedor carne: Este se utiliza para carnes gruesas, como solomillos, entrêcot, chuletones. Nos permitirá un manejo más cómodo; las púas son en forma de triángulo.
- Tenedor de ensalada: Es pequeño y se caracteriza por tener sus dientes muy pegados.
- Tenedor de postre: Es uno de los más pequeños y lo puedes diferenciar del resto porque no tiene filo.

## EDITORIAL TUTOR FORMACIÓN

- Tenedor de ostra: Se utiliza para sacar el molusco de su concha. Puedes notarlo por ser el más pequeño de todos. Es corto y grueso.

### *Cuchillos*

Generalmente suele haber un cuchillo distinto para cada tenedor particular. Su función principal es cortar.

- Cuchillo de mesa. Puede ser útil para innumerables platos y alimentos, realmente es el más utilizado. Tiene la punta redondeada y los lados tienen sierras no muy afiladas. No suele ser muy funcional para cortar, por lo que no se recomienda uso para este fin.
- Cuchillo de carne. Es muy afilado y de tamaño normal, con sierras bien marcadas, ideales para cortar carnes.
- Cuchillo de pescado o pala de pescado. No tiene filo y parece como una palita, sin sierras. Generalmente, se usa para separar los lomos de pescado.
- Cuchillo de pan. Éste puede ser de distintos tamaños y la forma de la punta puede variar; es aserrado para poder cortar sin que se desmorone.
- Cuchillo de postre. No suele utilizarse mucho, porque son pocos postres que lo requieren. Algunas frutas y tartas con hojaldre. Es pequeño, del tamaño del tenedor de postre, no tiene sierras y es curvo.
- Cuchillo de queso. Este tipo de cuchillo puede variar, dependiendo el tipo del queso. Algunos tienen sierras pequeñas, pero comúnmente son lisos. Hay unos que tienen hoyos en la hoja para evitar que se pegue el queso del cuchillo y otros tienen dos dientes para hacer la función de tenedor y recoger el queso cuando se pique. Es parecido al cuchillo de untar, pero más fino y quizás con la punta menos curvada.

### *Cucharas*

- Cuchara de sopa: Es de tamaño normal y suele estar diseñada para cargar suficiente sopa en su cavidad, o sea, es honda.
- Cuchara de consomé: La puedes distinguir por ser más pequeña que la cuchara de sopa y más ancha que la de postre.
- Cuchara de postre: Se puede utilizar para comer cualquier tipo de postres. Tiene la misma forma que la cuchara de sopa, pero se diferencia en que es pequeña.
- Cucharita de café/cucharilla de moka: Es la más pequeña de todas y tiene poca cavidad.

### **Protocolo “Los cubiertos”**

Los cubiertos cuando se dejan colocados de una determinada forma sobre el plato dejan una información. Es un "lenguaje" que, salvo algunas posiciones, no se utiliza de forma generalizada; es en el continente americano donde tiene más aceptación.

Las posiciones de los cubiertos sobre el plato pueden indicar:



### Actividades

1. ¿Qué nombre recibe el trozo de tela, normalmente de color blanco, de una longitud 60 a 90 cm de largo?
  - (a) tira blanca.
  - (b) lito.
  - (c) litro.
  - (d) servilleta.
2. El menaje se compone principalmente de...
  - (a) vajilla, cubertería, mantelería.
  - (b) vajilla, cubertería, petit menaje
  - (c) vajilla, cristalería, cubertería y lencería.
  - (d) cristalería, cubertería, mobiliario.
3. Ejercicio práctico.

Te encuentras haciendo 2 cafés: expreso y un cortado: ¿qué tipo de vajilla usarías y qué tipo de cuchara?:

### Cristalería

Sin duda alguna, la cristalería tiene un protagonismo muy importante en la restauración; podemos encontrar una gran variedad de tamaños, pues cada bebida requiere un tipo de copa y vaso concreto. Si nos referimos a los vinos, existe una variedad identificada con nombres e incluso con historia; si hablamos de coctelería, el abanico es mayor dependiendo de las familias de los cócteles; en cuanto a las cervezas, destacan las jarras, vasos y copas.

Los tragos cortos, o tragos largos, requieren de una determinada cristalería, según el uso; servir un chupito de aguardiente o servir una copa de aguardiente: en ambos casos serviremos una misma bebida en copas diferentes.

