

A close-up photograph of a chef's hand holding a silver spoon, poised to garnish a dish. The dish on the plate features a piece of white fish topped with a white sauce, a golden-brown fried element, and a bed of sautéed mushrooms. The background is softly blurred, showing a kitchen environment with a stainless steel pot and other kitchenware.

TÉCNICAS DE BARES, RESTAURANTES Y PROTOCOLO

LAURA ESTEFANÍA VILLEGAS CAICEDO

Diseño de carátula y edición:
D.I. Santa de la Caridad Ruiz Crespo

Dirección editorial:
Dr.C. Blas Yoel Juanes Giraud

ISBN: 978-9942-675-11-8

Sobre la presente edición:
Copyright © YOL Editorial, 2024
Copyright do Texto © Los autores 2024
Copyright de Edición © YOL Editorial 2024

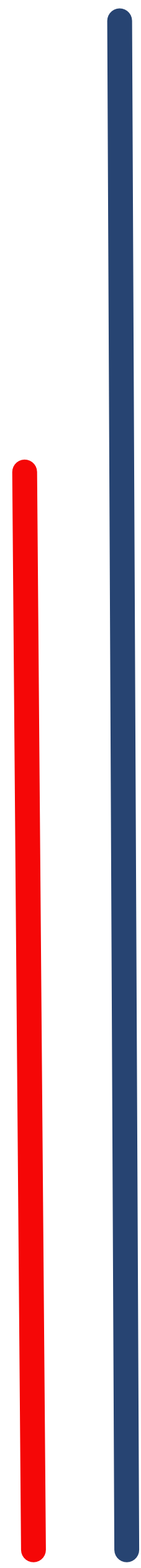
Podrá reproducirse, de forma parcial o total el contenido de esta obra, siempre que se haga de forma literal y se mencione a:

YOL Editorial
Pedro Vicente Maldonado y Vicente Andrade, 2-18, Quito, Ecuador.
<http://www.yoleditorial.com>
E-mail: consejo@yoleditorial.com



TÉCNICAS DE BARES, RESTAURANTES Y PROTOCOLO

Laura Estefanía Villegas Caicedo



**TABLA DE
CON
TENIDO**

ÍNDICE

Sumilla de la Asignatura.....	7
Competencias.....	7
Objetivo de la Asignatura.....	8
Orientaciones Generales.....	8
Unidad I. Generalidades.....	12
Subtema 1. Restaurante (historia y tipos).....	12
Subtema 2. Bares.....	13
Unidad II. Funciones y Organizaciones.....	17
Subtema 1. Personal de Bares y Restaurantes.....	17
Subtema 2. Cualidades y Conocimientos del personal.....	19
Subtema 3. Funciones del personal.....	21
Unidad III. Equipo Técnico y Complementario.....	26
Subtema 1. Mobiliario de Bares y Restaurantes.....	26
Unidad IV. Técnicas de Atención al Cliente y Servicio de Alimentos & Bebidas.....	40
Subtema 1. Normas y Técnicas de Atención.....	40
Subtema 2. El Proceso de Atención.....	42
Subtema 3. Pre, Durante y Post Servicio.....	48
Unidad V. Protocolo y Etiqueta del Servicio.....	53
Subtema 1. Código de vestimenta.....	53
Subtema 2. Etiqueta de Mesa.....	54
Subtema 3. Etiqueta y Protocolo.....	58
Subtema 4. Etiqueta y Protocolo para Eventos.....	62
Referencias.....	66



SUMILLA DE LA ASIGNATURA

Sumilla de la asignatura

Al finalizar la materia el estudiante tendrá la competencia de comprender las diferentes bases técnicas del bar y del servicio en restaurante, como un área de trabajo enfocada para el buen desarrollo del servicio hacia el consumidor, conociendo el manejo de utensilios, menaje, cristalería y la atención al cliente, así como también los protocolos básicos de servicio.

Competencias

Generales:

- Aplicar técnicas de servicio y atención al cliente en empresas de alimentos y bebidas.
- Aplicar las diferentes normas de atención de alimentos y bebidas de manera eficiente
- Aplicar técnicas de servicio y atención al cliente para empresas de alimentos y bebidas de manera activa y efectiva.

Básica:

- Define el bar y el restaurante como un puesto de trabajo enfocado al servicio.
- Interpreta las diferentes clasificaciones de bares y restaurantes.
- Reconoce los protocolos y utensilios de servicio de los diferentes servicios.

Específicas:

- Conoce el bar y el restaurante como un puesto de trabajo.
- Identifica el menaje del bar y del restaurante.
- Interpreta los protocolos de cada servicio de los productos del bar y del restaurante.

Objetivo de la Asignatura

Aplicar técnicas de servicio y atención al cliente en empresas de alimentos y bebidas.

Logros de aprendizaje:

- Aplica las diferentes técnicas de atención al cliente y servicio para empresas de alimentos y bebidas
- Aplica técnicas de montaje y atención de productos de alimentos y bebidas en empresas de la rama

Orientaciones Generales

Estimado Estudiante:

¡Bienvenidos a la asignatura! Esta guía está estructurada de tal manera para que el contenido de cada unidad sea fácil de entender, para que tus estudios sean exitosos y alcances tus objetivos de aprendizaje. Con esta guía aprenderás a comprender y analizar la información concerniente a la materia desarrollada en clase y complementar la misma con trabajo autónomo de aprendizaje. Para ello te **remendamos** lo siguiente:

Familiarízate con el contenido del curso: Revisa detalladamente el programa de estudios y los objetivos de la materia para entender qué temas serán abordados y qué se espera que aprendas.

Establece un plan de estudio: Crea un horario de estudio que te permita dedicar tiempo regularmente a revisar el material de la materia. Distribuye las diferentes unidades o temas de manera equitativa para asegurarte de cubrir todo el contenido de manera adecuada.

Utiliza recursos de aprendizaje variados: Además de los materiales proporcionados por el curso (que lo puedes encontrar en el texto básico mencionado en la bibliografía básica y en la presente guía), busca libros de texto, artículos, videos y otros recursos que complementen tu aprendizaje y te brinden diferentes perspectivas sobre los temas tratados.

Practica regularmente: La práctica es fundamental para desarrollar habilidades en el servicio. Realiza ejercicios prácticos como montaje de mesas, servicio de alimentos y bebidas, manejo de bandejas, entre otros, para mejorar tu destreza y confianza en el área.

Participa activamente en clases y actividades prácticas: Aprovecha al máximo las clases presenciales o virtuales y las sesiones prácticas para interactuar con tus compañeros y profesores, hacer preguntas y recibir retroalimentación sobre tu desempeño.

Observa y analiza ejemplos reales: Observa el servicio en establecimientos gastronómicos profesionales y analiza cómo se aplican las técnicas de servicio en la práctica. Identifica aspectos que puedas incorporar a tu propio estilo de servicio

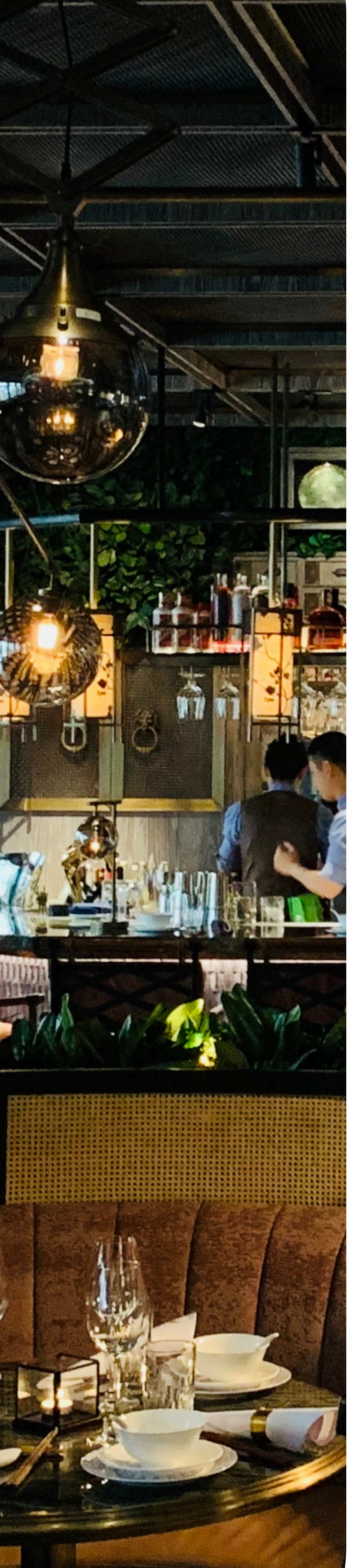
Practica la empatía y la comunicación: El servicio no se trata solo de realizar tareas técnicas, sino también de interactuar con los clientes de manera cordial y empática. Practica habilidades de comunicación verbal y no verbal, así como la capacidad para manejar situaciones difíciles de manera profesional.

Evalúa tu progreso regularmente: Haz evaluaciones periódicas de tus conocimientos y habilidades en Técnicas de

Servicio para identificar áreas de mejora y ajustar tu plan de estudio según sea necesario.

Busca retroalimentación: Solicita retroalimentación a tus profesores, compañeros y supervisores durante tus prácticas para identificar tus fortalezas y áreas de mejora en el servicio.

