

MANUAL **TALLER DE SERVICIO Y BEBIDAS ALCOHÓLICAS I**

Autor: Cecilia Gumucio de la Noi

Coordinación: Asesor de Área
Cristian Villarroel

Versión: I año 2016

Autoría: INACAP

Índice

I HISTORIA RESTAURACIÓN NACIONAL E INTERNACIONAL.	3
II CLASIFICACIÓN ESTABLECIMIENTOS GASTRONÓMICOS: tipo de comida, variedad de servicio, categoría o precio y según segmento de mercado.	5
III ESTRUCTURA EQUIPO HUMANO DE UN RESTAURANTE: organigrama, descripción cargos, personalidad PEC, contratación de personal.	9
IV LAY OUT DEL RESTAURANTE: áreas. Flujos y distribución.	17
V VOCABULARIO TÉCNICO.	21
VI NORMAS DE PREVENCIÓN DE RIESGOS, HIGIENE Y SEGURIDAD.	23
VII PRIMEROS AUXILIOS.	29
VIII MISE EN PLACE: Big four, repaso y transporte de materiales.	36
IX MONTAJE DE MESAS: Aspectos generales, tipos de montaje.	48
X TOMA DE COMANDA	60
XI SECUENCIA DE ATENCIÓN A MESAS: acogida, servicio, despedida.	64
XII SOPORTE DE VENTAS: menú y cartas del restaurante	68
XIII BEBIDAS ALCOHÓLICAS: origen y elaboración de: destilados, fermentados, licores y cremas.	70
XIV CÓCTELES: tipos y clasificación. Técnicas de bar. Utensilios y equipamiento de bar.	76
XV CAFÉ Y TÉ: Historia, tipos y servicio del café, té e infusiones.	84
XVI BAJATIVOS: servicio de bajativos.	97



Manual Taller de Servicio y Bebidas Alcohólicas I

I HISTORIA RESTAURACIÓN NACIONAL E INTERNACIONAL.

El asentamiento de las civilizaciones, cambió el estilo de vida de los humanos, abriendo paso a actividades de agricultura y ganadería, entre otras que se mencionarán más adelante. Esta nueva forma de vida, en la cual el hombre se establece en un lugar fijo de residencia produciendo sus propios alimentos, más allá de recolectar y cazar, produce una revolución técnica que conduce a una división y especialización del trabajo, ahora sólo bastaba que un sector de la población se dedicara a las faenas agropecuarias para sustentar una ciudad completa, con lo que el resto de los habitantes quedaban libres para dedicarse a actividades específicas. Es así como surgieron más personas que desarrollaron actividades como la artesanía, el arte, la construcción, la administración y por supuesto, el comercio. El comercio, es uno de los principales motivos, por los cuales el hombre comenzó a viajar y necesitar alojamiento y alimentación en lugares remotos. Otras razones, son conquista de nuevas tierras, religiosas o de salud.

En la antigüedad (A.C.), las iglesias y los monasterios tenían por costumbres albergar los viajeros y alimentarlos aceptando algunas donaciones a cambio. Esta situación fue aprovechada por comerciantes de la época para crear establecimientos especializados en la venta de comidas y bebidas. En Egipto también durante ese mismo período existían las posadas, donde se ofrecían habitaciones y comidas a los viajeros que se detenían con sus caravanas.

Si bien el servicio de alimentación en posadas existía desde la antigüedad, los avances tecnológicos influyeron fuertemente en el desarrollo de la restauración. A principios de la época moderna en el año 1658, se introdujeron los carruajes en Inglaterra, impulsando este desarrollo y el auge de las posadas y ta-

bernas. Luego, fueron los franceses en 1764, quienes descubrieron que las personas podrían pagar más por un espacio donde no sólo se comiera y bebiera sino que donde se ofreciera mejor y más refinado ambiente que las posadas, a lo que llamaron "Restaurantes" haciendo mención a su carácter "reconstituyente" o "restaurador". Su éxito fue inmediato y numerosos restaurantes fueron abiertos. Eran atendidos por camareros y mayordomos que habían abandonado sus empleos. Después de la revolución Francesa en 1789, la aristocracia empobrecida, no pudo mantener su numerosa servidumbre, y muchos sirvientes desocupados fundaron o se incorporaron a éste nuevo tipo de casa de comidas que surgía en gran número.

En otros países, el restaurante, tal como lo conocemos hoy, data de las últimas décadas del siglo XIX, cuando pequeños establecimientos, con éste nombre comenzaron a competir con los hoteles ofreciendo abundantes comidas, elegantemente servidas y a precios razonables. En Londres el primer restaurante se abrió en 1873. En España y otros países de habla Castellana, también comenzó a propagarse el nombre de "RESTAURANTE", como un tipo de establecimiento que se dedicaba en especial a servir comidas en un ambiente refinado. Las tabernas llegaron al continente americano con los colonizadores de diversos países de Europa.

Entre 1880 y 1890, FRED HARVEY y JOHN R. THOMPSON fueron los primeros en establecer las grandes cadenas de restaurantes. Para dar respuesta a la demanda de los numerosos restaurantes, en las grandes ciudades se vieron en la obligación de crear escuelas especiales donde se impartía una enseñanza profesional para preparar personal práctico en las distintas tareas de estos establecimientos como: Cocineros, Garzones, Empleados de escritorio, Maîtres, Chefs y Gerentes.

Lo relevante de la evolución de estos establecimientos, es que cambian su forma, ubicación, preparación, estilo, pero siempre tendrán como finalidad ofrecer no sólo preparaciones si no también servicio, el cual incrementa el valor del producto.

ACTIVIDAD: realice una búsqueda de artículos de restauración en Internet y describa la tendencia que usted vislumbra para esta industria.

Video recomendado: La prehistoria de la gastronomía

<https://www.youtube.com/watch?v=2U6plaaWwfU>, la gastronomía en la edad media: <https://www.youtube.com/watch?v=Vvlh4FMliXM>

II CLASIFICACIÓN ESTABLECIMIENTOS GASTRONÓMICOS: tipo de comida, variedad de servicio, categoría o precio y según segmento de mercado.

Según Torruco y Ramírez (1997) existen diversos criterios para clasificar los restaurantes siguiendo generalmente el patrón que responde a las necesidades del comensal, esta clasificación no es rígida ni invariable en el tiempo, sin embargo, podemos comprenderlos clasificando según 4 criterios principales o básicos, los que son:

2.1 POR TIPO DE COMIDA: se refiere al tipo de comida que ofrece, o sea cuál preparación o ingredientes son su especialidad.

2.1.1 Vegetariana, vegana y macrobiótica.

2.1.2 Pescados y mariscos.

2.1.3 Carnes rojas.

2.1.4 Aves.

De acuerdo a los autores Torruco y Ramírez, existen las clasificaciones mencionadas, sin embargo, es posible incluir también las categorías: carnes a las brasas o grill, de comida típica (francesa, italiana, japonesa, de tapas, peruana, etc...) de autor, sandwichería, salón de té y crepería, entre otros.

2.2 POR VARIEDAD DE SERVICIO: se refiere a la forma en que se le entrega la pre-

paración al cliente, así como si es consumida en el establecimiento o es para llevar, por ejemplo.

2.2.1 Autoservicio: se encuentran en lugares comerciales, ferias, edificios corporativos. Su variedad es limitada y cuenta con poco personal de servicio que no atiende a la mesa.

2.2.2 Menú, a la carta, cafés: los comensales tienen la opción de elegir un plato a su gusto. Es atendido a la mesa por garzones.

2.2.3 Drive-ins, restorutas, foodtrucks y similares: comida sencilla y rápida, no cuentan con mucho personal y quedan en lugares al paso. Es atendido a la mesa (o al auto) por garzones o bien como delivery para llevar.

2.3 POR CATEGORÍA O PRECIO: se refiere al valor de promedio del consumo por cliente, así como al nivel de los servicios prestados.

2.3.1 De lujo: servicio personalizado y con detalles halagadores para el cliente. Estacionamiento o valet parking, sector de la ciudad seguro, sistemas de seguridad, equipamiento e infraestructura de lujo y cómoda para el cliente, sala de espera, sanitario amplio y privado. Personal profesional, capacitados y uniformado. Preparaciones de vanguardia.

2.3.2 De primera clase o 4 tenedores: solo se diferencia del De lujo por su carta de 5 a 7 tiempos.

2.3.3 De segunda clase, 3 tenedores o comercial: carta de no más de 6 tiempos. Servicios, equipamiento e infraestructura adecuados y cómodos para el cliente. Las puertas y áreas pueden ser utilizadas por los colaboradores en horarios en que esté cerrado. Personal presentable y calificado.

2.3.4 De tercera clase, 2 tenedores o rango medio: menú de 3 ó 4 tiempos. Servicio, equipamiento e infraestructura suficiente. Espacio bien ventilado. Personal apto y uniformado.

2.3.5 De cuarta clase, 1 tenedor o económico: carta sencilla de no más de 3 tiempos. Servicio, equipamiento e infraestructura cumple con normativa, aseado y uniformado.

2.4 POR SEGMENTO DE MERCADO:

se refiere a cuando un restaurante está dirigido a subgrupos de consumidores, que comparten ciertas características o necesidades. Una misma persona puede pertenecer a distintos segmentos de mercado según la necesidad del momento.

2.4.1 Factor geográfico: establecimiento dirigido a personas que eligen según la ubicación de éste. Ejemplo: si voy de paseo a la costa, lo más probable es que escoja un restaurant donde ofrezcan pescados y mariscos, ya que son productos que se dan en la zona.

2.4.2 Rango etario: establecimiento dirigido a personas que eligen según la edad del grupo que está asistiendo: niños, adultos, mayores, etc...

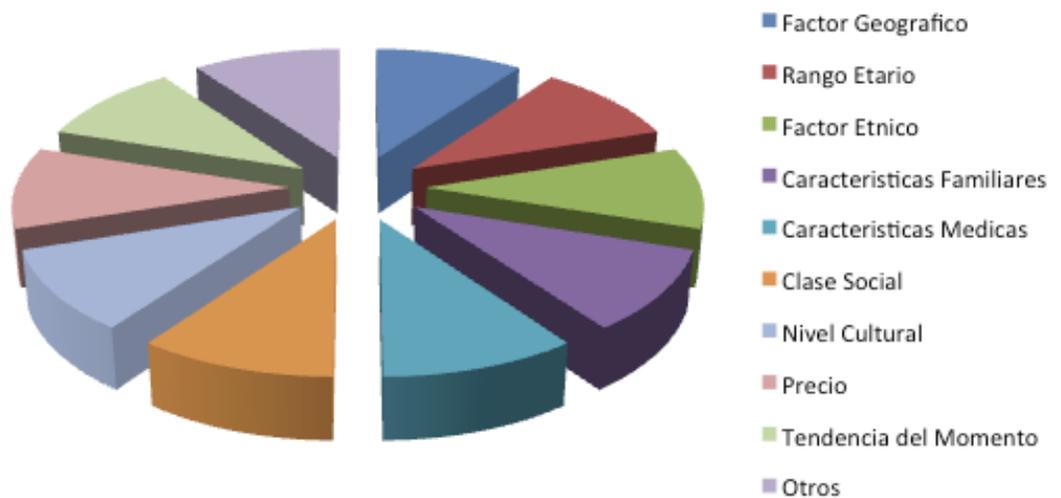
2.4.3 Factor Étnico: establecimiento dirigido a personas que eligen según su propia cultura gastronómica, por ejemplo los inmigrantes o turistas que quieren conocer la comida típica de la zona que está visitando.

2.4.4 Características Familiares: establecimiento dirigido a personas que eligen según las necesidades del grupo con que van, la elección cambia según con quien voy acompañado, es diferente comer solo, con la pareja o hijos.

2.4.6 Características médicas: establecimiento dirigido a personas que eligen según la condición médica en que se encuentre, por ejemplo personas diabéticas o celíacas.

2.4.7 Clase Social: establecimiento diri-

Segmentos de Mercado



gido a personas que eligen según el grupo de personas que lo frecuentan, como punto de encuentro.

2.4.8 Nivel Cultural: establecimiento dirigido a personas que eligen según el aporte cultural que les entregará la experiencia.

2.4.9 Precio: establecimiento dirigido a

personas que eligen según precio. Puede haber ocasiones en que quiere gastar más, y otras en que quiere gastar menos, pero el precio será el factor que la hará decidir.

2.4.10 Tendencia del momento: establecimiento dirigido a personas que eligen según la MODA.

Es importante destacar que de acuerdo al o los criterios de segmentación al cual se orientara el establecimiento, de considerar una estrategia comercial y de diferenciación, adecuada a ese segmento. Si el restaurante se dirige a un grupo de personas que tiene como prioridad una experiencia para estar al día en las tendencias del momento, entonces, será esa beta la que deberá explotar en su comunicación y estructura comercial; por el contrario si su público objetivo es personas con necesidades médicas especiales, entonces deberá destacar y comunicar que ellos ofrecen esa alternativa. Lo mismo para las demás categorías.