A continuación, se listan algunos de los vasos, copas y jarras más utilizadas en el bar-cafetería:

- Copas de agua: suele ser la de mayor tamaño, pero hay excepciones.
- Copas para de vino (vino blanco y tinto en diferentes en formas).
- Copa para vinos espumosos. Se conoce con el nombre copa flauta.
- Copa cata-vinos: uso para finos, manzanillas y catas.
- Copa cerveza de diferentes tamaños.
- Jarra cerveza de diferentes tamaños.
- Copa de licor
- Copa para brandy & Cognac
- Copa Balón
- Copa Kioto
- Jarra cristal, para el servicio de sangría.
- Vasos bajos de boca ancha para uso de aguardientes y licores

## EDITORIAL TUTOR FORMACIÓN

- Vaso on the rocks
- Vaso Highball/tumbler: uso para refresco y combinados.



## 2. Diferentes tipos de servicio, componentes y función.

Podemos encontrar diferentes servicios ofertados en un bar- cafetería, siendo los principales el **servicio en barra** y el **servicio en mesa**. El servicio en **barra** es el que se ofrece estando el cliente de pie en la misma, o bien haciendo uso del taburete. En el servicio de **mesa** los clientes se encuentran sentados. En ambos casos el servicio del bar- cafetería debe ser rápido y eficaz, puesto que es la principal característica de estos locales.

Servicio de bebidas y comidas rápido, atento, ágil y profesional es como se conoce y caracteriza el del bar-cafetería.

### 2.1. Las funciones que ofrece el bar-cafetería.

- **Desayuno.** Se conoce como la primera comida de la mañana, ofertándose de 06.00 a 10.00; los horarios pueden ampliarse dependiendo del establecimiento donde se encuentre y de la tipología del cliente.
- **Lunch.** El "lunch" es un aperitivo ofrecido con anterioridad a una comida o una cena; también se utiliza el término para referirse a una comida ligera tipo bufé. En el caso del bar-cafetería, estaríamos hablando de un aperitivo. Comprende un horario extenso de 12.00 a 18.00.
- **Brunch.** Acrónimo formado a partir de la unión de breakfast (desayuno) y lunch (almuerzo); consiste en una comida que combina el desayuno y el almuerzo. Se suele servir, por regla general, en un período de tiempo que va desde las 10 hasta las 17 horas. Estos brunch consisten en un bufé expuesto como autoservicio, generalmente. Los alimentos servidos suelen ser los mismos que en un desayuno habitual, como pueden ser los huevos estrellados, hojuelas, salchichas, tocino, jamón, frutas y bollos. Sin embargo, puede incluir además cualquier otra comida servida en una comida de almuerzo. Los bufés pueden tener quiches, grandes porciones de carne asada o ahumada, aves, mariscos, salmón ahumado, ensaladas, sopas, verdura, etc, todo ello acompañado de diferentes panes tostados y artesanales.
- **Almuerzo.** Comida del mediodía o primeras horas de la tarde. La cantidad y composición del almuerzo depende en gran medida de las costumbres generales de la población, de las tradiciones culinarias del país o etnia, del clima, etc. Depende también del lugar y ocasión en el tiempo. En algunas culturas es una de las comidas principales del día (como por ejemplo en la mediterránea); sin embargo, en las culturas anglosajonas el almuerzo queda reducido a una mínima expresión.
- **Merienda.** La merienda es un tipo de comida ligera que se toma a media tarde o antes de la cena. Se hace entre las 16 y 19 horas (varía según la región). Suele tomarse un bocadillo, o pieza de pan con embutido, pastas o bollería, acompañado de alguna bebida, fría o caliente, como café, batido, zumo, chocolate caliente o leche, entre otros. También puede consistir en alguna pieza de fruta, yogur, etc.
- **Cena,** suelen y deben ser más ligeras que los almuerzos; los horarios son por lo general entre las 19.00 a 23.00, siendo en algunos casos más extensos.
- **Afterwork.** Literalmente, se conoce como después del trabajo, donde se reúnen los compañeros o amigos una vez finalizada la jornada; suele ser de noche-madrugada; el

consumo desde un café a una cerveza, cócteles, también comida desde un sándwich hasta unas tapas. Todo en un ambiente moderno y agradable, que es lo que crea su atractivo.