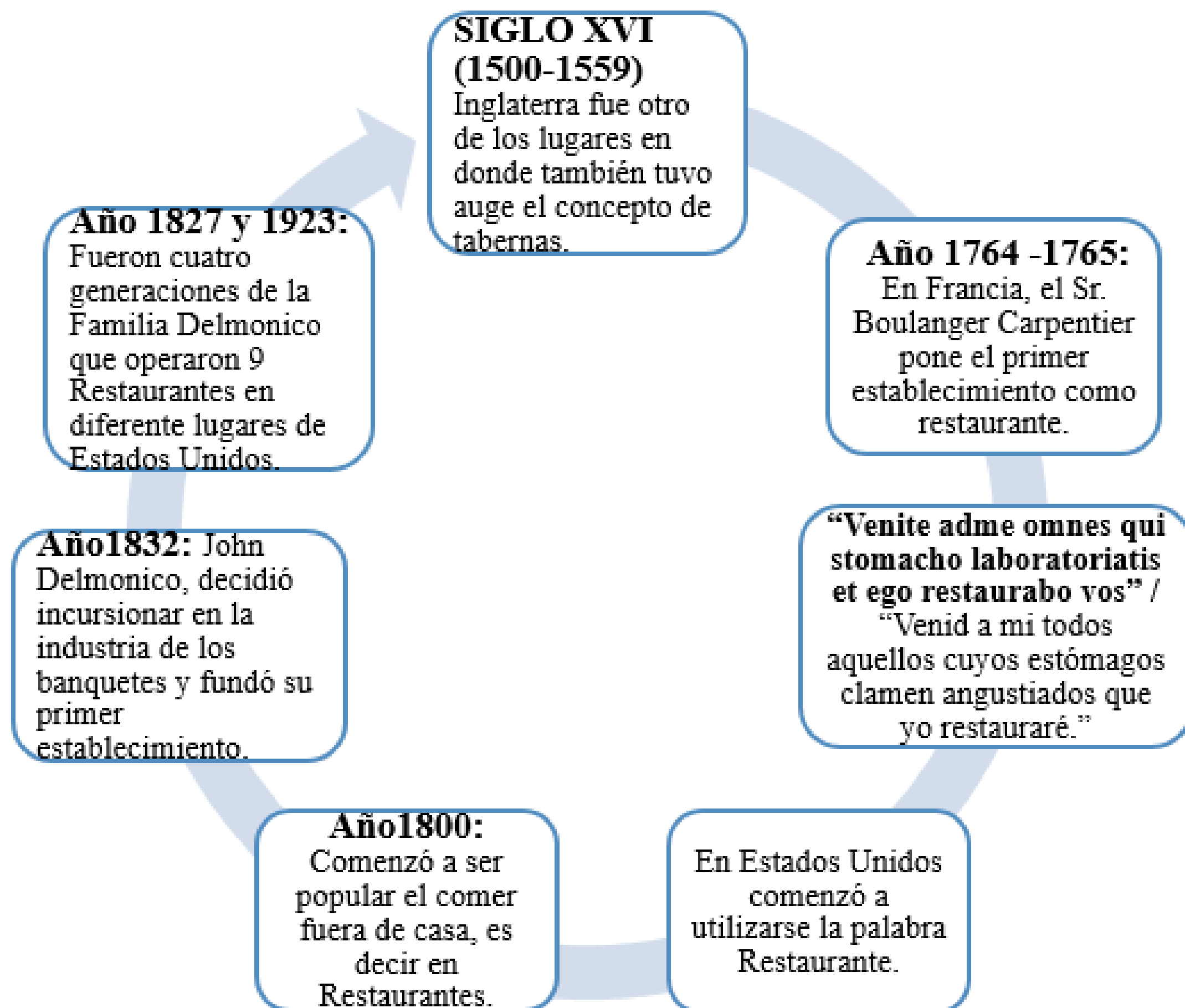
Mantén una actitud de aprendizaje continuo: El servicio en la industria gastronómica está en constante evolución, por lo que es importante estar abierto a aprender nuevas técnicas y adaptarse a los cambios en el sector.



UNIDAD 1

GENERALIDADES

Subtema 1. Restaurante. Historia y tipos.



Se detalla los tipos de restaurantes que existen en la actualidad:

a) Gourmet: Orientado a clientes de nivel socioeconómico medio-alto o alto, ofrece un servicio de alta calidad con platillos elaborados y poco comunes. Ubicados en zonas exclusivas, varían desde pequeños restaurantes íntimos hasta grandes establecimientos reconocidos. Se enfoca en la excelencia culinaria y una experiencia gastronómica de primer nivel.

b) Especialidades: Atiende a clientes desde nivel medio hasta alto, con un servicio personalizado que se centra en una variedad limitada de estilos de cocina. Ubicados en diversas zonas, desde turísticas hasta residenciales, destacan por la autenticidad de sus platillos. Varían desde restaurantes, boutique hasta cadenas nacionales.

c) Familiar: Destinado a clientes de nivel medio-bajo a medio, ofrece un servicio accesible y rápido con platillos sencillos y caseros a precios asequibles. Ubicados en áreas comerciales y residenciales, varían desde pequeños negocios familiares hasta franquicias nacionales.

d) Tenedor Libre: Para una clientela diversa, ofrece autoservicio con una amplia variedad de platillos. Ubicados en zonas comerciales o turísticas, son establecimientos que pueden acomodar a grandes grupos. Se enfocan en la abundancia y variedad de opciones culinarias.

e) Conveniente: Dirigido a una clientela diversa que busca comidas rápidas y accesibles. Ofrece servicio rápido con productos simples como hamburguesas y pizzas. Ubicados en zonas comerciales y de tránsito, varían desde pequeños locales hasta grandes cadenas multinacionales. Se enfoca en la rapidez y accesibilidad de la comida.

f) Temático: Orientado a clientes en busca de experiencias culinarias únicas, varía desde un servicio formal hasta un ambiente relajado. Ofrece alimentos relacionados con un tema específico, ubicándose en zonas turísticas y centros urbanos.

Subtema 2. Bares

Orígenes de las Tabernas:



En la antigua Grecia (desde Pompeya hasta la Edad Media) surgieron las tabernas, pequeños establecimientos públicos donde se vendían y consumían vinos y bebidas espirituosas. Esta práctica profesional de vender alcohol se extendió de Grecia a Roma y luego al resto de Europa, siendo regulada por diversos códigos medievales, como el código de las 7 partidas en Madrid a finales del siglo XVIII, donde se reconocía la profesión del tabernero.

Evolución hacia los Pubs y Bares:



En la Inglaterra industrial apareció el "pub", abreviación de "public house". La palabra "bar" proviene del inglés "barriere" que significa "barra" o "barrera". En las colonias norteamericanas, las tabernas separaban la zona de venta de bebidas alcohólicas del resto del local con una barrera, para proteger los productos de las peleas causadas por el consumo excesivo de alcohol.

Autoevaluación

ARGUMENTO	RESPUESTA
A lo largo de los siglos, el concepto de restaurante ha evolucionado significativamente, influenciado por factores culturales, sociales y económicos.	V
A un restaurante de lujo (cinco tenedores) se lo conoce como full service.	F
Un restaurante de lujo (cinco tenedores): debe tener una organización eficaz y políticas internas y externas.	V



UNIDAD II FUNCIONES Y ORGANIZACIONES

Unidad II. Funciones y Organizaciones

Subtema 1. Personal de Bares y Restaurantes



MAITRE

Se encarga de planificar y organizar todas las actividades dentro del restaurante, tanto en la presentación de los alimentos como en su preparación. Coordina y supervisa toda actividad, incluyendo la de la preparación de las bebidas, su objetivo es que el restaurante ofrezca un servicio de calidad que deje satisfecho a los clientes.

CAPITÁN

Es el conocedor de todos los servicios del restaurante, se encarga en delegar mesas a los meseros y se encarga que todo el servicio funcione correctamente.

MESERO

Es la persona que atiende directamente a los comensales, así que del trato que ofrezcan depende mayoritariamente el hecho de que los clientes regresen. Se encarga de tomar la orden de los clientes, de ofrecerles sugerencias de acuerdo a sus

gustos, debe ser capaz de controlar el servicio de varias mesas y siempre ofrecer un buen servicio a los clientes.

GARROTERO

Es el ayudante del mesero, se encarga de levantar mesas o realizar montajes.

SOMMELIER

Es el responsable de la cava de vino y de todo el maridaje del restaurante.

HOSTESS

En los restaurantes de categoría esta persona se encarga de recibir a los clientes en la entrada, de revisar si han hecho una reservación o de anotarlos en la lista de espera para obtener una reservación, también puede indicarles a los clientes que mesa pueden tomar.

BARMAN

Se encargan de elaborar todas las bebidas y aperitivos que el cliente desea, es el responsable de no servir bebidas alcohólicas a menores de edad. Generalmente atiende a los clientes desde la barra, donde los clientes esperan una mesa o a otra persona.

CHEF Y COCINEROS

Se encargan de preparar todos los alimentos. El chef principal o el jefe de cocina es el que se encarga de supervisar los trabajos y objetivos de los asistentes de la cocina. Se recomienda que el jefe de cocina tenga estudios en gastronomía. En los restaurantes de categoría, el chef se encarga de crear platillos nuevos que asombren el paladar de los clientes.