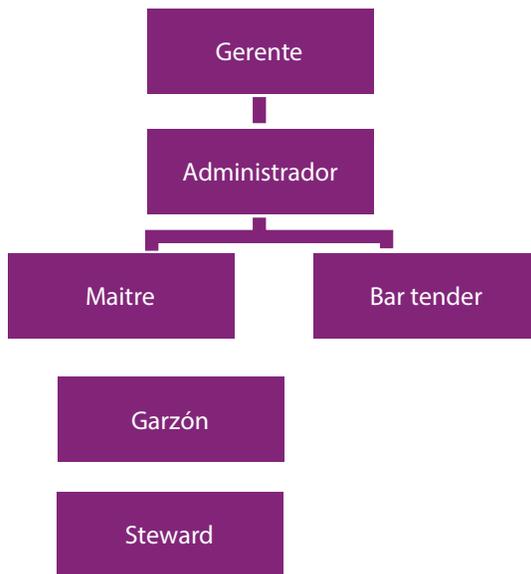
ACTIVIDAD: En grupos de 4 estudiantes realizan descripción de: 1 restaurante de su preferencia, indicando su clasificación según los criterios de clasificación. Luego, investigan en Internet sobre el restaurante (web y redes sociales), realizarán una comparación de lo narrado por los alumnos con la información que encuentran en Internet y discutirán sobre si está bien clasificado y si es coherente la imagen que proyecta el restaurante en la web versus con la descripción del grupo de estudiantes.

Video sugerido: "Somos Empresa | Nano te aconseja: ¿Cómo segmentar a los clientes de un bar restaurante?" <https://www.youtube.com/watch?v=WOEYmwS0Tvw>

III ESTRUCTURA EQUIPO HUMANO DE UN RESTAURANTE: organigrama, descripción cargos, personalidad PEC, contratación de personal.

3.1 ORGANIGRAMA: Un organigrama es la representación gráfica de la estructura organizativa de una empresa u organización. Representa las estructuras departamentales y, en algunos casos, las personas que las dirigen, haciendo un esquema sobre las relaciones jerárquicas y competencias en vigor de la organización.

Imagen de un organigrama de restaurante pequeño



Si bien este tipo de conformación sigue siendo utilizada, lo que apela hoy en día al crecimiento y desarrollo es la flexibilidad en la organización mediante la reinvención permanente, la creación y re-creación de su oferta y su forma de comunicarla. Hoy se sabe que la organización es un sistema vivo compuesto por personas que trabajan en conciencia de que, en la mayor parte de las ocasiones, el aporte de un equipo es más valioso que el de una sola persona. De hecho, existen casos de organizaciones que no presentan estructuras jerárqui-

cas fijas, “En cuanto a sus características organizacionales, no cuenta con organigramas como así tampoco canales de comunicación formales sino que favorecen una estructura más dinámica, capaz de auto adaptarse a las necesidades del momento” (Gala, V. P.7), y son exitosas, de modo que las relaciones interpersonales se construyen respecto de la tarea, no de forma absoluta respecto de una estructura de dependencia o subordinación, es decir para lograr el cumplimiento de cierto objetivo una persona cumplirá el rol de “jefe” pero para otro proyecto u objetivo, esa misma persona podría cumplir el rol de “subordinado”. Una organización que aprende, según el modelo de Kühnle, estará formada por personas que se desarrollan, por personas que se ocupan de la mejora continua, asimismo como de transferir conocimientos y experiencias, y de reorientarse constantemente.

“Una organización inteligente es un ámbito donde la gente descubre continuamente cómo crea su realidad. Y cómo puede modificarla.” (Senge P. 1999 P.22)

En conclusión, es necesario tener una guía de responsabilidades e interrelaciones dentro de la organización, la que puede ser entregada por un organigrama organización vertical; sin desmedro de esto, es posible contar con un tipo de organización horizontal que funcione por objetivos o proyectos específicos, para lo cual la estructura del organigrama no es necesaria.

Lo importante, es que todos los colaboradores, tengan absoluta consciencia de sus competencias aportando desde éstas a la organización y manteniéndose en constante aprendizaje. No sólo respondiendo a las tareas específicas de un cargo.

3.2 DESCRIPCIÓN DE CARGOS:

responde a las actividades a realizar por cada empleado en su respectivo cargo. Ya sea diariamente, semanalmente o mensualmente.

Los principales cargos de un restaurante son:

Gerente	Administrador	Maitre	Steward	Bar tender	Garzón
Responsabilidad general					
Es responsable de proveer los recursos para la correcta operación del establecimiento.	Es quien controla los recursos del establecimiento, procurando un buen uso de éstos.	Es responsable del buen funcionamiento del servicio, de mantener motivación y organización en el equipo.	Es responsable de la limpieza y orden del salón y del área de steward	Es responsable de entregar todas las bebidas frías y calientes que se requieran durante el servicio. Orden y limpieza del bar	Es responsable del correcto montaje del salón y de entregar al cliente todo lo que él quiera consumir. Orden y limpieza del salón
Gerente	Administrador	Maitre	Steward	Bar tender	Garzón
Tareas específicas					
Lidera el alineamiento estratégico a la empresa, proponiendo su misión, visión, valores.	Recluta, selecciona y realiza inducción de personal para distintos cargos o bien, lo delega en personal competente.	Realiza y vela por el cumplimiento de horarios de los garzones..	Repasa platos que se ocuparán en el servicio.	Revisa que las cámaras de frío estén cargadas (vinos, cervezas, etc...).	Organiza y aseaa salón según requerimientos especiales de reservas o según estándar.
Toma decisiones de carácter comercial para lograr que el proyecto llegue al público objetivo de manera oportuna.	Controla gastos y anomalías en la utilización de recursos.	Determina áreas o plazas del restaurante asignando garzones.	Prepara estación de pan o lo que se ofrezca para la espera.	Prepara mise en place de bar (limón, garnitura, menta, te frío, jugos, frutas, etc...).	Repasa cubiertos. Arma muletillas.
Detecta necesidades de capacitación y planifica de acuerdo a éstas.	Supervisa la labor de los mandos medios (Bar, Maitre).	Realiza reunión diaria comunicando eventos especiales.	Repasa las tazas de té y café..	Limpia su área de trabajo: repisa de botellas, superficies, refrigeradores.	Prepara estación de descanso con alcuzas, muletillas, saleros y otros artículos que necesite durante el servicio.
Estudia competencia y detecta buenas prácticas. Busca estrategia de diferenciación para mantenerse en el mercado.	Supervisa que las horas de trabajo de cada persona, informadas por el Maitre, estén correctas. Asimismo, vela por el cumplimiento de las leyes laborales ante todo evento	Se ocupa de la promoción del menú (pizarra, si es que la hay, impresión del menú si es que es diario, etc...).	Apoya montaje salón a garzones.	Revisa existencia de bar de acuerdo a stock mínimo y prepara ficha de pedidos por proveedor.	Monta el salón considerando las reservas y el montaje estándar.



Realiza alianzas estratégicas y crea y mantiene relaciones comerciales.	Realiza el pago de leyes sociales (AFP, Isapre o Fonasa, Seguros, etc...)	Supervisa montaje del salón (temperatura, música, olores, iluminación). Supervisa que las reservas estén montadas correctamente (establecimientos que tienen anfitriona, ella realizaría esta tarea).	Revisa electrodomésticos (horno pan) funcionando ok	Revisa cristalería ok.	Revisa salón montado ok.
Estudia y analiza resultados de ventas determinando decisiones a tomar respecto de éstos	Se encarga de detalles administrativos bancarios como que los depósitos sean realizados, que haya sencillos, que las máquinas de Transbank funcionen correctamente	Mantiene conversación con el chef para enterarse de artículos a promover y faltantes en caso de que los haya.	Recopila mantelería sucia y la prepara para entregar a la lavandería con inventario. Ordena mantelería limpia.	Prepara Estación té y café: tazas y cucharas, café molido, completar caja del té. Azucareros. Poner pocillo bolsa té, etc...	Se aprende la carta: lo conoce, y sabe cómo describir comercialmente cada preparación. Sabe productos a promover y faltantes.
Detecta necesidades de capacitación y planifica de acuerdo a éstas.	Supervisa la labor de los mandos medios (Bar, Maître).	Realiza reunión diaria comunicando eventos especiales.	Repasa las tazas de té y café..	Limpia su área de trabajo: repisa de botellas, botellas, superficies, refrigeradores.	Prepara estación de descanso con alcuzas, multillas, saleros y otros artículos que necesite durante el servicio.
	Vela por el correcto funcionamiento y uso de los materiales de trabajo, infraestructura e insumos necesario para la explotación del negocio.	Acoge a clientes en su llegada y los lleva a su mesa. Entrega la carta y recomienda si fuese necesario (establecimientos que tienen anfitriona, ella realizaría esta tarea).	Lava, seca y ordena cubiertos, pocillos, alcuzas, en general, utensilios de salón.	Prepara líquidos y los entrega de acuerdo a estándar y siempre contra comanda.	Acoge al comensal, recomienda alimentos y bebidas. Lleva pedidos al comensal (si hay runner, lo lleva este). Despide al comensal agradeciéndole su visita.
	Lleva pulcro registro de las facturas de compra del establecimiento, y del pago de proveedores.	Supervisa servicio		Lava, seca y guarda cada vaso y copa.	Organiza, generalmente una vez a la semana, el reparto de propinas: "tronco" (propina común) o individuales.
	Lleva pulcro registro de las boletas y facturas emitidas por el establecimiento y del pago de IVA	Acoge comentarios o situaciones de cliente disconforme que pasaron del manejo del garzón.	Cada 1 hora a los baños y revisa que estén limpios, con papel, jabón y otros.	Adelanta inventario de bar.	Se ocupa constantemente de su mesa, observándola discretamente y aprovecha ocasión para vender y para satisfacer al cliente.
	Realiza contratos, anexos de contrato y finiquitos de los colaboradores.	Revisa que cada área haya dejado su puesto de acuerdo a lo indicado. Prepara pedidos de salón (velas, sal, servilletas, etc...)	Deja su área impecable y preparada para el próximo turno.	Termina inventarios. Limpia máquina de café. Limpia hervidor. Limpia superficies. Bota basura del bar. Refrigerera mise en place sobrante. Carga cámaras para su próximo turno.	Hace inventarios de cubiertos y artículos de salón entregándolos al maître para que éste pida suministros. Deja su área impecable para siguiente turno.

3.3 PERFIL DEL PEC (personal en contacto): El perfil del puesto son las características propias que debe tener cada persona para trabajar idóneamente en un determinado cargo.

¿Cuánto tiempo se tarda en causar una buena primera impresión? Psicólogos de las universidades de Glasgow (Escocia) y Princeton (EE UU) han demostrado que un simple 'hola' es suficiente para sacar conclusiones sobre el tipo de personalidad de la persona que habla.

Para llevar a cabo el estudio, se realizó un experimento on line en el que participaron 320 voluntarios. Los participantes escucharon una serie de grabaciones de 64 hablantes escoceses diciendo 'hola' y después las valoraron. Se les pedía que clasificaran las grabaciones de acuerdo con diez rasgos de personalidad como el grado de confianza, dominación, atractivo, honradez y calidez. El trabajo revela que las mismas grabaciones suscitaban impresiones similares en la mayoría de los participantes. El investigador Phil McAleer, director del estudio afirma que los rasgos de personalidad más importantes son: la honradez y la seguridad (SINC, 2014).

De alguna manera, lo anterior, nos indica que es esencial dar con un perfil idóneo a la hora de ofrecer esta "primera impresión" a nuestros clientes.

Entre otras competencias esenciales se encuentran: buena presencia personal, disposición al servicio, empatía, escucha activa, asertividad, eficiencia, flexibilidad, actitud positiva, psicología práctica en pro de la comunicación con el cliente, trabajo en equipo, autodisciplina, humor, resolución de problemas, compañerismo, puntualidad, capacidad de organización.

ES ESENCIAL CONSIDERAR LA INDUCCIÓN COMO UNA OBLIGACIÓN AL MOMENTO DE QUE LA PERSONA COMIENCE A TRABAJAR EN SU NUEVO PUESTO.

Existen competencias que dicen relación con el aprendizaje de una técnica o teoría específica; y otras que tienen que ver con la estructura de personalidad de la persona y sus habilidades sociales. Es importante distinguir éstas en nuestro personal para lograr obtener el mejor desempeño de acuerdo a sus características.

ACTIVIDAD:

Busque 3 historias en las cuales el servicio no fue idóneo, relátenlas en grupo. Busquen cuál rasgo de personalidad o cuál comportamiento (falta de empoderamiento, desmotivación, etc...) pudo haber sido el causante principal y realicen un análisis grupal de cómo podría haberse evitado ese problema aplicando los conocimientos adquiridos en esta unidad respecto de estructura organizacional de un restaurant y perfil del PEC.

IV LAY OUT DEL RESTAURANTE: áreas. Flujos y distribución.

4.1 ÁREAS:

Las áreas son los espacios con que cuenta un establecimiento gastronómico para desempeñar las tareas necesarias para la explotación comercial de éste. Obtener una patente municipal para el expendio de alimentos preparados o no en el establecimiento, requiere el cumplimiento de una serie de normas, las que velan por el correcto funcionamiento del restaurante además de la comodidad y seguridad de su cliente interno y externo, entre las que podemos distinguir que todos los establecimientos deberán contar con luz eléctrica, agua potable, ventilación natural y un número específico de baños según capacidad, entre otras medidas.