### 2.2. Servicio en barra.

Es el más rápido, los clientes reciben los diferentes servicios que se ofertan, sean bebidas y/o comidas de pie o sentados en taburetes, sin olvidar que el cliente nos observa de continuo porque que lo tenemos delante.



#### *Nota*

La altura de la barra debe estar entre los 90 cm y 120 cm y entre los 60 cm y 80 cm de ancho, los permite apoyarse en ella y resulta más cómoda; los rodapiés son recomendables. Esta altura nos permite en la contra-barra ubicar neveras, serpentín de cerveza, etc.

El servicio en la barra debe caracterizarse por:

- Áreas de trabajo, limpias y ordenadas.
- Zonas definidas según el servicio a prestar: cafés, cócteles, sándwiches. Existen bar-cafeterías con el servicio de plancha delante del cliente, lo que crea más exigencia en cuanto al aspecto y pulcritud.
- Buen estado de la maquinaria, mobiliario.
- Decoración acorde.
- Evitar ruidos de la vajilla durante el servicio, esto resulta incómodo a los clientes.
- Compostura atenta, elegante, predisposición, seguridad, garantizar el correcto funcionamiento de todo.
- Personal Instruido en todo lo que requiere al bar-cafetería.

- En barras grandes, encontramos identificada una zona de la barra como “Reservado camareros”, desde la que salen los pedidos para las mesas.

### Tipos de barra

Existen también otros tipos de negocios similares, aunque en ocasiones un mismo establecimiento puede compartir características de todos ellos a la vez:

- ✚ **Barra cafetería**, o simplemente café, es un establecimiento de hostelería donde se sirven aperitivos y comidas, generalmente platos combinados y no comida caliente propiamente dicha.
- ✚ **Barra pub**, es un establecimiento donde se sirven bebidas alcohólicas, no alcohólicas y refrigerios bajo las premisas del país correspondiente. Los países angloparlantes son los que registran una mayor cantidad de pubs.
- ✚ **Barra taberna** es un establecimiento público, de carácter popular, donde se sirven y expenden bebidas y, a veces, se sirven comidas. Generalmente ofrece la posibilidad de consumir comida en un entorno informal, en la barra o en mesas y sin apenas servicio por parte del establecimiento.
- ✚ **Barra discoteca** corresponde a un local público con horario preferentemente nocturno para escuchar música grabada, bailar, interactuar con otras personas y consumir bebidas.

### *Glosario: Bar.*

Un bar (del inglés bar, barra) es un establecimiento comercial donde se sirven bebidas alcohólicas y no alcohólicas y aperitivos, comidas de rápida elaboración, sándwiches, bocadillos, platos combinados, generalmente para ser consumidos de inmediato en el mismo establecimiento en un servicio de barra.

## 2.3. El servicio en mesa.

El servicio y atención que se ofrece al cliente en la mesa, debe de ser igual de rápido y profesional.

A tener en cuenta para ofrecer un servicio profesional:

- Estructurar las mesas y sillas con una buena distribución, que nos resulte cómodo pasar entre las mesas sin incomodar a los clientes.
- Orden y limpieza.
- Mesas numeradas.
- Mesas con cartas y/o menús: esto permite ganar tiempo hasta poder atender al cliente; importante para que se pueda ir seleccionando lo que desea consumir.
- El servicio de bebidas siempre debe realizarse con el uso de la bandeja.
- Atención cortés en todo momento.
- Uso del posavasos cuando las mesas no están cubiertas con manteles.
- Decoraciones sencillas y no muy aparatosas.

Hoy en día existen diferentes tipos de decoraciones, mobiliarios en algunos casos, uso de sofás..., por lo que será importante mantener todo en perfecto estado, sin manchas, roturas...

### 3. Tipos de cristalería utilizada en el servicio de bebidas.

Por su importancia, su uso es imprescindible para servir y presentar refrescos, zumos, combinados, etc. La cristalería es muy variada, cada bebida requiere un tipo de copa o vaso concreto. Si nos referimos a los vinos, existe una variedad identificada con nombres e incluso con historia; si hablamos de la coctelería el abanico es aún mayor, dependiendo de las familias de los cócteles existen un gran número de copas, vasos, calidades; en cuanto a las cervezas, lo mismo, destacando las jarras y vasos.

Los tragos cortos, o tragos largos, requieren de una determinada cristalería, según el uso; servir un chupito de aguardiente, y servir una copa de aguardiente: en ambos casos serviremos una misma bebida en copas diferentes.