Subtema 2. Cualidades y Conocimientos del personal

Maitre

<ul style="list-style-type: none">• Profesionalismo• Excelente comunicación• Empatía• Organización• Liderazgo• Etiqueta y protocolo	<ul style="list-style-type: none">• Buen conocimiento de los platos del menú y estar familiarizados con los vinos y otras bebidas que se ofrecen en el restaurante.• Gestionar de reservas• Resolución de problemas• Conocer idiomas
--	---

Capitán

<ul style="list-style-type: none">• Liderazgo• Organización• Comunicación efectiva• Profesionalismo• Resolución de problemas• Gestión de personal• Procedimientos operativos	<ul style="list-style-type: none">• Deben tener un profundo conocimiento del menú y las bebidas ofrecidas en el restaurante, incluidos los ingredientes, las técnicas de preparación y las recomendaciones de maridaje.• Etiqueta y protocolo
--	--

Mesero

<ul style="list-style-type: none">• Amabilidad y cortesía• Paciencia• Actitud positiva• Habilidades de comunicación• Trabajo en equipo• Deben tener un buen conocimiento del menú, incluidos los ingredientes de los platos y las opciones disponibles para los clientes.	<ul style="list-style-type: none">• Servicio de mesa• Protocolo de servicio• Higiene y seguridad alimentaria• Resolución de problemas
--	--

Garrotero

<ul style="list-style-type: none">• Actitud servicial• Trabajo en equipo• Eficiencia.• Atención al detalle• Resistencia física	<ul style="list-style-type: none">• Procedimientos de limpieza• Manejo de vajilla y cristalería• Organización del espacio• Comunicación básica• Normas de seguridad
--	---

Sommelier

<ul style="list-style-type: none">• Pasión por el vino• Habilidades sensoriales• Excelente comunicación• Servicio al cliente	<ul style="list-style-type: none">• Maridaje de vinos y alimentos• Técnicas de cata de vinos• Gestión de la bodega
---	--

Hostess

<ul style="list-style-type: none">• Cordialidad• Paciencia• Organización• Comunicación efectiva• Adaptabilidad	<ul style="list-style-type: none">• Disposición de las mesas• Protocolo de reservas• Información sobre el restaurante.• Procedimientos de seguridad• Manejo de conflictos
--	---

Barman

<ul style="list-style-type: none">• Habilidades sociales• Creatividad• Habilidades de comunicación• Paciencia• Organización	<ul style="list-style-type: none">• Conocimiento de licores y cócteles• Técnicas de mezcla• Seguridad alimentaria• Servicio al cliente
---	---

Chef y Cocineros

<ul style="list-style-type: none">• Trabajo en equipo• Eficiencia• Adaptabilidad• Actitud positiva• Atención al detalle	<ul style="list-style-type: none">• Técnicas de cocina básicas• Seguridad alimentaria• Preparación de ingredientes• Familiaridad con el menú• Colaboración en la cocina
---	---

Subtema 3. Funciones del personal.

Maître:

El maître es un miembro clave del equipo de servicio en un restaurante, y sus funciones principales incluyen:

<ul style="list-style-type: none">• Recepción y coordinación• Supervisión del personal• Atención al cliente• Gestión de reservas	<ul style="list-style-type: none">• Coordinación del servicio• Solución de problemas• Gestión de eventos especiales
---	---

Capitán:

El capitán del restaurante, desempeña un papel importante en la gestión y coordinación del servicio en un restaurante. Aquí tienes algunas de sus funciones principales:

<ul style="list-style-type: none">• Recepción y bienvenida• Coordinación del personal• Asignación de mesas• Atención al cliente	<ul style="list-style-type: none">• Coordinación del servicio• Resolución de problemas• Gestión de eventos especiales
--	---

Mesero:

El mesero, también conocido como camarero o camarera, desempeña un papel fundamental en el servicio de un restaurante. Aquí tienes algunas de sus funciones principales:

<ul style="list-style-type: none">• Recepción y atención al cliente• Toma de pedidos• Servicio de alimentos y bebidas• Ofrece sugerencias y recomendaciones	<ul style="list-style-type: none">• Mantenimiento de las mesas• Gestión de pagos• Colaboración en equipo• Atención a las necesidades del cliente
--	---

Garrotero:

El garrotero, también conocido como auxiliar de camarero, juega un papel importante en el funcionamiento suave y eficiente de un restaurante. Aquí tienes algunas de sus funciones principales:

<ul style="list-style-type: none">• Preparación de mesas• Retiro de platos sucios• Reposición de suministros• Limpieza general	<ul style="list-style-type: none">• Asistencia al personal de servicio• Colaboración en equipo• Atención al cliente
---	---

Sommelier:

El sommelier es un experto en vinos que desempeña un papel crucial en la experiencia gastronómica de los clientes en un restaurante. Aquí tienes algunas de sus funciones principales:

<ul style="list-style-type: none">• Selección y compra de vinos:• Elaboración de la carta de vinos• Asesoramiento a los clientes• Maridaje de vinos y alimentos	<ul style="list-style-type: none">• Servicio de vinos• Educación del personal• Gestión de la bodega
--	---

Hostess:

El hostess, también conocido como anfitrión o anfitriona, cumple un papel importante en la primera impresión y la organización general de un restaurante. Aquí tienes algunas de sus funciones principales:

<ul style="list-style-type: none">• Recepción y bienvenida• Asignación de mesas• Gestión de reservas• Coordinación del personal de servicio	<ul style="list-style-type: none">• Información y asistencia• Mantenimiento del área de espera• Resolución de problemas
--	---

Barman:

El barman, también conocido como bartender, es responsable de preparar y servir bebidas alcohólicas y no alcohólicas en un bar o restaurante. Aquí tienes algunas de sus funciones principales:

<ul style="list-style-type: none">• Preparación de bebidas• Conocimiento de bebidas• Atención al cliente• Creación de cócteles	<ul style="list-style-type: none">• Gestión de inventario• Cumplimiento de normativas• Trabajo en equipo
---	--

Chef y Cocineros:

El chef y los cocineros desempeñan un papel crucial en la preparación de alimentos en un restaurante. Aquí tienes algunas de sus funciones principales:

<ul style="list-style-type: none">• Desarrollo del menú• Gestión de la cocina• Gestión del personal• Control de costos• Innovación culinaria	<ul style="list-style-type: none">• Cocción• Organización de la cocina• Colaboración en equipo• Cumplimiento de normativas
--	---

Autoevaluación

ARGUMENTO	RESPUESTA
Para ser un buen capitán en un restaurante, no es necesario tener habilidades de resolución de problemas.	F
Un maître necesita tener habilidades de liderazgo para desempeñarse eficazmente en su trabajo.	V
Un mesero no necesita tener habilidades de trabajo en equipo, ya que su trabajo principal es interactuar directamente con los clientes.	F



UNIDAD III EQUIPO TÉCNICO Y COMPLEMENTARIO

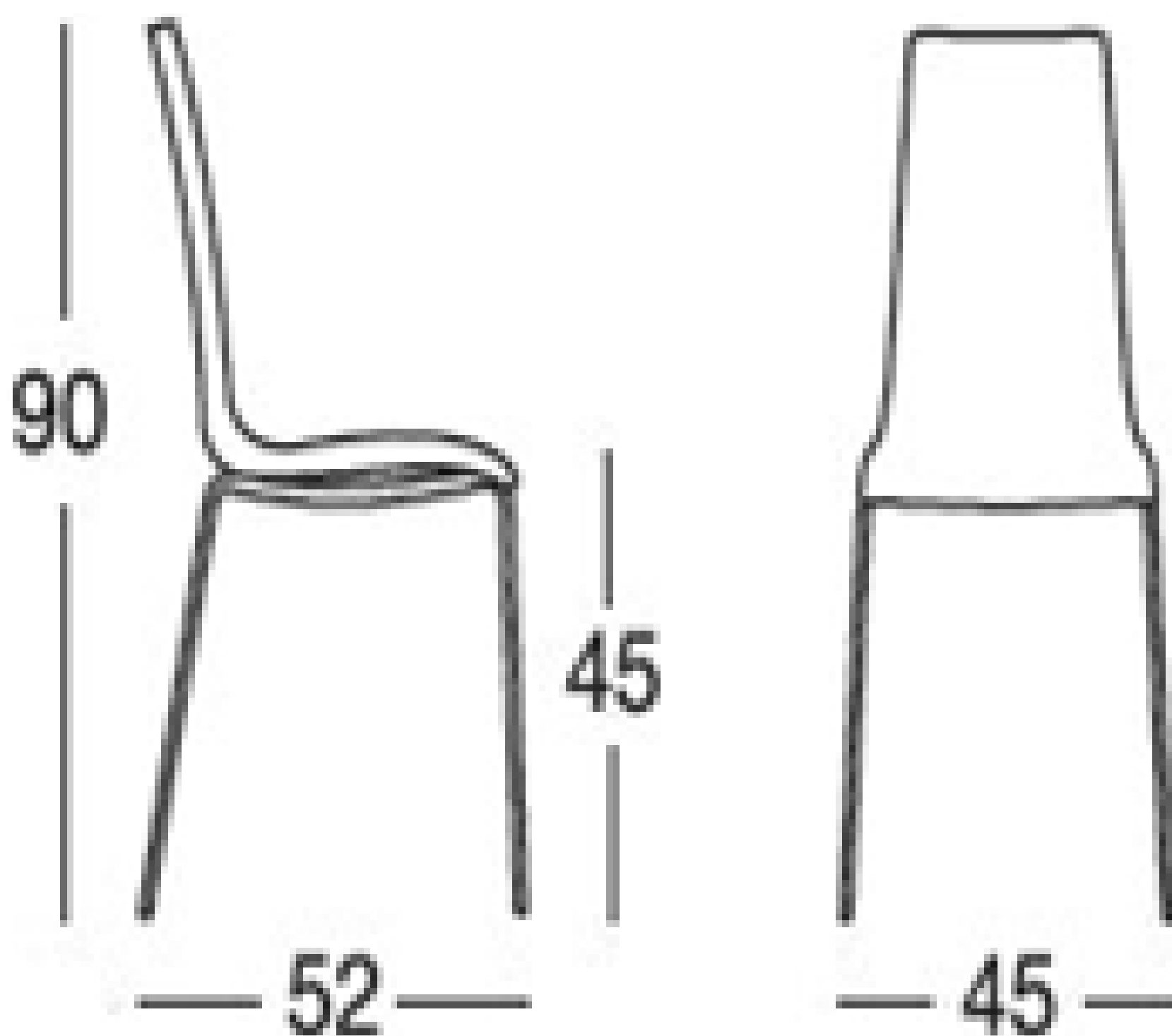
Unidad III. Equipo Técnico y Complementario

Subtema 1. Mobiliario de Bares y Restaurantes.