Un restaurante cuenta con 3 áreas principales:

4.1.1 Servicios anexos: baños, vestidores o camarines, oficina de administración, bodega.

- **Baños:** área de servicios higiénicos. Las fuentes de soda, cafeterías y cafés al paso que tengan menos de 30 m² podrán contar con uno solo; las que tengan entre 30 y 60 m² deberán tener mínimo dos baños. Sobre 60 m² se exigirá un mínimo de tres baños.
- **Vestidores o camarines:** área para uso de los colaboradores. Es necesario contar con áreas separadas para hombres y mujeres, que dispongan de: área de servicios higiénicos, ducha y lockers.
- **Oficina de administración:** área donde se guardan los documentos necesarios para la explotación del negocio y donde se realizan las tareas administrativas como pedido a proveedores, registro de información, actividades relacionadas con pagos, entre otras.
- **Bodega:** área donde se almace-

nan los alimentos para usarse posteriormente. Esta debe cumplir con una serie de normas de carácter obligatorio, las que van en pro de la seguridad de los usuarios.

4.1.2 Servicio al cliente: entrada y recepción, bar, salón y caja. Generalmente son las zonas directamente relacionadas con el servicio de comedores.

- **Entrada y recepción:** área exterior del establecimiento. La idea es que sea visible y atractiva. La norma requiere que todo local con 100 mts² o más debe contar con puertas de doble batiente para entrada y salida de clientes. En esta área también debe estar exhibida la patente y permiso municipal. Los de más de 500 mts² deben contar con rampas de acceso a personas lisiadas.
- **Bar:** área donde se preparan bebidas caliente y frías, alcohólicas y analcohólicas.
- **Salón:** área donde se realiza la atención al comensal, la entrega de alimentos y bebidas. La distribución de las mesas velará por la comodidad y seguridad del personal tanto como del cliente. Dentro de este espacio también se puede contar con terrazas, espacio abierto donde se puede realizar servicio de A&B.
- **Caja:** área donde se lleva la cuenta de cada cliente, se genera la cuenta, la boleta y se registra la entrada.

4.1.3 Cocina: Área donde se preparan los alimentos que cuenta con sub áreas como: cuarto frío, cuarto caliente, repostería, zonas de pre-elaboración, steward y mesón de despacho.

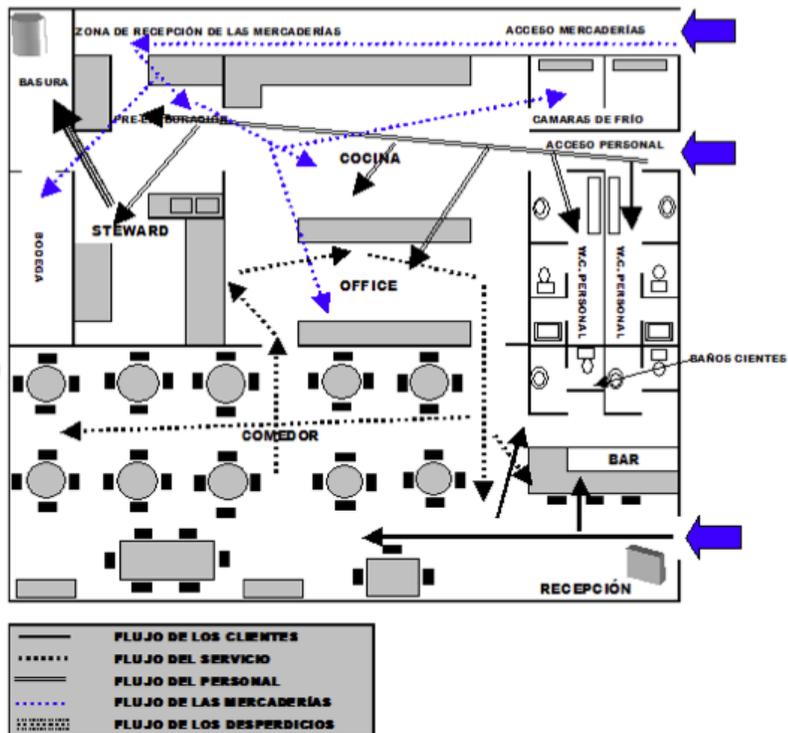
La distribución recomendada para las áreas de un restaurante es:



4.2 FLUJOS Y DISTRIBUCIÓN:

El flujo es el circuito o desplazamientos que realizan los clientes y empleados dentro del restaurante entre las 3 áreas mencionadas. Es necesario generar un flujo grama que determine los circuitos a realizar para todos los involucrados y en todos los momentos del servicio, vale decir, es necesario saber quiénes transitarán por las áreas, en qué condiciones (con carga o no, apurados o no, etc...), en cuáles horarios y con cuáles necesidades para organizar la distribución interna de estos espacios.

Ejemplo de diagrama de flujo en el cual se están considerando los flujos de: clientes y personal para la gestión de: servicio, mercadería, desperdicios.





Además de aportar seguridad para las personas, el hecho de conocer este flujo nos ayudará a utilizar mejor las técnicas de promoción de nuestros productos, ya que conoceremos cuales son las zonas más visibles y visitadas por los clientes del restaurante.

La distribución del área de servicio, debe hacerse lo más lógicamente posible considerando:

- **La máxima rentabilidad:** la idea es lograr una utilización eficiente de las mesas o sea que de acuerdo a la forma y espacio del establecimiento, se dispongan la mayor cantidad de asientos posible. Asimismo, es conveniente estudiar si el público objetivo es mayormente parejas, grupos o familia para adecuar la distribución de los asientos.

- **La seguridad del cliente externo e interno:** si bien hay que rentabilizar, debemos procurar mantener espacio suficiente para el traslado seguro de personas que cargan materiales, niños que circulan y otros.

- **La armonía del lugar y la comodidad de los comensales:** debemos tener en cuenta que el motivo principal por el que el comensal acude a un restaurant, es para disfrutar de un buen momento, una experiencia agradable. Por lo tanto, es esencial considerar que el tránsito de las personas y la disposición de mesas y sillas deben coincidir con este propósito. Es conveniente ubicar los asientos con la vista despejada hacia el salón o una ventana, no dejar la espalda del comensal muy cerca de la entrada, mantener una distancia mínima de 45cm si no existe circulación de personal y 61cm cuando existe, aunque estudios sostienen que el cliente se siente más a gusto cuando la separación es de 61cm y 97cm respectivamente.

- **La comunicación y flujos entre áreas:** ubicar cerca y directamente áreas que trabajan juntas, por ejemplo estantería de copas cerca de área de bar.

ACTIVIDAD:
PARA UN EVENTO DE 300 INVITADOS CON 6 PERSONAS SENTADAS POR MESA:

1. Calcular la cantidad de mesas necesarias.
2. Calcular el área total a utilizar por todas las mesas.
3. Realizar un diagrama de flujo considerando todas las áreas de un restaurant mencionadas en esta unidad y destacando la gestión de servicio.

Video sugerido: "Diseño del interior restaurante Marriott <https://www.youtube.com/watch?v=d-uo8WIDKU4>

V VOCABULARIO TÉCNICO.

Todos interpretamos el mundo de distinta manera, por lo mismo, es que es muy bueno nivelar los conceptos, así sabemos que estamos significando igual, entonces entendiéndonos mejor.

Conceptos generales relacionados con el servicio:

- **Actitud:** disposición, comportamiento hacia alguien o algo.
- **Ámbito:** ambiente de un lugar, lo que se percibe con los sentidos como la música, temperatura, olores, luminosidad, estilo, decoración.
- **Asertividad:** decir lo adecuado de forma socialmente aceptada en el momento correcto. Esta actitud es necesaria tanto para comunicarse con el cliente interno como con el cliente externo.
- **Calidad:** Conjunto de propiedades inherentes a una cosa que permite caracterizarla y valorarla con respecto a las restantes de su especie. Superioridad o excelencia de algo o de alguien.
- **Comodidad:** Cosa o situación que hace la vida más fácil, hace sentirse a gusto, que facilita la estancia en un lugar o la realización de ciertas tareas. Nuestros clientes deben sentirse cómodos.
- **Competencia:** capacidad para realizar algo. Competencias laborales.
- **Empatía:** ponerse en el lugar del otro, en este caso del cliente, aceptando su personalidad, necesidades y formas de expresarse.
- **Escucha activa:** escuchar atentamente, observando, sintiendo y haciendo preguntas al otro, con la intención de comprender su necesidad.
- **Expectativas:** lo que se espera de una situación, lugar, experiencia.
- **Motivación:** lo que nos mueve, aquello que nos invita a actuar para lograr un objetivo, los clientes llegan por diversas motivaciones a un establecimiento gastronómico. Debe existir mo-

tivación del personal hacia el servicio.

- **Oportunidad:** Circunstancia, momento o medio oportunos para realizar o conseguir algo. Siempre un obstáculo o problema será una oportunidad de aprendizaje y mejora.
- **Proactividad:** adelantarse, prevenir, actuar antes de que haya que solucionar un problema que ya se produjo.
- **Servicio:** actividad destinada a satisfacer la necesidad de un cliente, dando valor a la parte tangible del producto. Por ejemplo: el servicio da valor a una preparación que sin servicio, valdría mucho menos.

Conceptos relacionados con el servicio en salón:

- **Cristalería:** conjunto de vasos, copas, jarros y otros recipientes para el servicio de una mesa o bar.
- **Cuchillería:** conjunto formado por cuchillos, tenedores, cucharas y otros utensilios necesarios para comer.
- **Desbarazado:** levantar de una manera específica, los elementos usados de la mesa del cliente.
- **Gueridón:** mesa auxiliar para realizar preparaciones frente al cliente u otra actividad propia de un servicio de restaurant.
- **Mantelería:** piezas de tela como manteles y servilletas para vestir una mesa.
- **Marcar:** realizar alguna acción que indique que la mesa ya está siendo atendida. También se le llama marcar a poner los elementos de servicio en el lugar donde corresponde de acuerdo al estándar del restaurante.
- **Menaje:** conjunto de utensilios para el servicio de una mesa como alcuza, salero, pocillos, entre otros.
- **Mise en place:** puesta en lugar de los elementos necesarios para desarrollar una actividad ya sea el montaje del salón o la realización de una receta. "cada cosa en su lugar y un lugar para

cada cosa”

- **Montar:** poner los elementos en la mesa de acuerdo a cómo ha decidido el restaurante hacerlo.
- **Muletilla:** plato base sobre el cual se pone una servilleta doblada con una abertura al medio de forma de distribuir cubiertos para llevar al cliente y trasladarlos sin riesgo a que se caigan y sin que suenen.
- **Repasar:** abrillantar los elementos que se ocuparán para el servicio, entre los cuales estará: cuchillería, vajilla, cristalería y plaquetería. Cada material tiene una forma particular de ser repasado.
- **Vajilla:** Conjunto de platos, tazas, fuentes y otros recipientes para el servicio de mesa.

VI NORMAS DE PREVENCIÓN DE RIESGOS, HIGIENE Y SEGURIDAD.

6.1 NORMAS son documentos técnico-legales con las siguientes características:

- Contienen especificaciones técnicas de aplicación voluntaria.
- Son elaboradas por consenso de las partes involucradas (fabricantes, usuarios)
- Están basadas en los resultados de la experiencia y el desarrollo tecnológico.
- Son aprobados por un organismo nacional, regional o internacional de normalización reconocido.
- Están disponibles al público.

6.2 PREVENCIÓN DE RIESGOS:

prevención hace referencia a la acción y efecto de prevenir. El concepto, por lo tanto, permite nombrar a la preparación de algo con anticipación para un determinado fin, a prever un daño o a anticiparse a una dificultad, entre otros significados. Por su parte riesgo se refiere a una situación que puede producir daño. Entonces, cuando hablamos de prevenir

de riesgos estamos acordando una serie de medidas defensivas que se buscan anticiparse para minimizar o eliminar un posible daño.

6.2.1 TECNICAS PARA LA PREVENCIÓN DE RIESGOS.

Las técnicas de prevención son aquellas técnicas que están encaminadas a actuar directamente sobre los riesgos antes de que se lleguen a materializar y por consiguiente puedan producir daños para la salud de los trabajadores. Son por lo tanto técnicas de tipo activo. La ley establece la obligatoriedad de actuar sobre el riesgo, las técnicas de prevención activas actúan sobre la probabilidad y la frecuencia del riesgo y en mucha menor medida sobre la consecuencia.

Las actuaciones preventivas en una empresa pueden ser de tipo material o actuaciones de formación e información de los trabajadores.

La problemática principal de las actuaciones preventivas de tipo material es el enorme campo de actuación y la extraordinaria complejidad y diversidad que las condiciones materiales que el mundo laboral nos ofrece hoy día, por eso a veces los límites entre unas y otras técnicas se solapan. Dichas técnicas o disciplinas preventivas son:

- La Seguridad en el Trabajo: es aquella disciplina preventiva que estudia todos los riesgos y condiciones materiales relacionadas con el trabajo, que podrían llegar a afectar, directa o indirectamente, a la integridad física de los trabajadores (accidente de trabajo).