A continuación, se nombran algunos de los vasos, copas y jarras más utilizados en el bar-cafetería:

- Copas de agua: suele ser la de mayor tamaño, pero hay excepciones.  
Servicio de agua con y sin gas; en ocasiones se sirven zumos.
- Copas para de vino: servicio de vino blanco, rosado y tinto.
- Copa vinos espumosos. Se conoce con el nombre copa flauta.  
Servicio de vinos espumosos, cava, champagne, Sekt.
- Copa cata-vinos: uso para finos, manzanillas y catas.
- Copa cerveza/jarra de diferentes tamaños: servicio cervezas.
- Copa licor: servicio licores.
- Copa para brandy & Cognac: servicio brandy & Cognac.
- Copa Balón: servicio licores/cremas con hielo.
- Vasos bajos de boca ancha: igual servicio que la copa balón; se usa diferente formato para aguardientes o licores.
- Vaso on the rocks: servicio whiskies sin hielo, con hielo, con agua, etc.
- Vaso Highball/tumbler: uso para refresco y combinados.



Copa agua    Copa catavinos    Copa borgoña    Copa flauta



Las copas se componen de cuatro partes, de abajo hacia arriba son: base o peana, fuste (que es el tallo de la copa, el cual debe ser alto) cáliz y boca.



### 3.1. Actividades.

1. ¿Cómo se conoce el lugar donde se reúnen compañeros y/o amigos una vez terminada la jornada de trabajo para disfrutar de cafés, cócteles, sándwiches, y tapas?



- (a) Pub.
- (b) Bar.
- (c) Cafetería.
- (d) Afterwork.

2. ¿Cuáles son los materiales más usados en la vajilla?

- (a) cristal, plata, cerámica, la porcelana.
- (b) cristal, plata, barro.
- (c) cerámica, acero
- (d) cerámica, barro, aluminio.



3. Enumera 4 tipos de copas y di qué uso que le darías en el bar- cafetería.

## 4. Normas de cortesía en el servicio de bar.



La Real Academia de la Lengua Española (RAE) define **Cortesía** como: “Demostración o acto con que se manifiesta la atención, respeto o afecto que tiene alguien a otra persona”. Cuando nos referimos a las normas de cortesía en el bar-cafetería, lo describimos como conjunto de modales que se utilizan para ser más agradable con otras personas y demostrar así el saber estar.

Las normas básicas de cortesía para los establecimientos de restauración, son frases hechas utilizadas muy a menudo en el trabajo y en la vida diaria. Suelen ser muy variadas y algunas muy influenciadas por costumbres.

Se debe de evitar el tuteo, aun cuando el cliente sea habitual, ya que tal vez el motivo de su fidelidad para con el lugar sea el buen trato cortés; así, el tuteo lo limitaremos para niños de corta edad.

### Frases usuales en un bar-cafetería

“Buenos días” “Buenas tardes” “Buenas noches”.

“Nos honra con su visita”.

“Por favor”.

“Con permiso”. “Me permite”.

“Disculpe”. “Permiso”.

“Es de su agrado”.

“No volverá a ocurrir”.

“Les acompaño a su mesa”.

“Bienvenido”.

“Gracias” muchas gracias, mil gracias.

“Si hace el favor”.

“Buen provecho”. “Salud”.

“Muy amable”.

“Pase usted” “Bien pueda”.

“Perdone”.

“Sígame por favor”.

### Normas a tener en cuenta durante el servicio

- Atento, afable y amable con los clientes, atendiéndolos lo antes posible. En el caso de no poder hacerlo, informarles de que se va a tardar un poco.
- Sonreír al cliente.
- Saber cuándo se debe hablar o quedarse callado.
- Discreción, evitar escuchar conversaciones ajenas y mucho menos intervenir en ellas, con la excepción de que sea el mismo cliente quien lo solicite.
- No interrumpir al cliente mientras come o habla con otra persona.
- No recibir a los clientes hablando por teléfono, masticando chicle o ingiriendo bebida y/o algún alimento, no hablar con los compañeros de trabajo de temas externos al trabajo, distrayendo el servicio.
- Mantener la compostura (no tener las manos en los bolsillos, ni apoyarse en las mesas y sillas; tampoco recostarse en las paredes, etc.).
- Utilizar un tono de voz agradable.
- Utilizar un lenguaje correcto.
- Ser imparcial. No discriminar por razones de sexo, religión, raza, etc.
- Considerar la persona como parte del servicio.
- Convertir las quejas en oportunidades para mejorar.
- Saludar siempre estrechando la mano.