El mobiliario de bar o restaurante que encontraremos en general es el siguiente:

Sillas: Su estilo se diseña según la tipología del restaurante. Deberán cumplir con las siguientes medidas para ser ergonómicamente adecuadas para su uso y comodidad:

- Altura del piso al asiento 45 cm
- Altura del espaldar 40 a 45 cm
- Ancho del asiento y espaldar 40 a 45 cm



Mesas: al igual que las sillas nunca pueden faltar. De ser posible sean amplias porque aportan más comodidad, a los clientes y a para los trabajadores también. Las medidas aproximadas son de:

<p>Mesas cuadradas de 70 x 70 cm. Mesas cuadradas de 90 x 90 cm. Mesas rectangulares de 90 x 1.20 cm. Mesas redondas de 60 cm. de diámetro Mesas redondas de 90 cm. de diámetro. Mesas redondas de 1,20 m. de diámetro.</p>	<p>Altura del piso a la mesa 70 a 75 cm Espacio promedio que utiliza un comensal sentado desde el filo de la mesa hasta el espaldar de la silla 45 a 60 cm Espacio mínimo de circulación 75 cm Espacio Optimo de circulación 120 cm</p>
--	---

Taburetes: Sirven para que el cliente se siente en la barra.

Aparadores de Restaurante y Bar: Útiles para guardar nuestros utensilios de cocina como plato, vasos, cubiertos etc. Una posible forma de distribuir el material podría ser:

- Distribuir la cubertería en los distintos cajones.
- Los platos se apilan en el entrepaño inferior por tipos.
- El entrepaño superior se utiliza para:
- Colocación de lencería y mantelería.
- Colocación de la cristalería.



En la parte superior se disponen los ceniceros, petit menaje, así como cualquier menaje auxiliar (saleros, vinagreras, aceiteras, etc.).

Botelleros: Como su nombre indica ahí guardaremos las botellas.

Gueridon: Son mesas auxiliares que se emplean para el servicio de mesas en restaurantes de categoría. En ellos se transporta al cliente sopas, platos fuertes, entremeses, salsas, bebidas calientes y frías, como también pan y quesos. Sus medidas no superan los 60 cm de largo y 45 cm de ancho.



Subtema 2. Lencería y Mantelería (Montaje y Decoración)

La lencería y mantelería en bares y restaurantes son elementos importantes que contribuyen a la presentación general del establecimiento y a la experiencia del cliente.

Manteles: Pueden ser de tela (usados en restaurantes formales y de gama alta) o de materiales sintéticos como vinilo

o poliéster (comunes en establecimientos informales por su facilidad de limpieza). Varían en colores, texturas y diseños según el estilo del restaurante.



Servilletas: Complementan los manteles y se colocan en cada lugar de la mesa. Pueden ser de tela o desechables (papel o tejido no tejido), y se utilizan durante la comida.



Camino de mesa y servilletas de tela: En lugar de un mantel completo, se puede usar un camino de mesa decorativo en el centro. Este puede combinarse con servilletas de tela para una presentación elegante.



Fundas para sillas: Utilizadas en establecimientos formales o eventos especiales, agregan elegancia. Están hechas de tela y se combinan con la decoración del lugar.



Individuales y posavasos: Los individuales protegen el mantel y agregan un toque decorativo, y pueden ser de papel, tejido o materiales sintéticos. Los posavasos se usan para colocar vasos y copas, protegiendo el mantel o los individuales de derrames.



Paños de cocina y trapos de limpieza: Esenciales para la limpieza y mantenimiento. Los paños de cocina se utilizan para secar platos y utensilios, mientras que los trapos de limpieza se usan para limpiar superficies y mesas.



Pieza	Medidas	Observaciones
Muletón	Ajustado a la mesa.	Es de algodón grueso, evita ruidos en la mesa y absorbe líquidos derramados.
Mantel	Estándar 1'50 x 1'50 m. (mesa de 90 x90 cm.).	Cubre la mesa. Debe colgar 50 cm. Aproximadamente.
Cubre mantel	Estándar 1'20 x 1'20 m.	Protege el mantel, también se utilizan para los carros.
Servilleta	Recomendable 50x50 cm.	No manosearlas.
Lito	Aproximadamente 40x70 cm.	Paño utilizado por el camarero durante el servicio.
Paños	Aproximadamente 50x50 cm.	No deben dejar pelusa.
Tiras	Adaptada al mueble.	Manteles de dimensiones especiales para cubrir el bufet.

La elección de la lencería y mantelería adecuadas dependerá del estilo y la atmósfera que desee crear el restaurante, así como de consideraciones prácticas como la facilidad de limpieza y mantenimiento. Es importante que estos elementos estén siempre limpios y en buen estado para garantizar una experiencia positiva para los clientes.

Montaje y decoración: El montaje y la decoración son aspectos fundamentales para crear una atmósfera atractiva y acogedora en eventos, especialmente en aquellos relacionados con alimentos y bebidas como cenas, banquetes o recepciones. Aquí tienes algunas pautas sobre montaje y decoración que puedes considerar:



- **Planificación y tema del evento:** Antes de comenzar con el montaje y la decoración, es importante tener en cuenta el tema y el estilo del evento. Esto puede influir en la selección de colores, materiales y elementos decorativos.
- **Diseño del espacio:** Determina la disposición del espacio, incluyendo la distribución de mesas, sillas y áreas de circulación. Asegúrate de que haya suficiente espacio para que los invitados se muevan cómodamente y para el servicio de alimentos y bebidas.
- **Selección de mobiliario:** Elige el mobiliario adecuado para el evento, teniendo en cuenta el estilo, la comodidad y la funcionalidad. Esto puede incluir mesas, sillas, sofás, mesas auxiliares y otros elementos según sea necesario.
- **Vajilla, cubertería y cristalería:** Selecciona vajilla, cubertería y cristalería que se adapten al estilo y la temática del

evento. Asegúrate de que estén limpios y en buenas condiciones antes de su uso.

- **Centros de mesa:** Los centros de mesa pueden añadir un toque de estilo y elegancia a las mesas. Puedes optar por arreglos florales, velas, frutas, elementos temáticos o cualquier otro elemento decorativo que complemente el estilo del evento.
- **Iluminación:** La iluminación adecuada puede crear un ambiente cálido y acogedor. Considera el uso de luces suaves, velas o iluminación ambiental para realzar la atmósfera del evento.
- **Detalles decorativos:** Añade detalles decorativos adicionales según sea necesario, como manteles, servilletas, cojines, cortinas, mantas, carteles, tarjetas de lugar o elementos temáticos que complementen la decoración general.
- **Coordinación de colores:** Asegúrate de que los colores utilizados en la decoración estén coordinados y armonicen entre sí. Esto puede incluir la selección de colores de mobiliario, vajilla, decoraciones y elementos florales.
- **Prueba de montaje:** Antes del evento, realiza una prueba de montaje para asegurarte de que todos los elementos estén dispuestos correctamente y que la decoración cumpla con tus expectativas.
- **Mantenimiento durante el evento:** Durante el evento, asegúrate de mantener la decoración limpia y ordenada. Si es necesario, realiza ajustes o reposiciona elementos según sea necesario para mantener una apariencia impecable.

Al seguir estas pautas, podrás crear un montaje y una decoración que realcen la experiencia de los invitados y contribuyan al éxito general del evento.

Subtema 3. Cristalería y Cubertería

La cristalería: La cristalería de un restaurante estaría integrada por las piezas de cristal o vidrio de variadas formas, colores y pureza de los materiales, que se emplean como vasos, copas, jarras o similares, determinando la calidad de estos y el tipo, muchas veces la calidad del restaurante mismo.



Copa Reina o para Agua (10 -8 onzas) Vino Tinto (3/4) (8 onzas) Vino blanco (1/2) (6 onzas) Flauta (1/2) (5onzas)	Rose Mery (1/2) (5 onzas) Margarita Martini Daysi o Pera
---	--



La cubertería: Comprendida por todos los utensilios que el cliente utiliza para consumir los alimentos. Generalmente, serían de acero inoxidable, sin descartar los metales preciosos (plata, principalmente) y deben estar en perfecto estado de conservación, limpios y con sus filos asentados si corresponde.

Cuchara sopera.
Cuchillo trincherero.
Tenedor trincherero.
Pala de pescado.

Tenedor de pescado.
Cuchara de postre y consomé.
Cuchillo de postre y entrantes.
Tenedor de postre y entrantes.



Otros cubiertos:

Pala de helado. Cuchara de café.	Cuchara de moca. Cuchara de combinación, etc.
-------------------------------------	--

Subtema 4. Lozas

La vajilla: Compuesta de piezas de cerámica para emplatar los productos alimenticios (pueden ser redondos, ovalados o con formas diversas como rectángulos), las tazas que se emplearán en la cafetería (con sus respectivos platos), las jarras y demás elementos de servicio o decorativos como pueden ser saleros, pimenteros, vinajeras, floreros, etc.