- **La Higiene Industrial o Higiene Laboral:** se considera como aquella disciplina preventiva cuyo objeto fundamental es identificar, evaluar, y controlar, las concentraciones de los diferentes contaminantes, ya fueran de carácter físico (ruido), químico (productos químicos) o biológicos (virus) presentes en los puestos de trabajo y que pueden llegar a producir determinadas alteraciones en la salud de los trabajadores y en el peor de los casos enfermedades profesionales.
 - **Ergonomía:** es aquella disciplina que trata la adecuación entre las distintas capacidades de las personas y las exigencias de las capacidades demandadas por las tareas de trabajo realizadas. En un principio se dirigía fundamentalmente al estudio y adecuación de las dimensiones de los puestos de trabajo, los esfuerzos y movimientos requeridos por las tareas a las características físicas de las personas. Con el tiempo se incluyeron otros aspectos como eran el medio ambiente físico, dentro del cual se incluían entre otros la iluminación, temperatura, humedad y niveles de ruido. Este estudio del ambiente físico, dentro del campo de la Ergonomía, iba encaminado al estudio de las exigencias físicas y mentales de las tareas y sus posibles consecuencias sobre el desarrollo de dichas tareas, para prevenir la fatiga tanto física como mental.
 - **Psicosociología laboral:** se encarga de aspectos tan importantes como: el tiempo de trabajo, el horario, las pausas, el ritmo de trabajo, así como los temas asociados a la propia organización del trabajo, la carga mental, las relaciones laborales, etc.
 - **La Medicina del Trabajo:** es aquella disciplina dirigida fundamentalmente a estudiar las consecuencias derivadas de las condiciones materiales y ambientales sobre las personas, procurando establecer, junto a las anteriores disciplinas preventivas indicadas, unas condiciones de trabajo que no produzcan enfermedades ni daños a los trabajadores. A la vez se ocupa del tratamiento, curación y posterior rehabilitación de las enfermedades profesionales. Gracias a esta metodología interdisciplinaria, podemos llegar hasta el proceso de evaluación de los riesgos, que se constituye en la herramienta o medio que va a disponer el empresario, para planificar todas las actividades preventivas que sean necesarias en el seno de la empresa.
- 6.3 HIGIENE:** Higiene es el conjunto de conocimientos y técnicas que deben aplicar los individuos para el control de los factores que ejercen o pueden ejercer efectos nocivos sobre su salud. La higiene personal es el concepto básico del aseo, limpieza y cuidado de nuestro cuerpo.
- 6.4 SEGURIDAD:** por seguridad se puede referir a la seguridad como la ausencia de riesgo o también a la confianza en algo o alguien. Estas medidas que como hemos visto, buscan mantener higiene y seguridad para evitar LESIONES, ACCIDENTES O ENFERMEDADES. Se aplican a diversas áreas, en diferentes situaciones y a todas las personas. Entre las más comunes en el área de restaurantes encontramos:
- 6.4.1 LESIONES: musculo esqueléticas:** se refieren a las relacionadas con los huesos, músculos y tendones, para lo que es necesario tener especial cuidado de distribuir bien el peso, contar con mobiliario ergonómico para los momentos de descanso.
- 6.4.2 ACCIDENTES:** Cortes: cortar (el pan) por ejemplo, sobre una tabla anti-deslizante y guardar al cuchillo cubriendo la hoja afilada y siempre apenas lo hayan terminado de ocupar. Limpiar

máquinas de cortar siempre desenchufadas. Siempre repasar vasos y copas protegiendo ambas manos con el paño repasador.

Quemaduras: el horno para calentar pan por ejemplo, debe estar en buen estado y limpio. Siempre usar tenazas para introducir y extraer el pan de éste, mantener la puerta cerrada y no utilizarlo para calentar otro tipo de alimentos. Es necesario contar con un extintor cercano adecuado a ese tipo de material.

Incendios: es esencial mantener la limpieza de las maquinarias que presenten partículas de grasa, las maquinarias eléctricas en buenas condiciones y no recargar las terminales eléctricas. Tener extintores debidamente mantenidos, suficientes y a mano.

Caídas: Piso anti deslizante. Pasillos libres de cajas y basura. Procedimiento ante derrames de líquidos. Las puertas estarán debidamente señalizadas determinando una de entrada y otra de salida entre los sectores cocina y salón. Diseñar un sistema de bodegaje seguro, los insumos guardados en lo alto, deben estar abastecidos con pisos o escalerillas adecuadas, nunca cajas o sillas.

6.4.3 ENFERMEDADES: Intoxicaciones o enfermedad por contaminación, es necesario guardar los productos de limpieza en un lugar seguro, debidamente etiquetados en su tipo y en su uso, procurar que siempre se cumplan los procedimientos indicados por el proveedor y usarlos con guantes y mascarilla.

Es necesario mantener el plan de fumigación y desinfección al día con proveedores expertos. Antes de este procedimiento, el personal de cocina y salón debe dejar TODOS los alimentos guardados, sellados y los muebles tapados con cubiertas plásticas, selladas. Después del procedimiento, deberán limpiarse todos los muebles aunque hayan sido tapados.

Evitaremos contaminación física (suciedad visible); química (destrucción de

suciedad no visible, y con ellos malos olores); Microbiológica (destrucción de organismos patógenos) en maquinarias, por lo que se realizará limpieza diaria, bajo el cumplimiento de un plan de limpieza y desinfección elaborado por un experto en el área y supervisado permanentemente.

Estrés, los horarios, las jornadas largas de trabajo, el trabajo de pie, en temperaturas extremas, el rose con muchos clientes, el ritmo rápido y exigente para satisfacer la necesidad del cliente, la dependencia de proveedores a veces, incumplidores y el gran trabajo administrativo asociado a este trabajo, hacen que sea un lugar propenso a que los colaboradores desarrollen estrés. Para reducir este riesgo es necesario desarrollar y mantener políticas de contención laboral basadas en las necesidades específicas del equipo de trabajo (actividades de integración, comunicación efectiva, motivación, capacitación, beneficios, etc...).

6.4.4 PLAN DE SEGURIDAD APLICABLE EN BAR Y COMEDORES

Medidas Básicas:

- Controlar a las personas con actitud sospechosa o que están donde no deben.
- El equipo de lucha contra el fuego está completo, en su sitio y accesible.
- Mantenimiento adecuado de los pulsadores de alarma, detectores, rociadores (Es decir, que no se encuentre dañados ni obstaculizados).
- Medios de comunicación bien señalizados y no obstruidos.
- Puertas cortafuego claramente señalizadas y cerradas; si poseen dispositivos de cierre automático, éstos deben funcionar correctamente.
- Las puertas de salida no se encuentran cerradas ni con llaves ni candados.
- Todo el equipo eléctrico está protegido con fusibles de correcto tamaño y tipo; los cables flexibles deben estar en correctas condiciones. Estos cables nun-

ca circularán bajo los recubrimientos del suelo o por los pasos de las puertas.

- Prohibición de fumar.
- No acumulación de basuras ni restos de papel.
- Cuando se vayan a celebrar fiestas, reuniones, es necesario mantener los combustibles lejos de bombillas y otras fuentes de calor.
- Los fuegos abiertos se encuentran protegidos con defensas fijas y que eviten que las chispas inflamen materiales cercanos.
- Las escaleras, rellanos y salidas no se deben encontrar obstruidas.

Consignas de incendio para el conjunto del Personal.

FUEGO:

- Dé la alarma.
- Ataque el fuego con el material previsto sin ponerse en peligro.

Fuego de freidora:

- Cortar la corriente o el gas que alimenta el aparato productor de calor.
- Cubrir la freidora con una tapadera suficientemente grande.
- Utilizar el extintor adecuado. NUNCA UTILIZAR AGUA.

TECNICAS DE EVACUACION SEGURA SEÑALIZACIÓN:

- Una adecuada señalización es básica, para poder realizar una evacuación organizada, para permitir el conocimiento a sus usuarios y para informar del emplazamiento de los equipos de lucha contra incendios.
- Todas las salidas de evacuación estarán señalizadas con un indicativo de SALIDA o SALIDA DE EMERGENCIA que se colocará sobre los dinteles de las puertas o muy próximas a ellas (de forma que no exista confusión), teniendo en cuenta que:

SALIDAS HABITUALES: son las utilizadas por la circulación funcionalmente necesaria en el edificio o local.

SALIDAS DE EMERGENCIA: son las uti-

lizadas solamente en caso de emergencia de evacuación.

- En las zonas de riesgo especial sólo es obligatorio señalar las salidas si fuera previsible la presencia habitual de personas.
- Se colocarán, las señales, a una altura comprendida entre 2 y 2,50 m salvo causa justificada.
- Si alguna de las puertas existentes puede inducir a error en caso de evacuación, debe disponerse una señal que indique: SIN SALIDA o un rótulo indicando la actividad o lugar a donde se accede por ella (aseos, lavandería).
- Se debe prever que los elementos de decoración, mobiliario, equipamiento y acondicionamiento interior, etc., así como cualquier otro sistema de señalización, rótulos informativos, etc. no dificulten la percepción de las señales de evacuación.

Señalización dentro de locales Públicos. (Bar y Comedores).

* No es obligatorio poner estas señales en los recintos de cualquier uso que tenga menos de 50 m² y que tengan una salida perfectamente visible.

SEÑAL	SIGNIFICADO	OBSERVACIONES
	<p>Salida de uso normal y de emergencia de un edificio</p>	<p>Se situarán sobre o junto a la puerta que sea salida de emergencia.</p>

Video sugerido: "Yo me cuido y cuido a mi cliente": <https://www.youtube.com/watch?v=zvnkWBxpMYw>

VII PRIMEROS AUXILIOS.

DEFINICIÓN DE PRIMEROS AUXILIOS:

son todas las acciones, medidas o actuaciones que se realizan en el lugar del accidente y permiten la atención inmediata del afectado con material improvisado hasta la llegada del personal especializado. No son tratamientos médicos, sino acciones de emergencia. El objetivo principal es proporcionar cuidados que beneficiarán a la persona antes del tratamiento definitivo.

• **Sus objetivos son:**

1. Preservar la vida.
2. Prevenir el empeoramiento del individuo y sus lesiones, evitar complicaciones posteriores derivadas de una mala atención.
3. Asegurar el traslado del afectado a un centro asistencial. Mantenerse en el sitio del suceso hasta entregar toda la ayuda o información necesaria.
4. Promover posteriormente la recuperación.

• **Los principios generales de éstos son:**

PROTEGER: en primer lugar evaluar si el sitio es seguro tanto para el auxiliador como para la víctima, nunca se debe socorrer a una persona en un lugar inseguro o de alto riesgo para el auxiliador, ya que puede transformarse en víctima y agravar la situación. Solo se moverá a la víctima si ésta corre peligro.

AVISAR: contactarse con el número de emergencias; llamar a Ambulancia (131), Bomberos (132) o Carabineros (133) dependiendo de la categoría del accidente. De esto depende la ayuda que llegará.

SOCORRER: previa evaluación del herido. Se debe hablar al accidentado para ver si responde, luego observarlo para evaluar sus daños y finalmente decidir cuál es la ayuda que va a brindar.

7.1 QUEMADURAS Y HERIDAS

Las quemaduras son lesiones en el tejido producidas por una variación de calor, comprometen la piel y otros tejidos dependiendo de la profundidad. Pue-

den ser provocadas por diversos agentes; fuego, líquidos o sólidos calientes, electricidad, radiaciones, químicos y rayos solares.

Pueden no sólo afectar la piel, si no también provocar alteraciones en otros sistemas y órganos. Se producen grandes pérdidas de líquidos y electrolitos (sodio, potasio etc.) producto del proceso inflamatorio y de la destrucción de tejidos, esto puede llevar a la condición de shock. Es necesario, trasladar a un centro asistencial.

Ante una quemadura debemos evaluar: profundidad, extensión, localización y agente causal.

1. Profundidad, existen distintos tipos de clasificación, para evaluar su profundidad:

- **Primer Grado:** enrojecimiento.
- **Segundo Grado:** enrojecimiento y ampollas,
- **Tercer Grado:** destrucción de tejidos, (piel, músculos, órganos) no existe dolor. Los objetivos principales en la atención de quemaduras son: aliviar el dolor, prevenir la infección y prevenir el shock.

PROCEDIMIENTO:

1° Retirar a la víctima del agente causal para evitar progresión del daño.

En cada caso se recomienda:

- **Fuego:** cubrir con una manta (ahogar el fuego), en caso de no tener más recursos, hacer que la víctima ruede por el suelo.
- **Químicos:** lavar con abundante agua.
- **Líquidos calientes:** retirar inmediatamente la ropa y lavar con abundante agua.
- **Sol:** trasladar a una zona con sombra.
- **Electricidad:** cortar corriente eléctrica, usando palos secos o varillas plásticas para retirar cables de energía, nunca usar agua ni objetos metálicos ya que transmiten la corriente en vez de detenerla.

2° Retirar la ropa cercana a la herida: retirar anillos, pulseras o accesorios que puedan producir compresión, nunca tirar las prendas, en caso que estén pe-

gadas cortar con tijeras y sacar solo lo posible.