## 5. Control de calidad en el proceso de preparación y presentación de bebidas.

Un sistema que gestione el control de calidad en el bar-cafetería, que garantice un buen servicio, debe de ser medible.

La preparación y presentación de bebidas y alimentos debe ser garantizada por unos controles de calidad, fundamental en la preparación de bebidas. La calidad es palpable y visible: la profesionalidad con la que desarrollemos nuestras labores desde la barra o la sala. El cliente se sentirá satisfecho viendo, percibiendo y recibiendo una correcta calidad de servicio.

En los casos de deficiencias en la calidad, son críticas las acciones para recuperar la confianza y resarcir los perjuicios ocasionados por los fallos. Por eso, es necesario tener un buen control de la calidad.

El servicio tiene la peculiaridad de ser intangible, si bien la calidad de la prestación es fácilmente valorable. En cualquier caso, es necesario afirmar que el cliente es el único baremo y juez de la calidad del servicio, correspondiéndole a él determinar su nivel de excelencia. Las expectativas del cliente deben de constituirse como el objetivo a alcanzar por la empresa, que procurará reducir, en lo posible, la diferencia entre tres factores clave, la calidad pretendida y/o programada, la calidad realmente prestada y la calidad esperado por sus clientes.

Podemos entender la calidad como el nivel de excelencia que la empresa se ha marcado con la intención de satisfacer las expectativas de sus clientes. Se trata de implantar un sistema del que sea partícipe toda la organización y que permita descubrir las causas que producen defectos, con el objetivo de reducir costes y ganar en satisfacción del cliente.

Un servicio alcanza su nivel de excelencia cuando responde a las demandas del público objetivo. Cada nivel de calidad debe de responder al valor que el cliente está dispuesto a pagar.

Es preciso motivar e informar a los colaboradores de la empresa de las normas de calidad y compromisos asumidos por la organización, haciéndoles partícipes de ella. Otro factor fundamental, con el fin de ganar clientes, es el de ofrecer un “**valor añadido**” a nuestro producto o servicio, debemos de diferenciarnos de la competencia a través de los detalles.

La referencia de la empresa es el cliente, sin olvidar que nos debemos a él para mantener nuestra empresa operativa, estableciendo una estrategia de servicio concreta. Si olvidamos las necesidades del cliente o no nos preocupamos de buscar las fórmulas más adecuadas para satisfacerlas, tenderá a no contar con nuestros servicios.

Hay que escuchar a los clientes, nos importa y mucho su opinión, no solo cuando sean halagos; es necesario buscar en qué podemos mejorar, las sugerencias y las críticas constructivas aportan mucho y nos hace ser mejores, y lo más importante, cubrir las expectativas satisfactorias.

### **Capacidades importantes para tener un buen control de calidad en el proceso de preparación de bebidas.**

- Identificar y conocer los distintos tipos de bebidas.
- Aplicar las normas básicas de elaboración de cafés, combinados, cócteles.
- Poner en práctica las destrezas y habilidades en los procesos de preparación y presentación de bebidas.

## EDITORIAL TUTOR FORMACIÓN

- Conocer los tipos de bebidas alcohólicas de consumo más habituales.
- Conocer el proceso de elaboración de los destilados.
- Diferenciar destilados (whisky, ron, ginebra, tequila, brandy, etc.).
- Saber diferenciar las variedades de café, té, cacao.
- Elaboración de diferentes tipos de cafés, infusiones y batidos, sin olvidar la higiene adecuada.
- Identificar los útiles necesarios para la elaboración de cócteles.
- Controlar los stocks.
- Reconocer todos los materiales (elementos, útiles y menaje).
- Utilizar las técnicas apropiadas para la presentación de bebidas alcohólicas y no alcohólicas, aplicando la seguridad e higiene correcta.

### *Nota*

El cliente percibe un ambiente profesional, cuando se trabaja con armonía sin transmitir nerviosismo, sin prisas y ruidos innecesarios; el control de calidad indicará y reflejará un saber hacer.

## 6. Normativa de seguridad higiénico - sanitaria.

El significado de **seguridad** e **higiene** son dos términos que van de la mano, enfocados a garantizar la salubridad de las personas destacando principalmente estos factores riesgo.