Plato de presentación de 30 a 32 cm. Plato trincherero de 23 a 25 cm. Plato sobero de 22 a 24 cm. Plato de postre de 18 a 20 cm. Plato de pan de 14 a 16 cm.	Plato y taza de consomé de 14 a 16 cm. Plato y taza de café con leche de 12 a 14 cm. Plato y taza de café de 10 a 12 cm.
--	--

Autoevaluación

ARGUMENTO	RESPUESTA
Las sillas son un elemento indispensable en un bar o restaurante para proporcionar asientos a los clientes.	V
La elección del mobiliario para un bar o restaurante debe basarse únicamente en consideraciones estéticas.	F
Los manteles de tela son más comunes en restaurantes informales debido a su facilidad de limpieza y mantenimiento.	F
Las servilletas de papel son una opción común en establecimientos de gama alta debido a su aspecto más elegante.	F
Los individuales se colocan en la mesa debajo de los platos para proteger el mantel y agregar un toque decorativo adicional.	V



**UNIDAD IV
TÉCNICAS DE
ATENCIÓN
AL CLIENTE Y
SERVICIO
DE ALIMENTOS
& BEBIDAS**

Unidad IV. Técnicas de Atención al Cliente y Servicio de Alimentos & Bebidas

Subtema 1. Normas y Técnicas de Atención

Las normas y técnicas de atención de alimentos y bebidas son fundamentales para brindar un servicio de calidad en restaurantes, bares y otros establecimientos gastronómicos. Aquí te presento algunas normas y técnicas importantes en esta área:

Normas:

- **Higiene y seguridad alimentaria:** Es crucial cumplir con las normas de higiene y seguridad alimentaria establecidas por las autoridades sanitarias. Esto incluye el manejo adecuado de alimentos, el mantenimiento de la limpieza en todas las áreas de trabajo y el cumplimiento de las regulaciones de almacenamiento y manipulación de alimentos.
- **Presentación personal:** El personal debe mantener una presentación personal impecable, incluyendo el uso de uniformes limpios y bien cuidados, así como una higiene personal adecuada, como el lavado regular de manos.
- **Conocimiento del menú:** Todo el personal debe estar bien informado sobre los platos y bebidas que ofrece el establecimiento, incluyendo los ingredientes, las opciones vegetarianas, las alergias alimentarias y las recomendaciones según las preferencias del cliente.
- **Atención al cliente:** Se deben seguir normas de cortesía y profesionalismo en todo momento al interactuar con los clientes. Esto incluye un saludo cordial, escuchar activamente sus necesidades, responder preguntas con precisión y ofrecer asistencia cuando sea necesario.

- **Eficiencia y rapidez:** El servicio debe ser eficiente y rápido, evitando largas esperas entre platos y bebidas. El personal debe estar atento a las necesidades de los clientes y anticiparse a sus pedidos para garantizar una experiencia fluida y satisfactoria.

Técnicas:

- **Toma de pedidos:** Al tomar los pedidos de los clientes, el personal debe utilizar técnicas de escucha activa para comprender claramente sus preferencias y restricciones alimentarias. Es importante escribir los pedidos de manera clara y precisa para evitar errores en la preparación de los mismos.
- **Servicio de mesa:** Al servir alimentos y bebidas, el personal debe utilizar técnicas adecuadas para colocar y retirar los platos y vasos de la mesa, evitando derrames y accidentes. Se deben seguir pautas de etiqueta y protocolo para garantizar un servicio elegante y profesional.
- **Maridaje de vinos:** Si el establecimiento ofrece una selección de vinos, el personal debe estar capacitado para ofrecer sugerencias de maridaje de vinos con los platos del menú. Esto requiere conocimientos sobre las características de diferentes tipos de vinos y cómo complementarlos con diversos alimentos.
- **Manejo de quejas:** En caso de quejas o problemas por parte de los clientes, el personal debe utilizar técnicas de manejo de conflictos para resolver la situación de manera rápida y efectiva. Esto incluye escuchar las preocupaciones del cliente, disculparse por cualquier inconveniente y ofrecer soluciones adecuadas para satisfacer al cliente.
- **Venta adicional:** El personal puede utilizar técnicas de venta adicional para promover productos adicionales, como postres, bebidas especiales o complementos, aumentando

así el valor de la venta y la satisfacción del cliente.

Al seguir estas normas y técnicas de atención en los establecimientos de Alimentos & Bebidas, el establecimiento puede garantizar un servicio de calidad y una experiencia positiva para los clientes.

Subtema 2. El Proceso de Atención

El proceso de atención en establecimientos de alimentos y bebidas es un conjunto de pasos que el personal sigue para brindar un servicio de calidad a los clientes. A continuación, te presento una descripción general del proceso típico de atención en este tipo de establecimientos:

Mise en place del servicio:

- Limpieza del local, equipos y mobiliario.
- Reposición, preparación de géneros y mesas de coctel.
- Repaso y abrillantado de vajilla, cubiertos y cristalería.
- Planchado y cambio de mantelería
- Montaje de aparadores.
- Colocación de elementos decorativos.
- Distribución del trabajo.
- Peticiones de suministro.

Montaje de mesas: El montaje consiste en colocar en una mesa el servicio; esto es, la vajilla, la cubertería, cristalería, mantelería y demás complementos para recibir al comensal en forma adecuada.



Informarse antes del Servicio:

- Memorizar los Productos del menú.
- Especialidades de la casa.
- Preparaciones e ingredientes principales.
- Cantidad de las porciones.
- Variedad de guarniciones.

Recepción del Cliente:

- A la llegada del establecimiento, la persona responsable, o en el caso de que no la haya, cualquiera de los que conforman el personal de sala, debe recibir educadamente al cliente, y atenderle a sus necesidades.
- Acoger al cliente de manera amigable y rápida, evitando que tenga que esperar.
- Si los clientes disponen de reserva los llevaremos directamente a la mesa designada.
- Si no disponen de reserva, los trasladaremos directamente al comedor y les dejaremos elegir una de las que tengamos disponibles.
- Se le ofrece recoger el abrigo para llevarlo al ropero.

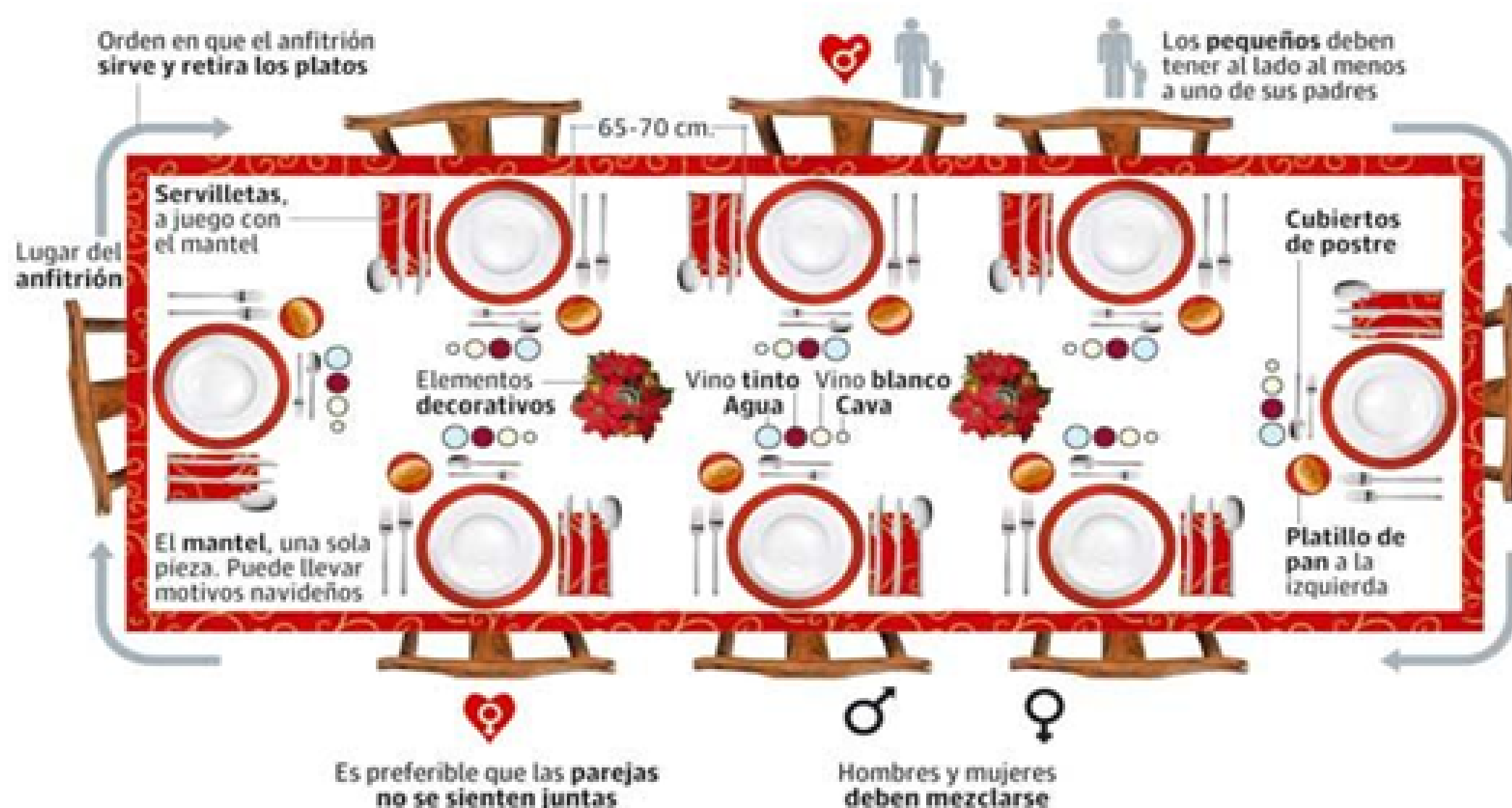
- Ayudar a los clientes si llevan paquetes.
- Ayudarles si son inválidos o ancianos.
- Asegurarse de que la mesa este limpia y dispuesta antes de que se sienten.
- Ayudaremos a que cada uno de los comensales tome asiento, retirando la silla y volviendo a acercarla cuando se estén sentando, prestando especial atención a las personas y señoras mayores.
- Una vez sentados lo que primero se debe hacer es dar la bienvenida por parte del mesero y brindar un ambiente de confianza mediante una presentación dando a conocer su nombre.
- **Ejemplo:** Muy buenos días Sr o Sra. Bienvenido (as) al Restaurante _____ Mi nombre es _____ seré el o la mesera responsable de su mesa y es un placer atenderlos.
- Se sirve el agua en su respectiva copa.
- Entregar la carta abierta a los clientes siguiendo el protocolo correspondiente.
- Dar tiempo a los clientes para que lean la carta o el menú.
- Si no entienden o desconocen la composición de un plato, explicárselo.
- Si están indecisos en su elección, tratar de aconsejarles y si lo desean, sugerirles algún plato.