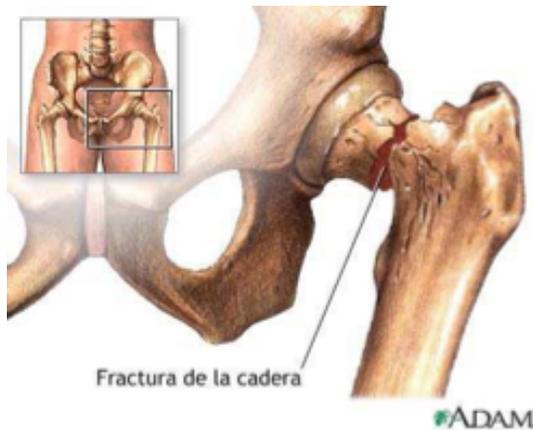
3° Limpiar con abundante agua, de preferencia solución salina (suero fisiológico): dejar correr a chorro, no debe ser muy fría ya que existe riesgo de hipotermia en superficies quemadas mayores al 10%. No usar pomadas, cremas o antisépticos.

4° Cubrir con trapo limpio, preferentemente gasa estéril, y trasladar a un centro asistencial.

5° Dar a beber agua si el estado del paciente lo permite (consiente y de menor gravedad).

7.2 FACTURAS, LUXACIONES Y TRAUMATISMOS

Las fracturas constituyen una discontinuidad en los huesos, a consecuencia de golpes, fuerzas o tracciones cuyas intensidades superan su elasticidad. El hueso se parte o rompe debido a la presión que se ejerce sobre él, en casos extremos puede traspasar la piel, cuadro grave que recibe el nombre de fractura expuesta. La clasificación más simple es fractura abierta (expuesta) o cerrada, esta obedece a la exposición o no del hueso a través de la piel.



Síntomas:

1. Dolor de moderado a severo, dependiendo del daño y umbral de la persona.
2. Impotencia funcional, dificultad o dolor a la movilización.
3. Deformación, pérdida de los ejes o simetría.

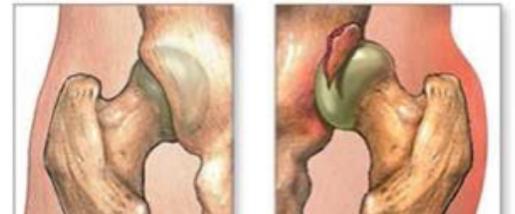
4. Hinchazón e inflamación, coloración azulada o enrojecida de la piel.

5. Puede haber chasquido por el roce de los huesos (crepito óseo).

PROCEDIMIENTO:

- Aplicar frío local.
- Inmovilizar la extremidad como se encuentre.
- Si existe herida detener la hemorragia y cubrir con gasa o paño limpio.
- Calmar al accidentado.
- Trasladar a un centro asistencial.

Las luxaciones ocurren cuando el hueso se ha desplazado de su articulación, desgarrando los ligamentos que los mantienen en su sitio. Las articulaciones más afectadas son; hombro, codo, cadera, rodilla, tobillo, dedo pulgar, dedo grueso del pie y mandíbula.



Síntomas:

- Dolor de comienzo intenso, sensación de desgarramiento profundo, con sensación de desmayo en ocasiones, luego disminuye en intensidad y vuelve con el movimiento.
- Impotencia funcional, generalmente no es posible movilizar la extremidad.
- Deformidad por aumento de volumen, más característico en codo y pérdida de los ejes en hombro y cadera (se observa rotado o fuera de lugar).

Primeros Auxilios en Luxaciones:

- Inmovilizar la articulación. Reposo absoluto de la zona.
- Aplicar frío local.
- Nunca intentar volver a posición original, esta técnica llamada reducción debe realizarla un profesional capacitado con los implementos necesarios.

- Traslado a un servicio de urgencias.

Traumatismo encéfalo craneano se define como un cambio brusco de energía que genera daño físico y/o funcional al contenido del cráneo. Se debe distinguir de la contusión de cráneo, ya que ésta última produce solo daño al hueso como tal y se asocia solo a dolor local.

Síntomas:

- Amnesia que sigue a la lesión (incapacidad de recordar lo sucedido),
- Compromiso de conciencia (desorientado, respuesta a estímulos disminuida),
- Mareos persistentes,
- Cefalea (dolor de cabeza) en un solo lado del cráneo (holocránea).

El TEC puede ser leve, moderado o severo, existen signos de alarma asociados que indican mayor lesión y daño cerebral, estos son:

- Deterioro de la conciencia en forma progresiva, por ejemplo, una persona que respondía coherentemente a las preguntas puede verse confundido pasado unos minutos.
- Cefalea que aumenta a medida que pasa el tiempo.
- Vómitos explosivos. No sigue la secuencia normal de náuseas (ganans de vomitar) y luego intentos de vómitos, esto es repentino.
- Agitación psicomotora (inquietud exagerada del cuerpo, deambulación y gestos rápidos y repetitivos).
- Convulsiones.

PROCEDIMIENTO:

Llame a emergencia. Luego siga los siguientes pasos:

1. Revise las vías respiratorias, la respiración y la circulación de la persona. De ser necesario, inicie la respiración boca a boca y RCP.
2. Si la respiración y la frecuencia cardíaca son normales, pero la persona está inconsciente, trátela como si hubiera una lesión de columna. Estabilice la cabeza y el cuello colocando sus manos en ambos lados de la cabeza de la per-

sona. Mantenga la cabeza en línea con la columna y evite el movimiento. Espere a que llegue la ayuda médica.

3. Detenga cualquier sangrado, presionando firmemente con un pedazo de tela limpio sobre la herida. Si la lesión es grave, tenga cuidado de no mover la cabeza de la persona. Si la sangre empaapa la tela, NO la quite, sino que coloque otro pedazo de tela encima de la primera.

4. Si sospecha que se produjo una fractura craneal, no aplique presión directa en el sitio del sangrado ni tampoco retire ningún residuo de la herida. Cubra la herida con un apósito de gasa estéril.

5. Si la persona está vomitando, gírele la cabeza, el cuello y el cuerpo hacia el lado como una unidad para prevenir el ahogamiento. Esto incluso protege la columna, ya que siempre se debe suponer que está lesionada en el caso de un traumatismo craneal. Los niños con frecuencia vomitan una vez después de un traumatismo craneal. Esto posiblemente no sea un problema, pero llame al médico para recibir una orientación adicional.

6. Aplique compresas de hielo en las áreas inflamadas.

7.3 ASFIXIA. SITUACIONES QUE CAUSEN ASFIXIAS

Maniobra de Heimlich

La obstrucción de la vía aérea por un cuerpo extraño (OVACE) puede ser provocada por alimentos, prótesis dental, vómito o juguetes pequeños en el caso de los niños. Se produce una asfixia cuando el objeto tapa la entrada de aire a la vía aérea, esto impide la llegada de aire a los pulmones, al cerebro y resto del organismo.

La maniobra de Heimlich es una técnica que se utiliza desde 1974 para la asfixia por cuerpos extraños, tiene variantes en personas conscientes, inconscientes, solas, niños y adultos.

Signos:

- El signo universal de asfixia es llevarse

ambas manos al cuello.

- Angustia.
- Tos.
- Dificultad para respirar.
- Cianosis (coloración azulada de la piel) principalmente bucal. (PUC, 2005)

La obstrucción puede ser completa o incompleta:

- Completa: imposibilidad absoluta de respirar y toser, la coloración azulada de la piel (cianosis) es evidente y existe pérdida de consciencia en pocos minutos.
- Incompleta: la persona puede emitir algunos sonidos y toser hasta liberar el objeto.

La falta de oxígeno en el cerebro durante más de cuatro minutos provoca daño cerebral y muerte.

La mayoría de las muertes se produce en niños preescolares, de 1 a 4 años, principalmente por juguetes. En los adultos se han identificado factores que hacen más susceptible a las personas de padecer este tipo de obstrucción; adulto mayor, falta de piezas dentales, estado de embriaguez y enfermedades crónicas asociadas.

MANIOBRA DE HEIMLICH en ADULTOS

1.- Preguntar al paciente si está atorado, con esto determino si la obstrucción es total o parcial.

2.- Si la obstrucción es parcial se pide a la persona que tosa con todas sus fuerzas.

3.- Si la obstrucción es total:

-El auxiliador se coloca detrás de la víctima,

-Pasa sus manos por delante de la cintura y

-Sitúa su puño bajo la boca del estómago, la otra mano encima.

-Se ejerce presión hacia adentro y hacia arriba, tantas veces como sea necesario, hasta expulsar el objeto.

4.- Si la persona está inconsciente se realiza RCP.

MANIOBRA DE HEIMLICH en Niños

1.- En niños puede usarse la misma técnica que en adultos, en este caso el auxiliador debe agacharse un poco, hasta

alcanzar la estatura del niño.

2.- En el caso de los lactantes, menores de un año:

-Buscar restos de comida u objeto en la boca y extraerlo,

-Con lactante de espalda realizar cinco compresiones torácicas,

-Colocar al lactante de boca,

-Dar cinco golpes en la espalda.

-Repetir hasta la salida del objeto,

-Si el lactante está inconsciente realizar RCP.

ACTIVIDAD: formando grupos de 3 alumnos, realice la maniobra de Heimlich en la cual, una persona será el paciente, otro quien practica la maniobra y un tercero que observa y anota. Luego se realiza una conversación en la que cada uno cuenta su experiencia y se corrige posibles errores. Cada participante debe pasar por los 3 puestos.

Realice la misma actividad con RCP.

Video sugerido: "Pasos para salvar una vida" Maniobra de Heimlich <https://www.youtube.com/watch?v=l3-G3F8Ff-yo>

"Cómo tratar quemaduras, primeros auxilios": https://www.youtube.com/watch?v=s3zy_fDEOKE

VIII MISE EN PLACE: Big four, repaso y transporte de materiales.

8.1 BIG FOUR: el material utilizado en restaurantes se clasificará en 4 grandes grupos este material representa una gran inversión en todos los restaurantes, es por esto que requiere de sus cuidados y tratos adecuados, este material se denomina big four (los cuatro grandes):

8.1.2 Vajilla

Historia de la Vajilla: Amalia Miralles: “En los siglos XII al XV se desarrolló cerámica oriental y morisca, que influyen en España, donde se creó un extraordinario estilo de cerámica de brillo metálico, floreciente en diferentes ciudades: Calatayud (siglo XII), Valencia en el siglo XIII y Málaga en el siglo XIII y XIV. En todos estos centros se produjeron vasijas, jarras y sobretodo plato, de gran belleza. La decoración de estos últimos solía tener temas orientales en los bordes”.

“La porcelana de Faenza da el nombre Francés a la porcelana, que es faience. Bernard de Palissy, creador de la porcelana francesa, no hizo otra cosa que encontrar, a costa de su ruina, el secreto de la porcelana italiana. Nos relata Pierre de l’Etoile que cuando el Cardenal Birague ofreció al rey, en el año 1580, un banquete con 1500 piezas de porcelana blanca, se rompieron casi todas por la torpeza de los criados al manejar piezas tan delicadas”. En el siglo XIX, en Francia, la producción de cerámica se caracterizó por su eclecticismo. En cuanto a la producción, fue notable su gran aumento por haberse industrializado.

La loza fina de origen inglés se generalizó, y sustituye de un modo definitivo a la loza tradicional en los servicios de mesa. De ella hay tipos totalmente blancos, estampados, en varios colores o negros.

A finales del siglo XIX se trabaja el gres, la porcelana y la loza, decorados con dibujos o grabados y relieves, directamente sobre el material si colorear.

La vajilla juega un papel muy importante en el arreglo de la mesa. Debe combi-

nar con el resto de los utensilios y con la decoración en general del lugar.

- **Plato de sitio o presentación:**
Es el que recibe a los comensales en la mesa y puede tener un emblema o dibujo característico. En algunos establecimientos es de plaqué, vidrio, madera, cobre, plata, bambú, etc. habitualmente estos platos tienen 30-32 cm. de diámetro. En estos platos no se sirven alimentos.

- **Plato principal:**
Sus dimensiones varían de acuerdo al modelo generalmente se encuentran en 28 – 30 cm. de diámetro y se usa para la preparación principal, si este tiene un logotipo que caracterice al restaurante, este estará ubicado siempre frente al comensal.

- **Plato de postre o de entrada:**
Por lo general, tiene una dimensión de 19 cm. de diámetro, aunque la tendencia es hacerlos más grandes para realizar montajes atractivos con suficiente espacio.

- **Plato de pan:**
Este plato no dejará de ser utilizado su uso es para el pan o servilleta. Sus dimensiones son de 16 cm. Aproximadamente.