- Concentración de personas.
- Consumo de alimentos.

Es muy importante el cumplimiento de las normas e higiene en la manipulación de alimentos, aplicando un sistema que garantice la seguridad de las personas.

La RAE define “higiene” como “parte de la medicina que tiene por objeto la conservación de la salud y la prevención de enfermedades”.

Según el aspecto higiénico-sanitario, dichos establecimientos se regirán por el Real Decreto 3484/2000, de 29 de diciembre y el Real Decreto 135/2010, de 12 de febrero, principalmente.

### 6.1. La higiene en la Restauración.

Podemos definir la higiene en restauración como: “El conjunto de normas y medidas necesarias con el fin de asegurar la inocuidad, salubridad e integridad de los alimentos y bebidas que se manipulan en los bar – cafeterías”.

Este conjunto de normas se debe de cumplir en todo el proceso de la cadena alimenticia, es decir desde la gestación del alimento sea (animal, vegetal) hasta la manipulación previa a su consumo.

Es importante que la higiene sea controlada desde el principio, de nada sirve que prestemos todo nuestro cuidado en las manipulaciones en la recepción, almacenamiento, distribución interna, preparación, cocinado y servicio, si la materia prima viene contaminada de origen.

Los alimentos son imprescindibles para alimentar el organismo y la actividad del hombre, por lo que hay que tener especial atención; los alimentos en mal estado sirven de transmisor de enfermedades conocidas como “toxiinfecciones alimentarias”

#### *Nota*

Las diferentes administraciones competentes en esta materia aplican sus leyes de dos formas: por vía normativa y por vía inspectora/sancionadora.

#### **Condiciones específicas de seguridad**

La incorporación de nuevos países a la Unión Europea y la expansión del comercio entre los mismos han incrementado el riesgo microbiológico y químico de los alimentos.

Para garantizar la seguridad sanitaria del establecimiento de restauración es imprescindible la limpieza en la recepción, almacenamiento, manipulación, transporte.

Es necesario una higiene escrupulosa en instalaciones, equipos, mobiliario, y útiles para la prevención de las toxiinfecciones.

## EDITORIAL TUTOR FORMACIÓN

Las normas revisadas se estructuran bajo un marco común que es el Reglamento (CE) nº 852/2004 del Parlamento Europeo y del consejo, de 29 de abril, relativo a la higiene de los productos alimenticios, que establece con carácter general un planteamiento integrado para garantizar la seguridad alimentaria desde el lugar de producción primaria hasta su puesta en el mercado o exportación.

Como se han observado con frecuencia riesgos microbiológicos y químicos en los productos de origen animal, se complementa la norma con el Reglamento (CE) nº 853/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 29 de abril, por el que se establece normas específicas de higiene de los alimentos de origen animal.

### **Sacrificio de animales para consumo humano y comercio para carnes**

Las carnes procedentes de aves de corral (pollo, pavo) y lagomorfos (conejos, liebres) solo se podrán destinar al consumo doméstico privado, con excepción de las aves destinadas a la producción de foie- gras.

Las autoridades competentes podrán autorizar:

- Sacrificio de las especies porcina y equina para consumo doméstico privado, siempre que se someta a análisis de detección de triquina.
- Suministro directo por parte de los cazadores de pequeñas cantidades de caza silvestre al consumidor final o a establecimientos locales de venta al por menor que suministran directamente al consumidor final.
- Sacrificio de rumiantes para consumo doméstico privado.

### ***Sabías que...***

El foie gras (en francés 'hígado graso'), llamado a menudo «foie» en España, es un producto alimenticio del hígado hipertrofiado de un pato o ganso que ha sido especialmente sobrealimentado.

### **Condiciones específicas respecto a la leche y los productos lácteos en el ámbito territorio español**

El reglamento europeo dice que la leche cruda que proceda de animales debe cumplir:

- Con respecto a la **tuberculosis**: la leche cruda debe de proceder de vacas o búfalas que procedan de un rebaño, o de otras hembras de rebaños periódicamente inspeccionados.
- Con respecto a la **brucelosis**: la leche cruda podrá proceder de vacas o búfalas que procedan de un rebaño, animales de la especie ovina o caprina perteneciente a una explotación declarada e indemne de brucelosis, o de otras especies pertenecientes a rebaños inspeccionados periódicamente.
- Si se mantiene juntos ganado caprino y vacuno, el caprino deberá ser sometido a una inspección y a un control **antituberculoso**.