Atención al cliente:

- Practicar la empatía.
- Razonar las respuestas.
- Cumplir los compromisos.
- Atender siempre las reclamaciones.
- Dar respuestas claras.
- Dominar el lenguaje.
- Ser cortés, amable y cordial.

- Llamar al cliente por su nombre o apellido.
- Sonreír.

Ubicación del cliente en una mesa:

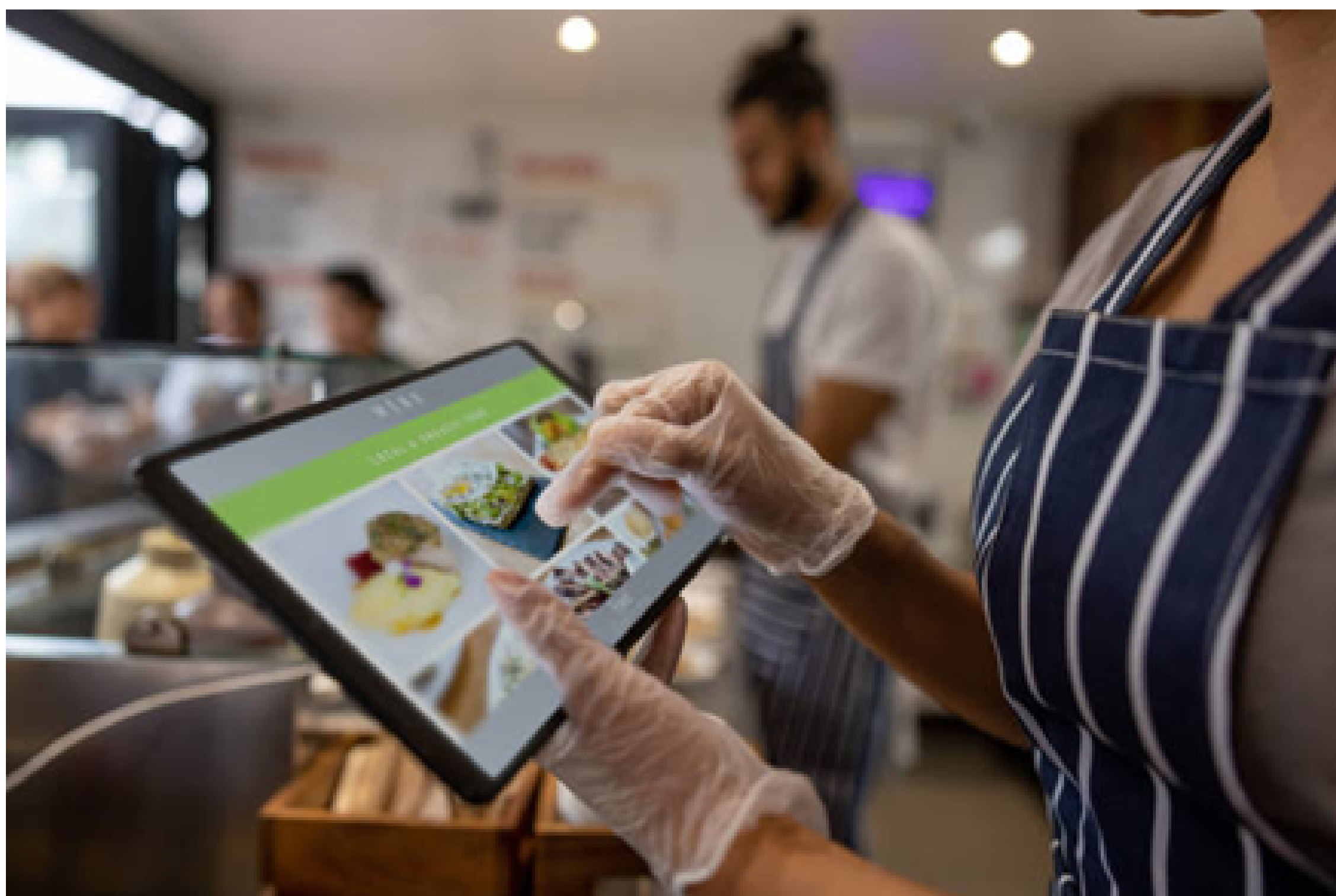


Protocolo al atender al cliente:

- El género: tiene preferencia las señoras y después los señores (no se utiliza la palabra caballero en un evento formal).
- La edad: tiene preferencia la mayor.
- El homenajeadado tiene preferencia sobre el resto de los comensales.
- El anfitrión y su esposa son los últimos en orden de preferencia. Cambia en el caso de las bodas.
- Cuando se trate de actos informales, además habrá que tener en cuenta la categoría del cargo que ostenta.
- En el caso de que existan otras mesas, se pueden colocar a los comensales en el orden que se desee.
- Si el banquete se celebra en una mesa única, los invitados se colocan alternando los sexos.

Toma de comandas:

- La comanda es de Origen francés (PEDIR O DEMANDAR)
- Expresión Escrita de los deseos de los clientes
- Nos ayuda a verificar movimientos de los productos y ayuda en la facturación
- La comanda permite tener un orden y organización tanto en la cocina como en el servicio, para ello al momento de tomar la orden de los clientes se debe tener un papel (autocopiado) **para tres copias:**
 - Color Blanco (Caja)
 - Color Amarillo (Mesero)
 - Color Rosado (Cocina)



Recomendaciones al tomar la comanda:

- La carta se entrega abierta, por la derecha del cliente y en el orden que establece el protocolo.
- Si existiesen sugerencias no incluidas en la carta, se les comunica. Asimismo, siempre que el cliente lo solicite, se le puede recomendar algún plato.
- Es recomendable ofrecer algún aperitivo para evitar que la espera se haga larga.

- En el caso de que el cliente tarde en decidir, preguntaremos si necesita ayuda, y si la contestación es negativa, el maître debe retirarse ligeramente, para no apresurar al cliente.
- Una vez que el cliente está listo, el maître toma la comanda de los platos, que debe realizar con toda claridad.
- A continuación, se toma la comanda de las bebidas.

Datos de la comanda:

- FECHA
- MESA N°
- NOMBRE DEL MESERO
- NUMERO DE PAX/ ADULTOS Y NIÑOS
- LA CANTIDAD DEL PEDIDO
- EL CODIGO
- DESCRIPCIÓN DE LA ORDEN

COMANDA RESTAURANTE				
Fecha: _____				
Mesa	Mesero	No Pax	Funcionario	Factura No.
CANT.	CODIGO	DESCRIPCION		

Servicio al Cliente a la mesa:

- Una vez que se ha servido el agua, se ha tomado los pedidos del cliente mediante una comanda, si se ha solicitado un aperitivo, se procede a su servicio; de lo contrario; se sirve el pan y las bebidas.
- El servicio de bebidas se realiza siempre por la derecha.
- Se comienza el servicio de los platos según las normas de protocolo y tipos de servicio.
- Hay que revisar los platos antes de servirlos para no tener problemas o reclamos ya una vez servidos y limpiar los bordes de los platos que se hayan manchado.

Despedida del cliente:

- Una vez terminado el servicio, el cliente pide su cuenta, para ello el mesero debe preguntar si la cuenta es grupal o individual.
- La factura se le entrega doblada y sobre un platillo.
- Se les pregunta con mucha educación como estuvo el servicio.
- Cuando los clientes se vayan a levantar de la mesa, se retiran las sillas y se les acompaña hasta el guardarropa para recoger sus abrigos.
- Posteriormente se les despide educadamente, agradeciéndoles su visita.

Subtema 3. Pre, Durante y Post Servicio

Pre-servicio:

1. Preparación del establecimiento: Antes de que los clientes lleguen, el personal se encarga de preparar el establecimiento. Esto incluye la limpieza y organización de mesas, sillas, vajilla y cubertería, así como la disposición de menús y otros materiales necesarios.

2. Preparación del personal: El personal se prepara para el servicio, lo que puede incluir vestirse con el uniforme adecuado, revisar el menú del día y repasar los procedimientos operativos estándar. También pueden recibir actualizaciones sobre las especiales del día o cambios en el menú.

3. Preparación de alimentos y bebidas: La cocina y el bar se preparan para el servicio, asegurándose de tener todos los ingredientes necesarios y equipos en funcionamiento. Los chefs pueden preparar ingredientes y platos básicos con anticipación para agilizar el servicio.

Durante el servicio:

1. Recepción y bienvenida: Cuando los clientes llegan, son recibidos con una sonrisa y un saludo cálido. Se le acompaña a su mesa y se les ofrece ayuda si es necesario.

2. Toma de pedidos: El personal toma los pedidos de los clientes de manera precisa y eficiente, asegurándose de entender sus preferencias y restricciones alimentarias.

3. Servicio de alimentos y bebidas: Los platos y bebidas se sirven a los clientes según sus pedidos. Es importante que el servicio sea rápido y eficiente, y que los platos se presenten de manera atractiva.

4. Atención al cliente: Durante el servicio, el personal está atento a las necesidades de los clientes, ofreciendo rellenos de bebidas, retirando platos vacíos y respondiendo preguntas o preocupaciones.