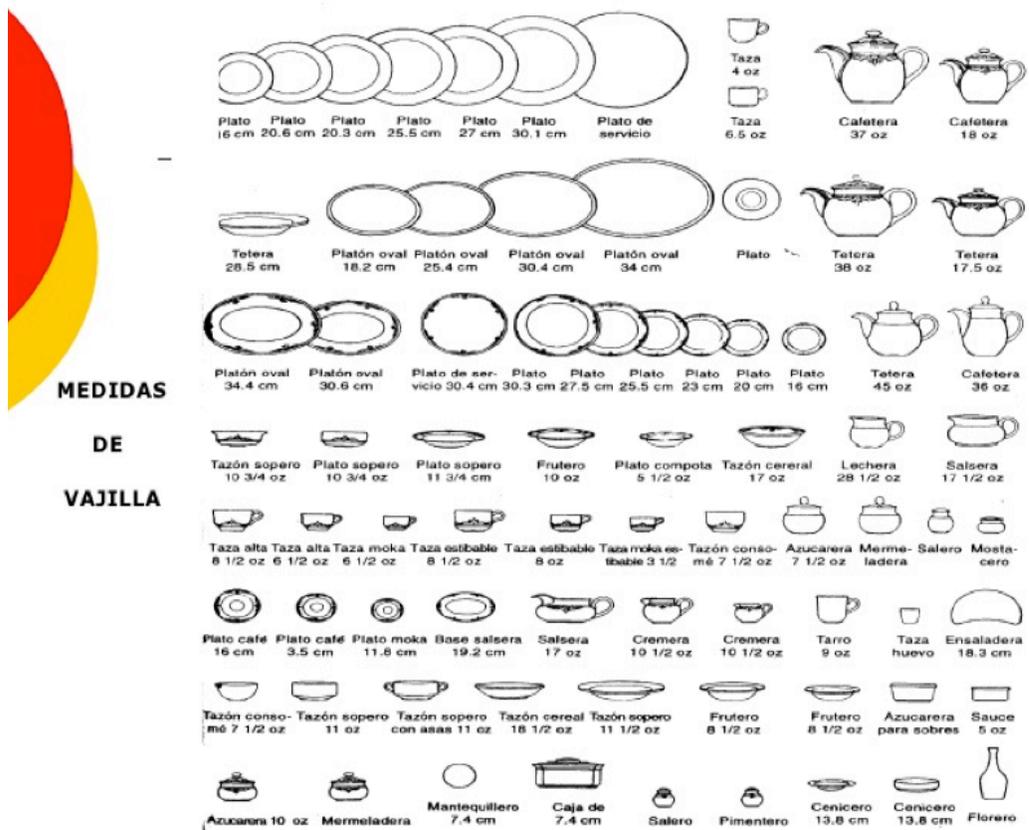
- **Plato hondo:**
Se utiliza en servicio de sopas, algunas pastas y ciertos postres.

- **Platos ovalados o azafate:**
Se usa generalmente para preparaciones de pescados y algunas carnes grilladas.

- **Platos para Mantequilla:**
Este es el más pequeño de los elementos ya que mide 6 cm. de diámetro y es utilizado principalmente en el servicio de desayunos para mermelada, mantequilla o salsas de appetizer.

- **Tazón:**
Similar a una taza pero con dos asas, permite no utilizar la cuchara, se usa en cremas, consomé. Utiliza un plato que se ajusta a su base de compañero. Este elemento se utiliza con cuchara de postre.

- Taza:
Recipiente para verter líquidos calientes como té, café o infusiones. Va dispuesto sobre un plato que se ajusta a la medida de su base y se ocupa con la cuchara correspondiente dependiendo si es chica o grande; la grande tiene una capacidad de 200cc aproximadamente y la chica de 100cc. También se pueden usar los mugs o tazones que tienen una mayor capacidad.
- Compoteros:
Su nombre ya nos indica su utilización, en el servicio de compotas o postres semi-líquidos.
Otros componentes de la vajilla son menaje (salero y pimentero, azucarero, porta endulzantes), Jarros (agua, leche, café), Fruteras, Fuentes, Ceniceros, floreros, otros.



8.1.2 cubiertos, platería y plaquelería

Este material es de dos tipos:

- Inoxidable: mezcla de acero, cromo y níquel para hacerlo inoxidable.
- Plateados: mezcla de cobre, zinc, níquel recubierto por electrólisis de una capa más o menos delgada de plata.

No nos podemos imaginar la comida sin tenedor, pero éste es una invención reciente y de uso más reciente aún.

El cubierto más antiguo fue el cuchillo. Posteriormente apareció la cuchara, y varios milenios después el tenedor. Anteriormente los alimentos sólidos se cogían con las manos para desgarrarlos con los dientes y los alimentos líquidos se sorbían en cuencos naturales. Los romanos usaban una cuchara en forma de espátula, de madera o de marfil y la llamaban cochare.

Antes del uso del tenedor se usaba una especie de espátula, pero no servían para comer sino solo para tomar las viandas de los platones y pasarlas a los platos. En Italia surgió el refinamiento de la mesa, pero no se sabe con certeza quién inventó el tenedor. Después de un tiempo de aclimatado en Italia, se fue difundiendo en toda Europa, pero sólo bajo objeto de lujo, la gente adinerada tenía cucharas y tenedores de plata, y quienes no poseían dinero los imitaban usándolos de madera, pero por su fragilidad los sustituyeron de hierro y estaño. Alonso Rodríguez sostiene que “Los requisitos de una buena cubertería son: no adquirir olor ni sabor, ser fácil de manejar y de una dureza especial para que no ceda a la fuerza que se le someta. Se puede apreciar si un cubierto es antiguo o moderno por su forma y decoración; los primeros se caracterizaban por la gran decoración en los mangos; los actuales son de líneas más sencillas”.

Se denomina cuchillería a la colección

de cubiertos que se utiliza en el servicio de la mesa. Con ellos se debe tener especial cuidado sobre todo para su mantención. Diariamente antes del servicio se debe reparar la cuchillería con agua con vinagre blanco y paño seco que no deje pelusas.

1-. Juego de cubierto principal (tenedor y cuchillo): este cubierto se utiliza para alimentos como carne de vacuno, o carnes de ave, el cuchillo se caracteriza por tener filo dentado.

*El tenedor principal, también se utiliza para formar la tenaza.

2-. Cuchara principal o de sopa (la más grande de las cucharas): se utiliza cuando se sirven sopas, cremas y pastas largas, siempre en el tiempo del plato principal.

*La cuchara principal, también se utiliza para formar la tenaza.

3-. Cubierto de entrada o appetizer (tenedor y cuchillo): se utiliza en caso de haber entradas o appetizer de vegetales o mixtas, el cuchillo se caracteriza por tener filo dentado.

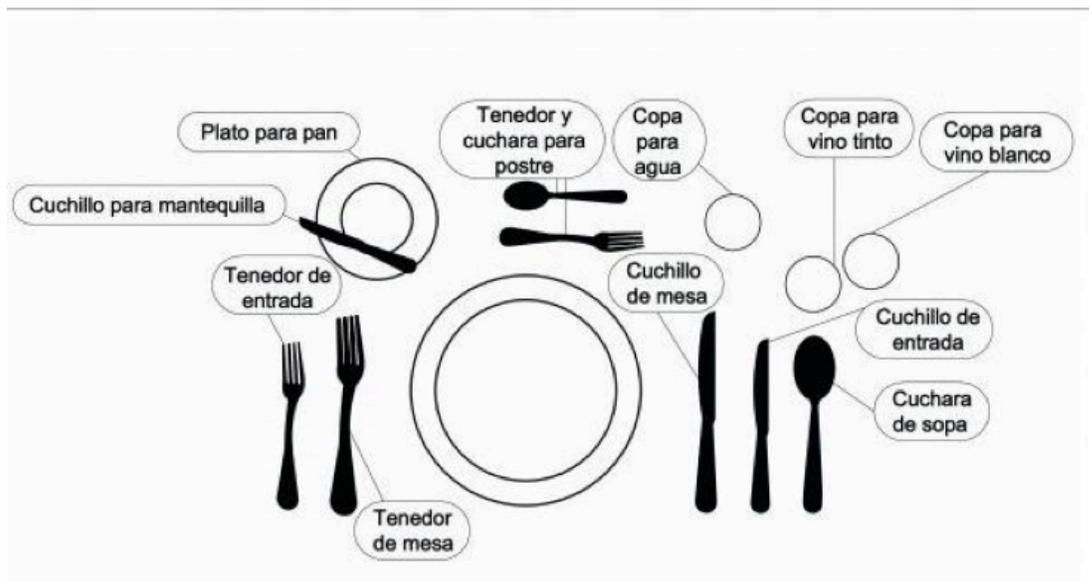
*El tenedor pequeño, se utiliza también para el postre.

4-. Cuchara mediana: se utiliza generalmente cuando hay consomé, cremas servidas en tazones, o bien cuando hay preparaciones semilíquidas.

*Esta cuchara mediana, se utiliza también para el postre.

5-. Cubierto de postre (cuchara mediana y tenedor chico): es estándar y se utiliza para todo tipo de postre. Dependiendo del plato, pocillo o cristalería que se utiliza para montar el postre, así como de la consistencia del postre, se podría sumar una cuchara de café o té.

6-. Cubierto de pescado (paleta de pescado y tenedor de pescado): se utiliza cuando el pescado entero o en filete. La



función de la paleta es desmenuzar la carne pasando por el borde de las espina sin extraerlas. Actualmente casi no se sirve pescado con espinas, pero se sigue usando como tradición. Si el pescado es trozado (ceviche, por ejemplo), no es necesario poner este cubierto.

7-. Cubierto para bebidas calientes: Cucharas de café (la más pequeña de todas), Cucharas de té (tamaño intermedio entre la cuchara de café y mediana). Cubiertos especiales: existen cubiertos específicos para el consumo de algunos productos, por ejemplo: tijeras de cortar uva, tenedor de caracoles, tenedor de ostras, pinzas para crustáceos, cucharones soperos, cucharones de salsas, cucharas de bar, cucharas para helado, tenazas para buffet, tijeras para cortar langostas, paletas para torta, cuchillos trinchadores, entre otros.

8.1.3 Cristalería

Se dice que el cristal fue descubierto por casualidad, “unos 10 o 12 siglos antes de la era cristiana, unos mercaderes de sal, atravesando pro Tracia, actual Bulgaria, se plantaron a orillas del río Bello para cocer sus alimentos. No encontrando piedras, usaron trozos de sal; éste se inflamó y se derritió en la arena, formando unos arroyos de material transparente, que una vez cuajada y fría resultó cris-

tal”. En las excavaciones de Pompeya se ha podido comprobar que era muy empleado por los romanos en jarras y botellas. Más adelante dejaron de usarlo por lo que Europa no lo conoció sino hasta que Venecia lo hizo resurgir en Italia y el resto del mundo.

Origen del Vidrio:

El vidrio es un cuerpo sólido y transparente. Se obtiene por la fusión de la arena sílice mezclada con sodio o potasio. El vidrio ya era conocido por los fenicios y egipcios desde tiempos remotos, pero cuando comenzó realmente su producción fue en el Imperio Romano, donde se empezó a fabricar vidrio coloreado y tallado. Después de la caída del Imperio Romano, el vidrio fue elaborado en el Imperio Bizantino, pero cuando este cayó en manos de los turcos, los obreros del vidrio buscaron asilo en Venecia, donde se producía este material.

“Una buena copa de vino debe ser sencilla y transparente para que pueda observarse claramente el color y la brillantez del vino; debe tener un buen soporte para que el calor de las manos no afecte el sabor del vino, debe tener un borde curvo hacia el interior para retener el aroma y debe ser lo suficientemente grande para servir el vino apropiado”,

Conalep (s/f) P. 32.

Origen del Cristal:

El Cristal es un producto análogo al vidrio, compuesto por un silicato doble de potasa y de plomo. Se inventó en Inglaterra, donde más adelante se fundaría la primera cristalería que proveía los servicios de mesa y objetos de lujo.

Los Cristales más conocidos son:

- Bohemia: delgado y fino. Más adelante se le conoció como el cristal de Checoslovaquia
- Baccarat: delgado. Se puede en-

contrar grabado o liso.

- Daum y Lalique: transparente, brillante y grueso. Las copas hechas con este material son grabadas y esmeriladas, de 2 clases: una transparente y otra blanca, en donde resaltan las figuras.
- Venecia o Murano: Son ornamentales. Gran variedad de colores.
- Sévres: Elaboradas para el servicio de la mesa.



Postre

Helado



Tumbler

Vitaminico

On the rock



Shopero

Shooter

8.1.4 Mantelería

Al principio de la historia, se comía con las manos, en Roma, durante el reinado de Augusto, aún no se conocían los manteles y servilletas. Posteriormente, los romanos introdujeron las costumbres de cubrir las mesas con grandes manteles de lino bordados, paños de lana fina y hasta de seda, pronto se usaron también las servilletas. Los clásicos nos dicen que en un comienzo cada invitado traía su servilleta como correspondencia de su atavío, más adelante, los anfitriones eran quienes las proveían.

Hoy en día los manteles y servilletas son de uso imprescindibles aún para las clases más modestas, aunque cambian continuamente por la moda, varían en color, se bordan o se les hace incrustaciones, se deshilan, se adornan con encajes o lienzos.

Moletón: es de franela u otro similar, tiene las dimensiones de la cubierta de la mesa y por sus costados un elástico que permite que se adhiera, manteniéndolo firme. Su finalidad es minimizar ruidos, evitar el deslizamiento del mantel, suavizar el contacto de los brazos con el borde de la mesa, absorber líquidos derramados y proteger la cubierta de la mesa.

Mantel: varía de tamaño según la mesa, pero todos ellos deben tener una caída a lo menos de 20 cm. El color y tipo se elige de acuerdo a la decoración y tipo de establecimiento.

Cubremantel: consiste en un pequeño mantel del tamaño de la cubierta de la mesa que se pone sobre el mantel quedando como rombo sobre esta.