### **Descripción de las enfermedades más comunes en animales**

- ✓ La tuberculosis (abreviada TBC o TB), llamada antiguamente tisis (del griego φθίσις, a través del latín phthisis), es una infección bacteriana contagiosa que compromete principalmente a los pulmones, pero puede propagarse a otros órganos.
- ✓ La brucelosis, también llamada fiebre de Malta, fiebre mediterránea, fiebre ondulante, o enfermedad de Bang, es una enfermedad zoonótica infecciosa de distribución mundial,

producida por bacterias del género *Brucella*, que ataca a varias especies de mamíferos, dentro de los cuales se encuentra el ser humano, en el cual produce un cuadro febril inespecífico.

## 6.2. Actividades

1. Se pide al alumno realizar un supuesto práctico, que consiste en aplicar las normas de cortesía teniendo en cuenta los pasos del servicio desde que el cliente entra al bar-cafetería, es atendido, consume, pide la cuenta hasta que se despide. Frases usuales en un bar-cafetería → Ej: Bienvenidos.
2. Enumera 4 capacidades con que debe contar todo profesional en el bar-cafetería. Ej. Servicial.

## 6.3. Locales e instalaciones.

Unas buenas condiciones en las instalaciones y locales refuerzan la seguridad e higiene, tanto de los empleados como de la clientela. Los puntos más significativos para que el local reúna las condiciones necesarias serían los siguientes:

- Todo local destinado a comedores o manipulación de alimentos, según el reglamento técnico-sanitario, estará debidamente aislado de otros ajenos a sus cometidos específicos.
- Los edificios donde estén ubicadas las instalaciones de restauración deben ser de construcción firme y segura, para evitar riesgos de desplome por agentes atmosféricos.
- Condiciones y/o requisitos mínimos idóneos para la construcción, acondicionamiento o reparación del local; para la cocina se debe de utilizar suelos antideslizantes y de color claro, (para ver la suciedad).
- Los pasillos del establecimiento han de tener como mínimo 1,2 m si son principales y 1 m si son secundarios. Esto facilita la evacuación en caso de emergencia.
- Debe existir interdependencia, especialmente entre cocina y bar- sala, con buen aislamiento, evitando ruidos y olores. Las puertas han de ser batientes, con dos hojas de 80 cm de ancho, protección inferior de acero inoxidable para poder ser abiertas con el pie, y ventana superior para ver si hay alguien al otro lado de la puerta.



### *Nota*

El Real Decreto 3484/2000, de 29 de diciembre, es el que regula la normativa de las instalaciones de calefacción, climatización, agua caliente, electricidad y gas.

Los radiadores expuestos en la sala se integrarán en armarios o pared distantes del mobiliario de la sala, con el fin de impedir quemaduras o riesgos de incendio.

### **Recomendaciones a tener en cuenta:**

- ✓ Evitar techos muy altos, pues complican la limpieza.
- ✓ Pinturas adecuadas, impermeables al vapor y que no cojan olores.
- ✓ Se aconseja insonorización.
- ✓ Mobiliario, elementos y decoración ignífugo
- ✓ La iluminación en la zona de servicio se recomienda sea de al menos 400 lux.
- ✓ Los locales deben disponer obligatoriamente de un alumbrado de emergencia según la ley. Las instalaciones eléctricas se dividirán en sectores y cuadros de seguridad con control automático, aislamientos y toma de tierra.
- ✓ La ventilación del local, ya sea directa o artificial, debe garantizar la ventilación del local.

### **Condiciones específicas de seguridad que debe reunir el mobiliario, equipos, maquinaria.**

El artículo 41 de la ley 31/95 sobre Prevención de Riesgos laborales establece las obligaciones que tienen los fabricantes y suministros de maquinaria, obliga a estos a asegurar que sus productos no constituyan una fuente de peligro para los trabajadores, debiendo aportar información sobre el correcto uso, mantenimiento y medidas preventivas, riesgos derivados de uso normal y riesgos por mala manipulación o uso inadecuado de los trabajadores, todo ello en términos que resulten comprensibles.