Post-servicio:

1. Cierre de la cuenta: Cuando los clientes han terminado su comida, se les ofrece la cuenta de manera oportuna y precisa. El personal procesa los pagos y proporciona recibos si es necesario.

2. Despedida y agradecimiento: Antes de que los clientes se vayan, el personal les agradece por su visita y se despide de ellos de manera cortés. Es importante dejar una impresión positiva al finalizar la experiencia del cliente.

3. Recopilación de comentarios: Después de que los clientes se han ido, el establecimiento puede recopilar comentarios sobre su experiencia. Esto puede hacerse a través de encuestas en línea, tarjetas de comentarios o interacciones en las redes sociales.

4. Limpieza y preparación para el próximo servicio: Una vez que los clientes se han ido, el personal limpia y organiza el establecimiento para el próximo servicio. Esto puede incluir limpiar mesas, reabastecer suministros y preparar ingredientes para el próximo turno.

Autoevaluación

1. ¿Cuáles son algunas normas importantes en la atención de alimentos y bebidas según el texto?

- a) Atención rápida y eficiente
- b) Manejo adecuado de alimentos
- c) Uso de uniformes elegantes
- d) Ofrecer productos adicionales a los clientes

Respuesta correcta:

- b) Manejo adecuado de alimentos

2. ¿Cuál es uno de los pasos del proceso de atención descrito en el texto?

- a) Entregar la cuenta antes de que los clientes terminen su comida
- b) Servir alimentos sin considerar las preferencias de los clientes
- c) Tomar los pedidos sin escuchar las restricciones alimentarias de los clientes

d) Ofrecer postres y cafés después de los platos principales

Respuesta correcta:

d) Ofrecer postres y cafés después de los platos principales

3. ¿Qué se recomienda hacer durante el pre-servicio según el texto?

a) No preparar el establecimiento hasta que lleguen los clientes

b) No preocuparse por la presentación personal del personal

c) Revisar el menú del día antes del servicio

d) No preparar alimentos ni bebidas hasta que los clientes hagan sus pedidos

Respuesta correcta:

c) Revisar el menú del día antes del servicio

4. Durante el servicio, ¿cuál es una de las responsabilidades del personal según el texto?

a) Supervisar la limpieza y organización antes de que lleguen los clientes.

b) Tomar pedidos de manera lenta y desordenada.

c) Servir platos y bebidas de manera rápida y eficiente.

d) Ignorar las preguntas o preocupaciones de los clientes.

Respuesta correcta:

c) Servir platos y bebidas de manera rápida y eficiente.

5. ¿Qué acción es parte del post-servicio según el texto?

a) Tomar los pedidos de manera precisa.

b) Ofrecer ayuda a los clientes al llegar.

c) Despedir a los clientes con una sonrisa y un saludo cálido.

d) Recopilar comentarios sobre la experiencia de los clientes.

Respuesta correcta:

d) Recopilar comentarios sobre la experiencia de los clientes.



UNIDAD V PROTOCOLO Y ETIQUETA DEL SERVICIO

Subtema 1. Código de vestimenta

El código de vestimenta en establecimientos de alimentos y bebidas puede variar dependiendo del tipo de establecimiento, su estilo y su enfoque. Sin embargo, aquí tienes algunas pautas generales que suelen aplicarse:

Uniforme estándar: Muchos establecimientos tienen un uniforme estándar para su personal, que puede incluir camisas o blusas con el logo del restaurante, pantalones o faldas de ciertos colores, delantales y calzado específico. Este uniforme ayuda a crear una apariencia profesional y cohesiva en el equipo.



Presentación personal limpia y ordenada: Aunque no todos los establecimientos requieren un uniforme formal, es importante que el personal mantenga una presentación personal limpia y ordenada. Esto incluye cabello limpio y peinado, uñas cortas y limpias, sin joyería excesiva, y sin maquillaje o fragancias que puedan ser abrumadoras.

Adaptación al estilo del establecimiento: El código de vestimenta puede variar según el estilo del establecimiento. Por ejemplo, un restaurante de alta cocina puede requerir un código de vestimenta más formal, como trajes o vestidos elegantes, mientras que un café informal puede permitir un estilo más relajado y casual.

Consideraciones de seguridad y comodidad: El código de vestimenta también debe tener en cuenta consideraciones de seguridad y comodidad. Por ejemplo, el calzado debe ser cómodo y antideslizante para evitar resbalones en entornos de cocina, y la ropa no debe interferir con el manejo seguro de alimentos y bebidas.

Expresión de la marca: En algunos casos, el código de vestimenta puede ser una forma de expresar la marca y el estilo del establecimiento. Esto puede incluir el uso de colores específicos, logotipos o elementos distintivos que ayuden a diferenciar el establecimiento de otros.

Es importante que el personal esté informado sobre el código de vestimenta y que lo cumpla en todo momento para mantener una imagen profesional y coherente para el establecimiento. Además, el código de vestimenta puede contribuir a crear una atmósfera apropiada para los clientes y mejorar su experiencia en el establecimiento.

Subtema 2. Etiqueta de Mesa

La etiqueta de mesa se refiere al conjunto de normas y comportamientos apropiados que se esperan de los comensales durante una comida formal o en un entorno profesional. Aquí tienes algunas pautas importantes sobre etiqueta de mesa:

Colocación en la mesa: Los comensales deben sentarse de manera ordenada, con la espalda recta y los codos fuera de la mesa. Se espera que mantengan una postura erguida y respetuosa durante la comida.

Uso de cubiertos: Se comienza con los cubiertos exteriores y se avanza hacia los interiores a medida que avanza la comida. Por ejemplo, los cubiertos para el plato principal se encuentran más cerca del plato que los de la ensalada o la sopa.

Los cubiertos se utilizan de afuera hacia adentro. Por ejemplo, el tenedor más externo se usa para el primer plato y así sucesivamente. Los cubiertos para postre se colocan horizontalmente encima del plato, con el tenedor hacia la izquierda y la cuchara hacia la derecha.

1. Que no hemos terminado, pero estamos haciendo una pausa: Para ello, colocamos el cuchillo y el tenedor sobre el plato en forma de V invertida, sin tocarse.



2. Que hemos terminado el primer plato y estamos listos para el siguiente: Formamos una cruz en forma de + con el tenedor en vertical y el cuchillo en horizontal.



3. Que hemos terminado el plato: Cuchillo y tenedor en vertical y paralelos entre sí para indicar que hemos finalizado el plato.



4. Que nos ha gustado el plato: Cuchillo y tenedor paralelos en el centro del plato pero en horizontal.



5. Que no nos ha gustado el plato: El cuchillo y tenedor forman una V invertida como en el primer caso, pero en este se tocan entre sí y, en algunos casos, el cuchillo se introduce entre las puntas del tenedor.



Uso de servilletas: La servilleta se coloca en el regazo tan pronto como uno se sienta a la mesa y se utiliza para limpiarse la boca o los dedos durante la comida.

Si se necesita levantarse durante la comida, la servilleta se coloca doblada sobre el respaldo de la silla o a la izquierda del plato.



Comportamiento durante la comida: Los comensales deben esperar a que todos estén servidos antes de comenzar a comer. Si se pasa un plato, es cortés ofrecerlo al vecino antes de servirse uno mismo.

Es importante masticar con la boca cerrada y evitar hablar con la boca llena. Se debe evitar hablar con la boca llena o hacer ruidos excesivos al comer.

Comunicación y cortesía: Durante una comida formal, se espera que los comensales participen en conversaciones educadas y eviten discusiones controvertidas o temas sensibles. Los comensales deben ser corteses y atentos con sus anfitriones y compañeros de mesa, mostrando respeto y consideración en todo momento.

Final de la comida: Una vez que se ha terminado de comer, los cubiertos se colocan en posición de las 10:20 en el plato para indicar al personal de servicio que se ha terminado.

Terminado



La servilleta se coloca a la izquierda del plato en su posición original.

Estas son solo algunas pautas básicas de etiqueta de mesa que pueden variar según el contexto cultural y las normas específicas del lugar. En general, la etiqueta de mesa se trata de mostrar respeto, cortesía y buenos modales durante una comida formal o profesional.

Subtema 3. Etiqueta y Protocolo

¿CÓMO DEBEMOS COMPORTARNOS EN LA MESA?

El respeto, la educación y el sentido común es básico en cualquier tipo de comida o cena.

- La mesa, es uno de los lugares donde se pone de manifiesto el grado de educación de una persona.
- No debemos sentarnos en la mesa antes que nuestros padres y/o de las personas nivel jerárquico que forman el grupo de comensales.
- Hay que sentarse a una distancia conveniente, es decir ni muy cerca ni muy lejos. Así podremos comer con naturalidad y soltura.

- No debemos extender los pies debajo de la mesa ni apoyar en ella todo el antebrazo, ni subir los codos.
- Cuando lo que necesitemos no esté en la mesa no debemos levantar ni extender el brazo por delante de una persona, lo correcto es pedirlo a la persona que esté más cerca de eso que necesitamos.
- Al sentarnos en la mesa, debemos tomar la servilleta (de tela), desdoblarla y extenderla sobre las rodillas. Con la servilleta de tela sólo se limpian los labios.
- Es un acto de mal gusto olfatear las comidas y las bebidas, tampoco debemos soplarlas o absorberlas cuando estén calientes.
- No comer ni demasiado rápido ni muy despacio.
- La cuchara y el cuchillo se manejan siempre con la mano derecha. El tenedor sólo se maneja con la mano derecha cuando el alimento no tiene que dividirse con el cuchillo.
- Para tomar el cuchillo se debe tomar por el mango, con los tres primeros dedos: Pulgar, índice y mayor.
- El cuchillo, se usa sólo para cortar y ayudar al tenedor, nunca se lleva a la boca.
- La cuchara, debemos usarla como el tenedor y sólo para líquidos y semilíquido. No introduzca toda la cuchara en la boca ni la roce con los dientes.
- El vaso, se toma con la mano derecha. Nunca levantes el meñique al tomar el vaso.
- La copa, se toma por la columnilla.
- La botella, se coge con los cuatros dedos a la derecha y el pulgar a la izquierda.
- Cuando acabes de comer dejas el cuchillo y el tenedor dentro del plato con el mango en dirección hacia ti. Es señal para retirarlos.
- Para levantarte de la mesa espera que lo haga el anfitrión o los adultos mayores, pero si tuvieras que hacerlo antes

excúsate cortésmente.