Individual: están confeccionados en diversos materiales sean estos: cuero, plástico, madera, etc. Estos cubren el puesto del comensal donde van montados los platos y cubiertos, para las copas se tienden posa vasos del mismo material.

Servilletas: se utilizan para limpiarse las

manos o boca y existen de diversos tamaños y telas.

Establecimiento	Dimensiones
Restaurante	50 x 50 cm.
Coctelería	15 x 15 cm.
Cafetería	25 x 25 cm.

Mantel de banquetes: son generalmente blancos. Se presentan en diversos tamaños, teniendo los más comunes 3 a 6 m.

Cenefas: se usan principalmente en banquetes para cubrir los costados de las mesas, cuando se montan buffet. Se presentan en diversos tamaños de largo, color variable.

Paños de repaso: deben ser de un género absorbente que no produzca pelusas.

Lito: paño de servicio que debe tener el garzón durante el servicio. De color blanco, generalmente se usa de granité (tela para manteles), y sus dimensiones son 70 x 70 cm. aprox.

Faldines: Se usan en banquetes principalmente, para las mesas y buffet. Son del color del mantel y son de aprox. 80 cm. de alto.

Fundas y cintas: usadas en banquetes para vestir las sillas.

Blondas: usadas para las bandejas para tortas, pasteles, canapés, etc. Son de papel pero están consideradas dentro de esta categoría.

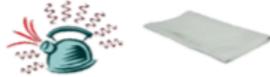
MATERIAL	FIBRA	PARTICULARIDAD	VENTAJAS	INCONVENIENTES
ALGODON	Origen: vegetal Fibra procedente de las frutas del algodonero. El algodón es celulosa tejida en fibras por métodos industriales	Artículo más demandado	Flexible y suave a la piel. Resistente a los ácaros. Poca estática. Resiste a los lavados a 90°. Poco sensible al cloro.	Revisa salón montado ok.
LINO	Origen: vegetal Procedente del tratamiento de las fibras del tronco de una planta herbácea septentrional europea.	Poco utilizado en países pero muy utilizado en manteles.	Resistente Fino Flexible Lavable a 90°	Se aprende la carta: lo conoce, y sabe cómo describir comercialmente cada reparación. Sabe productos a promover y faltantes.
LANAO	Origen: animal Fibras procedente de la lana de ovejas cruda virgen, mohair.	Diversas calidades: Lana Virgen Lana	Flexible. Elevado poder térmico. Absorbente. Poco reactivo al fuego. Lavado a 30°.	Desinfección difícil Carga electrostática importante. Se estropea fácilmente al lavado.
SEDA	Origen animal. Proveniente del	Costo muy elevado.	Suave Ligero Flexible Lavar en frío.	Fácil de arrugar. Desinfección difícil a causa del lavado.
POLIAMIDAO	Origen: sintético Materia resultante de la industria química: Nilón, Perlón	Inflamable	Ligero Lavar a 40°	Calidad de contacto discutible
POLYESTER	Origen: sintético Materia resultante de la industria química: Tergal, dacron	Para ropa de arriendo	Resistente Secado rápido Lavara 40°-60°	Calidad de contacto discutible.

ACRILICO	Origen: s intética Materia resultante de l a industria química: Courtelle	Inflamable	Ligero Mant enimiento Fácil Resistente a l os ácaros Buen a islamiento térmico.	Calidad d e contacto discutible.
VISCOSA	Origen: artificial Mezcla de celulosa y seda que permite obtener una materia : "rayón"		Resistente a l desgaste.	No se puede hervir
ME ZC LA POLYESTER / ALGODON	Tejido poliéster y algodón	Inflamable	Poco arrugable Flexible Resiste lavado a 40°-60°	Más fácil de p lanchar que el algodón





8.2 REPASO Y TRANSPORTE DE MATERIALES

ITEM DE BIG FOUR	SE REPASA CON	SE TRANSPORTA EN	
		MISE EN PLACE	SERVICIO
CRISTALERIA			
LOZA PARA AGUA CALIENTE			
LOZA (PLATOS Y FUENTES)			
CUBIERTO			
PLAQUE	BLANCO ESPAÑA		

Actividad: en grupos de 3 a 4 participantes, realice la mise en place y montaje de una mesa para 4 personas utilizando montaje de menú estándar INACAP.

Video sugerido: Mise en place https://www.youtube.com/watch?v=Nb64_GvkZBU



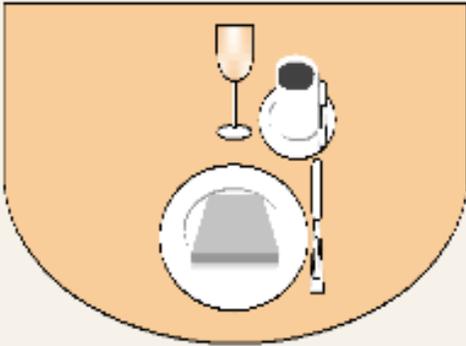
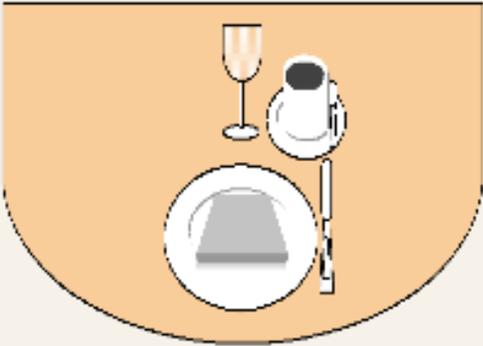
IX MONTAJE DE MESAS: Aspectos generales, tipos de montaje.

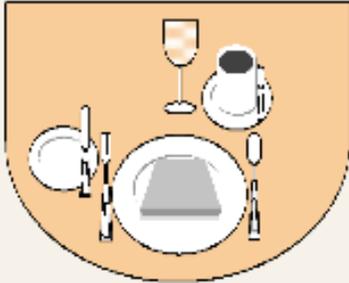
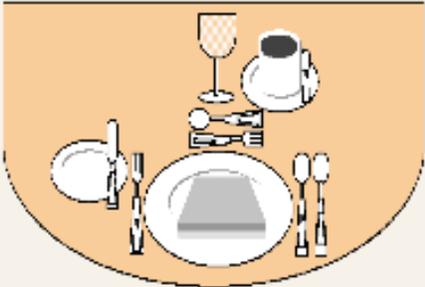
9.1 ASPECTOS GENERALES DEL MONTAJE DEL SALÓN

1. Realizar aseo o revisar que esté limpio.
2. Ubicar la mesa dentro del salón de acuerdo a las reservas.
3. Poner y limpiar mesas y sillas por arriba, abajo, patas.
4. Repasar según estándar para montar todas las mesas (cristalería, vajilla y cuchillería).
5. Repasar cristalería, cuchillería y vajilla.
6. Ubicar plato de presentación (a dos dedos del borde de la mesa).
7. Ubicar cristalería a la derecha y en la parte superior del puesto.
8. Marcar servilleta con cubiertos sobre el plato de presentación.
9. Ubicar menaje y decoración (flores o vela) en el centro o borde de la mesa.
10. Preparar muletilla.
11. **REPASAR QUE TENGAS TUS MATERIALES DE TRABAJO:** Tabla para toma de comanda, descorchador, lápiz, paño de servicio, desmigador y... una sonrisa.
12. Revisar tu presencia personal y arreglar.
13. Como siempre, tener un briefing con el equipo (cocina y salón) para comunicar cualquier novedad, faltantes y alimentos para vender más.

9.2 TIPOS DE MONTAJE: DESAYUNO, A LA CARTA, MENÚ, TABLE D'HOTEL,

DESAYUNO: variará dependiendo del tipo de desayuno que ofrezca el establecimiento, entre los que podemos encontrar: simple, continental, americano y breakfast o brunch

DESAYUNO SIMPLE	DESAYUNO CONTINENTAL
<u>Montaje para 1 puesto:</u>	<u>Montaje para 1 puesto:</u>
1 plato de presentación	1 plato de presentación
1 copa de agua	1 copa de agua
1 taza de té	1 taza de té
1 plato de té	1 plato de té
1 cuchara de té	1 cuchara de té
1 cuchillo para el pan (entrada o postre)	1 cuchillo para el pan (entrada o postre)
1 servilleta	1 servilleta
arreglo floral	arreglo floral
	

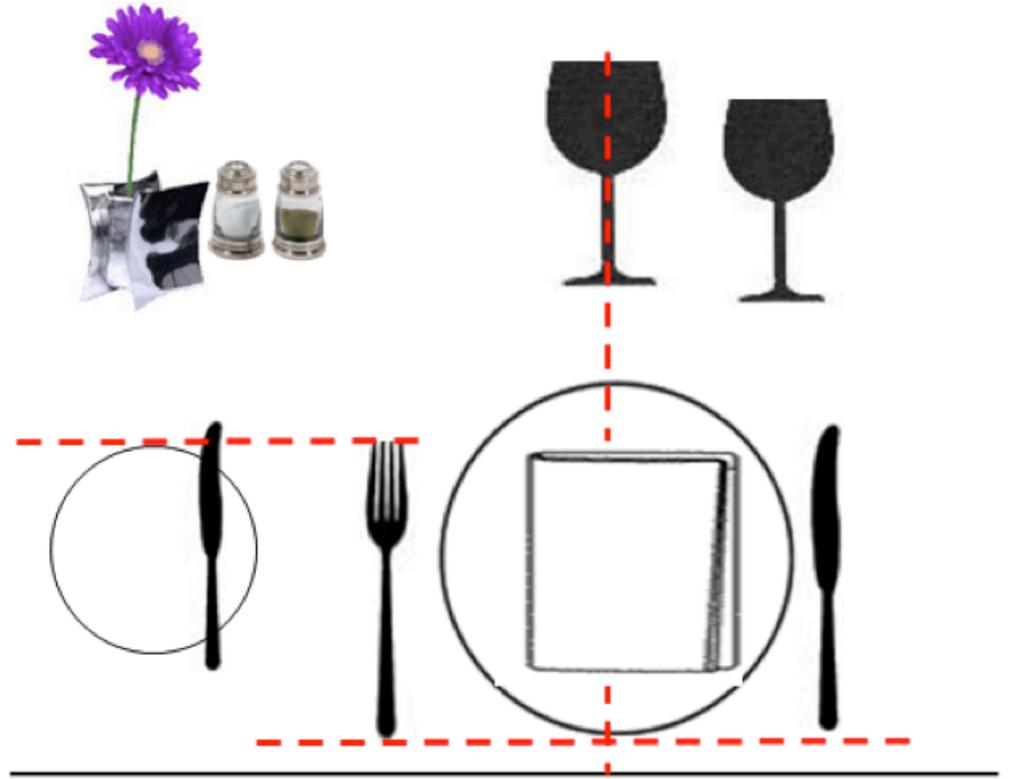
DESAYUNO INGLES	DESAYUNO BREAKFAST
<u>Montaje para 1 puesto:</u>	<u>Montaje para 1 puesto:</u>
1 plato de presentación	1 plato de presentación
1 copa de agua	1 copa de agua
1 taza de té	1 taza de té
1 plato de té	1 plato de té
1 cuchara de té	1 cuchara de té
1 plato de pan	1 Plato de pan
1 cuchillo para el pan (entrada o postre)	1 cuchillo para el pan (entrada o postre)
1 cuchara y 1 tenedor de entrada (huevos)	1 Cuchara de postre para yoghurt o leche.
1 servilleta	1 Cuchara y 1 tenedor de entrada (huevos)
1 salero y 1 pimentero	1 Cuchara y 1 tenedor de postre (fruta)
arreglo floral	1 servilleta
	1 salero y 1 pimentero
	arreglo floral
	

A la carta: monto con lo básico según la especialidad que tenga el restaurant. "NO SE LO QUE EL COMENSAL VA A ORDENAR"

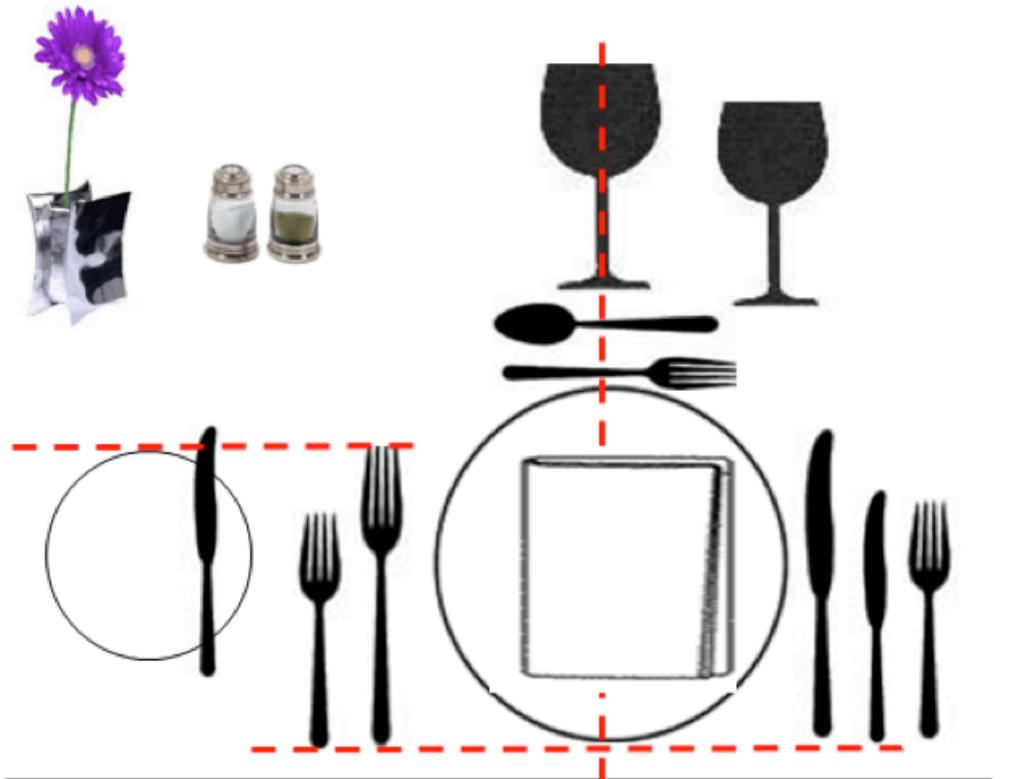
Menú: existe un menú establecido inamovible. "SÉ LO QUE VOY A MONTAR, PORQUE SÉ LO QUE EL COMENSAL VA A COMER"