Toda la maquinaria y los útiles se construirán conforme al Real Decreto 3484/2000, de 29 de diciembre; la construcción debe facilitar su completa limpieza y desinfección. Se detalla lo siguiente:

- ✓ Las superficies deben ser impermeables, atóxicas y resistentes a la corrosión.
- ✓ La distancia recomendable entre mesas debe ser entre 1 a 1.5 m de espacio, según el tipo de servicio, y por razones de comodidad esta distancia aumentara a 2 m por motivo de mobiliario (aparadores, guerdón...)
- ✓ Uso de los guantes, mascarillas, delantales cuando se manipulan productos químicos de limpieza.
- ✓ Revisiones periódicas de la maquinaria por seguridad.
- ✓ Limpieza meticulosa de todos los equipos técnicos de la barra y mesa, cafetera, termo leche, batidoras, exprimidores...

### **Identificación y aplicación de las normas específicas de seguridad**

Los empresarios reciben una serie de normas de obligado cumplimiento de las diferentes administraciones territoriales (Unión europea, Ministerio de Sanidad, Administración turística, Comunidades Autónomas, Ayuntamientos...) con el fin de que los clientes o usuarios disfruten de una seguridad física y jurídica.

Materias reguladas:

- Normas técnico sanitarias: locales, equipos, materias primas...
- Reglamentos policiales: instalaciones, aforos, horarios... ordenaciones de restaurante, cafeterías, hoteles o restauración diferida...

### Primeros auxilios

Son los cuidados inmediatos al accidente, en ausencia del personal médico cualificado. Estos cuidados son de vital importancia para evitar males mayores hasta que llegue las urgencias...

En hostelería el personal debe conocer y saber aplicar las técnicas básicas y adecuadas a cada tipo de situación. Cuando ocurre un accidente, no podemos permitir que los nervios o el desconocimiento nos impidan actuar correctamente, porque los minutos que transcurren hasta que llegan los servicios de socorro son vitales

Hay que poner en marcha la "Cadena de la supervivencia", un esquema claro y sencillo de actuación en caso de accidente. Es lo que llamamos conducta **PAS**, una conducta basada en tres actuaciones clave: Proteger, Avisar y Socorrer.

Antes de nada, y para evitar que se produzca un nuevo accidente, es primordial hacer segura la zona del accidente. ¡Tu seguridad y la del/los accidentado/s son lo primero!

Dependiendo de la gravedad del accidente, deberás pedir ayuda rápidamente a los servicios de socorro: llamar al teléfono de emergencias "112"

Una vez asegurada la zona y dado el aviso, hay que ayudar a los accidentados. Además de una obligación moral, es una exigencia que se recoge en el Código Penal. Hacer solo aquello de lo que estemos seguros.

Otras recomendaciones a tener en cuenta

- Actuar con serenidad, seguridad, rapidez y tranquilidad.
- Avisar a los servicios de emergencia.
- No mover al accidentado, a no ser que sea imprescindible, y en caso de hacerlo lo colocaremos en posición de seguridad.
- No dar de beber ni de comer al accidentado, abrigarle con mantas.
- Los establecimientos deben de disponer de botiquín de primeros auxilios. El botiquín debe de contener como mínimo: Alcohol 96°, agua oxigenada, gasas, antisépticos, algodón, vendas, tijeras, pinzas, tiritas, esparadrapo, antihistamínicos, analgésicos, guantes, vaselina, bicarbonato sódico.

## 6.4. Actividades.

1. La iluminación en la zona de servicio se recomienda sea de al menos...
  - (a) 400 lux.
  - (b) 300 lux.
  - (c) 1.400 lux.
  - (d) 1.300 lux.
2. ¿Con qué nombre se conocía a la tuberculosis?
  - (a) pulmonía
  - (b) neumonía
  - (c) psiquis
  - (d) tisis
3. Enumera 3 capacidades con que debe contar todo Bartender profesional en el bar-cafetería.

## EDITORIAL TUTOR FORMACIÓN

4. Define las normas básicas y generales que se deben seguir ante cualquier accidente.
5. **Caso práctico:** Un matrimonio llega al bar-cafetería y es recibido y atendido en la terraza. Durante su estancia, consumen 2 cócteles. Transcurrido un tiempo, deciden marcharse y quieren pedir la cuenta, no ven a ningún camarero y el señor decide dirigirse a la barra; según se dirige hacia ella, resbala y cae; el señor se lamenta de un golpe en la cabeza y tiene una herida sangrante, está consciente algo turbado y dolorido.

Aplicar el protocolo ante estas situaciones, describir los pasos a seguir.