- Al sentarnos no debemos hacer ruido.
- La carne se debe cortar cada vez un pedazo, con el tenedor y el cuchillo, luego se lleva a la boca con el tenedor en la mano izquierda.
- El pescado llevarlo a la boca con el tenedor y sólo se emplea el cuchillo para separar las espinas.
- El pan se come quitando pedazos y se lleva a la boca, nunca se lleva todo el pan a la boca.
- Si se desea poner mantequilla se le pone al pedazo que se llevará a la boca.
- El babero para los bebés. Un adulto debe dejar la servilleta sobre la mesa o colocarla sobre la pierna o regazo.
- Debemos sentarnos con la espalda pegada al respaldo y los codos fuera de la mesa, apoyando los antebrazos sobre ésta. Además, mantén los codos pegados al cuerpo mientras comes para no molestar a quien está sentado a tu lado.
- Sobra decir que debes comer con la boca cerrada y sin hacer ruido. Tampoco hables con la boca llena.
- La comida suele ser siempre agradable a la vista cuando está sobre el plato, pero nunca dentro de tu boca.
- Si se comparte la barra de pan, corta tu trozo con un cuchillo y no con la mano. Mientras lo comes, trata de dejar caer las migas sobre el plato y no sobre la mesa o el suelo. No lo utilices para limpiar el plato. Unta los propios alimentos en su lugar.
- Sirve agua o vino a los demás comensales que tengas más cercanos antes de a ti mismo e intenta no tocar el vaso con la botella o la jarra.
- Si quien te pide la jarra o botella de vino está lejos, no te levantes. Pide a alguien sentado entre medias que lo pase por ti.

- No eches sal a los platos con la mano. Si alguien te pide algún condimento, pásaselo antes de usarlo tú mismo.
- No chupes el cuchillo, no uses palillos dentales en la mesa, no tosas o estornudes sin taparte nariz y boca y fuma después de comer sólo si está permitido y a los comensales más cercanos no les importa.
- Evita el móvil en la mesa. Que cada vez estemos más acostumbrados a hablar, mirar redes sociales e incluso fotografiar con el móvil en la mesa, estas prácticas no dejan de ser una falta de respeto hacia el resto de comensales y una forma de aislamiento.

Manejo de quejas:

En caso de quejas o problemas por parte de los clientes, el personal debe abordar la situación de manera rápida y efectiva. Deben escuchar las preocupaciones del cliente con empatía, disculparse por cualquier inconveniente y ofrecer soluciones adecuadas para resolver el problema.

Cuidado de las instalaciones:

El personal debe mantener las instalaciones limpias y ordenadas en todo momento. Esto incluye limpiar mesas y sillas entre clientes, mantener los baños limpios y abastecer adecuadamente los suministros de papel y jabón.

Cierre del servicio:

Al finalizar el servicio, el personal debe despedir a los clientes de manera cortés y agradecerles por su visita. También deben asegurarse de que los clientes estén satisfechos con su experiencia y estar disponibles para responder a cualquier pregunta adicional.

Estas son solo algunas pautas generales de etiqueta y protocolo en bares y restaurantes.

Es importante que el personal esté bien entrenado y comprometido con brindar un servicio de calidad en todo momento para garantizar una experiencia positiva para los clientes.

Subtema 4. Etiqueta y Protocolo para Eventos

La etiqueta y el protocolo para eventos pueden variar según el tipo de evento, su naturaleza formal o informal, y las expectativas específicas del anfitrión y los invitados. Sin embargo, aquí tienes algunas pautas generales que suelen aplicarse en diferentes tipos de eventos:

Invitaciones: Responde a la invitación tan pronto como sea posible, ya sea para confirmar tu asistencia o para declinarla. Si la invitación incluye un código de vestimenta o algún otro detalle específico, asegúrate de seguirlo.

Vestimenta: Viste apropiadamente según el código de vestimenta indicado en la invitación. Si no hay un código de vestimenta especificado, elige un atuendo que sea apropiado para el tipo de evento y el entorno.

Puntualidad: Llega a tiempo al evento. Si vas a llegar tarde, avisa al anfitrión con anticipación.

Presentación personal: Mantén una presentación personal impecable y apropiada para el evento. Saluda a los demás con una sonrisa y un apretón de manos firme.

Comportamiento: Sé cortés y respetuoso con los demás invitados, así como con el anfitrión y el personal del evento. Evita discusiones sobre temas controvertidos y mantén las conversaciones ligeras y amistosas.

Consumo de alimentos y bebidas: Si se sirven alimentos y bebidas, espera a que se te indique que puedes comenzar a comer.

No bebas en exceso y consume alimentos y bebidas de manera moderada.

Participación en actividades: Participa en las actividades del evento según corresponda. Si hay presentaciones, discursos o actividades planificadas, presta atención y demuestra interés.

Agradecimiento: Al final del evento, agradece al anfitrión por la invitación y por la organización del evento. Si es posible, envía una nota de agradecimiento por correo electrónico o carta después del evento para expresar tu aprecio.

Estas son algunas pautas generales de etiqueta y protocolo para eventos que pueden ayudarte a asegurarte de comportarte adecuadamente y causar una buena impresión. Recuerda que cada evento puede tener sus propias normas y expectativas específicas, así que siempre es una buena idea adaptarse al entorno y seguir las indicaciones del anfitrión.

Autoevaluación

1. ¿Qué acciones son parte del servicio de alimentos y bebidas?

- a) Mantener las instalaciones limpias y ordenadas
- b) Tomar pedidos con precisión
- c) Atender las quejas de los clientes
- d) Despedir a los clientes al finalizar el servicio

Respuesta correcta: b) Tomar pedidos con precisión

2. ¿Cuál de las siguientes acciones es parte del manejo de quejas por parte del personal?

- a) Ofrecer recomendaciones sobre el menú
- b) Describir los platos y bebidas con precisión
- c) Escuchar las preocupaciones del cliente con empatía
- d) Mantener las instalaciones limpias y ordenadas

Respuesta correcta: c) Escuchar las preocupaciones del cliente con empatía

3. ¿Qué acción es importante en relación con las invitaciones para eventos?

- a) Ignorar la invitación hasta el último momento
- b) Responder a la invitación tan pronto como sea posible
- c) Llegar tarde al evento sin avisar
- d) No prestar atención al código de vestimenta especificado

Respuesta correcta: b) Responder a la invitación tan pronto como sea posible

4. ¿Qué se recomienda en cuanto a la vestimenta para un evento si no hay un código específico indicado en la invitación?

- a) No preocuparse por la vestimenta, ya que no hay indicaciones específicas
- b) Elegir un atuendo que sea adecuado para el tipo de evento y el entorno
- c) Vestir de manera informal sin importar el tipo de evento
- d) Usar un atuendo formal independientemente del contexto del evento

Respuesta correcta: b) Elegir un atuendo que sea adecuado para el tipo de evento y el entorno.



REFERENCIAS

Referencias

- Vaquero Gonzales, J. (2012). Operaciones básicas de restaurante y bar: servicio básico de restaurante-bar. Madrid: Editorial Cep S.L.
- Flores Alegria, A., Chacon Camaches, A., & Lorca Romero, E. (2016). MF0257_1 Servicio básico de restaurante-bar. España: Cano Pina.

Detalle	Nombre	Firma
Elaborado por:	Ing. Estefanía Villegas C.	
Revisado por:	Ing. Edison Torres	
Aprobado por:	Mtr. Andrés Herrera	



Este libro ofrece una visión integral de los conocimientos y habilidades necesarios para una gestión eficaz en estos espacios de servicio. Se inicia con una revisión histórica y tipológica de restaurantes y bares, contextualizando su evolución y las distintas categorías que existen en la actualidad.

A través de estas generalidades, se sientan las bases para comprender el funcionamiento de estos establecimientos y los diferentes roles que desempeñan dentro de la industria de la hospitalidad.

El texto también profundiza en las funciones del personal que trabaja en bares y restaurantes, destacando las cualidades y conocimientos esenciales para ofrecer un servicio de calidad. Se explican las responsabilidades de cada miembro del equipo, desde el personal de atención hasta quienes se encargan de la gestión y operación. Además, se aborda el equipamiento técnico y complementario, detallando el mobiliario y las herramientas necesarias para crear un ambiente funcional y acogedor. Este enfoque busca preparar a los lectores para gestionar adecuadamente las necesidades operativas y garantizar una experiencia positiva para los clientes.

Finalmente, el libro incluye una amplia sección sobre técnicas de atención al cliente, servicio de alimentos y bebidas, así como los protocolos de etiqueta y vestimenta que deben seguirse en diferentes contextos. Se analizan las fases del servicio (pre, durante y post), y se proporcionan normas específicas para eventos, asegurando que el lector comprenda los estándares de etiqueta y protocolo en diversas situaciones. Este enfoque práctico, combinado con un conocimiento teórico sólido, convierte este libro en un recurso indispensable para quienes buscan perfeccionar sus habilidades en el ámbito de la hospitalidad y el servicio en bares y restaurantes.