Table d'hôtel: Monto según lo que más tengo para vender por gama, existe una comunicación con cocina para saber lo que monto. "SÉ LO QUE QUIERO VENDER, PERO NO SÉ LO QUE EL COMENSAL VA A ORDENAR"

Montaje para servicio a la **Carta**



Montaje para servicio de **Menú**



Secuencia de Montaje	
1	Mantelería
2	Plato base
3	Cubiertos
4	Plato panero y cuchillo mantequillero
5	Cristalería
6	Menaje / Alorno
7	Servilleta
8	Revisión general

PASO A PASO DEL MONTAJE

1. Ubicar la mesa dentro del salón de acuerdo a las reservas o al estándar del restaurante. Recordar las distancias requeridas y los criterios de elección del cliente (con vista despejada, de frente a las puertas, en los bordes del salón).

2. Ubicar MOLETON si es que hay.

3. Poner MANTEL cuidando de que quede al derecho y las líneas de la tela de todas las mesas del salón, queden en la misma dirección.

4. Sobreponer CARPETA en forma de rombo o cuadrada sobre el mantel cuidando que quede al derecho.

RECORDAR: antes de ubicar el plato de presentación, los cubiertos y la cristalería, HAY QUE REPASARLOS EN EL GUERIDON (MESA DE APOYO), NO SOBRE LA MESA.

5. Marcar plato de presentación (a dos dedos del borde de la mesa).

6. Marcar plato de pan (ubicarlo dentro de los márgenes del plato de presentación).

7. Marcar cubiertos de adentro hacia fuera (cubierto principal "EL MAS GRANDE", cubierto entrada "EL MAS PEQUEÑO", tenedor de appetizer "EL UNICO QUE VA A LA DERECHA Y ES DEL

MISMO TAMAÑO QUE EL DE ENTRADA Y POSTRE".

8. Marcar cuchillo de pan, sobre el plato de pan, con el filo hacia fuera (es del mismo tamaño que el cuchillo de entrada).

9. Marcar cubierto de postre sobre el plato de presentación (cuchara arriba apuntando hacia la izquierda del comensal; tenedor abajo, apuntando hacia la derecha).

10. Marcar cristalería (copa de agua "LA MAS GRANDE" y copa de vino "LA MAS PEQUEÑA").

11. Marcar servilleta sobre el plato de presentación (costuras hacia adentro y hacia abajo).

12. Marcar menaje (sal y pimienta) y arreglo floral o velas.

13. Preparar el Gueridón (mesa de apoyo): en la cubierta: 2 platos de pan; uno para la botella de agua y otro para la tenaza (cuchara y tenedor). En la parte de abajo: 1 muletilla (plato grande con servilleta con cubiertos para cambio y reposición)

14. RECORDAR TUS MATERIALES DE TRABAJO: Tabla para toma de comanda, descorchador, lápiz, paño de servicio y pedir comanda al profesor.

DEBES CALCULAR PARA PONER 1 PUESTO:

3 TENEDORES PEQUEÑOS (entrada, appetizer, postre).

1 TENEDOR GRANDE (principal).

2 CUCHILLOS PEQUEÑOS (entrada, pan). En caso de que el appetizer lo requiera, se montará además un cuchillo al lado derecho del comensal, con lo que el tenedor irá a la izquierda.

1 CUCHILLO GRANDE (principal).

1 CUCHARA PEQUEÑA (postre).

POR MESA, UNA TENAZA (TENEDOR GRANDE + CUCHARA GRANDE).

MONTAJE ESTANDAR UTILIZADO EN INACAP, ETAPAS DEL SERVICIO

Al momento de la llegada del comensal (una vez que el comensal se ha ubicado en su puesto, servir el agua, marcar el pan y el plato mantequillero)



Servicio de aperitivo y appetizer



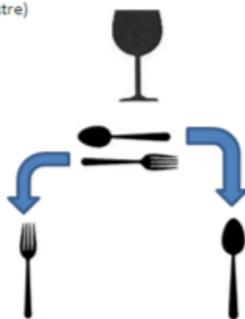
Al momento de la entrada (cambiar cubierto de entrada si fuese necesario. Por ejemplo cubierto de pescado o cuchara si tuviéramos una crema o sopa)



Al momento del fondo (cambiar o agregar cubierto principal si fuese necesario. Por ejemplo cubierto de pescado o cuchara si tuviéramos elaboraciones líquidas o pasta)



Al momento del postre (Desbarasar todo lo salado, desmigajar, bajar cubierto, retirar copa de vino, dejarla solo si el comensal lo pide, luego de esto, servir el postre)



Servicio de bebidas calientes (Marcar taza de te o café por el lado derecho (con plato panero de base), ofrecer por el lado izquierdo del comensal el café o infusión, servir el agua por el lado derecho "Servicio a la Francesa")







MONTAJE DE GUERIDON Y MULETILLA DE CUBIERTOS

Mantelar, sobre la cubierta un plato panero mas tenaza (cuchara y tenedor mismo tamaño)

Con un plato principal mas una servilleta con un dobles especial, voy a obtener la MULETILLA, esta me servirá durante el servicio para transportar los cubiertos y poder hacer cambios a los comensales que corresponda.

- En la parte inferior, cinco platos para desbarasar (apetizer, entrada, fondo, pan, postre), muletilla con el cubierto de cambio necesario para el día, mas otra tenaza para caso de emergencia.
- Todo el material necesario para la técnica del día, por ejemplo, cocinilla para flambeado

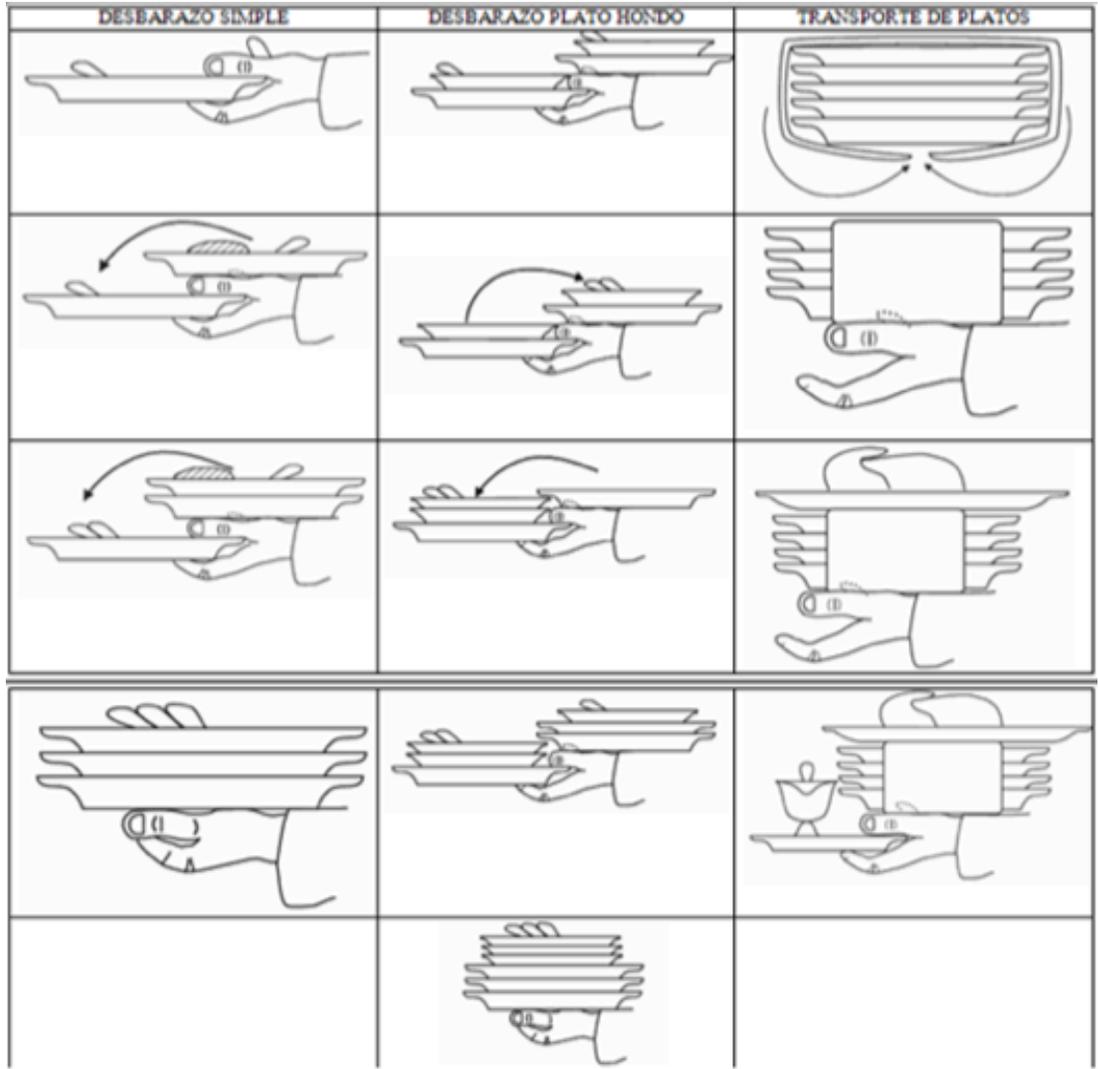
RETIRO DE PUESTOS







DESBARAZO



ACTIVIDAD: en grupos de 4 personas, realice montaje de una mesa para 4, estilo menú, siguiendo los estándares Inacap.

Video sugerido: <https://www.youtube.com/watch?v=tns7Ny4yml8>

X TOMA DE COMANDA.

La carta de alimentos se presenta al primer minuto de sentado el comensal, limpia, abierta al cliente y se entrega uno a uno por el lado derecho de estos. Lo recomendable es ofrecer un aperitivo apenas se sienta el comensal o bien apenas se entrega la carta. En caso de que falte algún material, este es el momento de avisar al cliente disculpándose y ofreciendo una alternativa.

Existe una diversidad de talonarios de comandas, pero generalmente se imprimen en papeles autocopiativos. Si tienen copias para diversas secciones estas tienen generalmente una sección pre picada.

La comanda es el soporte, donde la persona encargada anota la demanda que realiza el cliente de los productos que componen la oferta del establecimiento. La comanda también es un documento básico en el proceso de facturación, los productos y cantidades que se anotan en la comanda serán los que se cobren al

cliente.

Toda prestación de servicio tanto de alimentos como de bebidas que se produzca en un establecimiento de restauración lleva consigo la elaboración de una comanda. Teniendo en cuenta el departamento que presta el servicio o el tipo de productos solicitados por el cliente existen distintas.

La redacción de la comanda

- Todas las comandas deben llevar el número de mesa, la cantidad de comensales, la fecha y el nombre del garzón como información general básica.
- La escritura debe ser clara y los nombres completos.
- Separar cada tiempo con una línea (entrada, principal, postre).
- Se debe preguntar las preferencias al cliente, por ejemplo: cocción carnes, tipo de salsa o aderezo, etc...
- Es necesario anotar la hora en aquellos casos donde se quiere evaluar el tiempo que toma la realización de las preparaciones.

Abreviación de los grados de cocción

Grados de cocciónA	abreviaciónC	característica de la carne
Azul o cruda	A o C	La carne se sella algunos segundos de cada lado, esta tibia, cruda al centro y blanda
SangranteS	g	La carne esta roja al centro, aparecen perlas de sangre a la superficie
A punto(0 ¾)	Ap	La carne esta rosada al centro y firme al tocar.
Bien cocido	Bc	La carne esta cocida al centro y dura

Fecha: _____ Nº mesa: 236589

Nº comensales: 5
Garzón:

3	Terrinas de Pollo	3	1 2
2	Ceviche salmón	5	4
1	Filete de res	5	
4	Magret de pato	3	1 2 4
2	Mouse de chocolate	3	5
3	Crepe brulee		1 2 4
		3°	1°
			2°

Dibujar la mesa para poder numerar a los comensales.

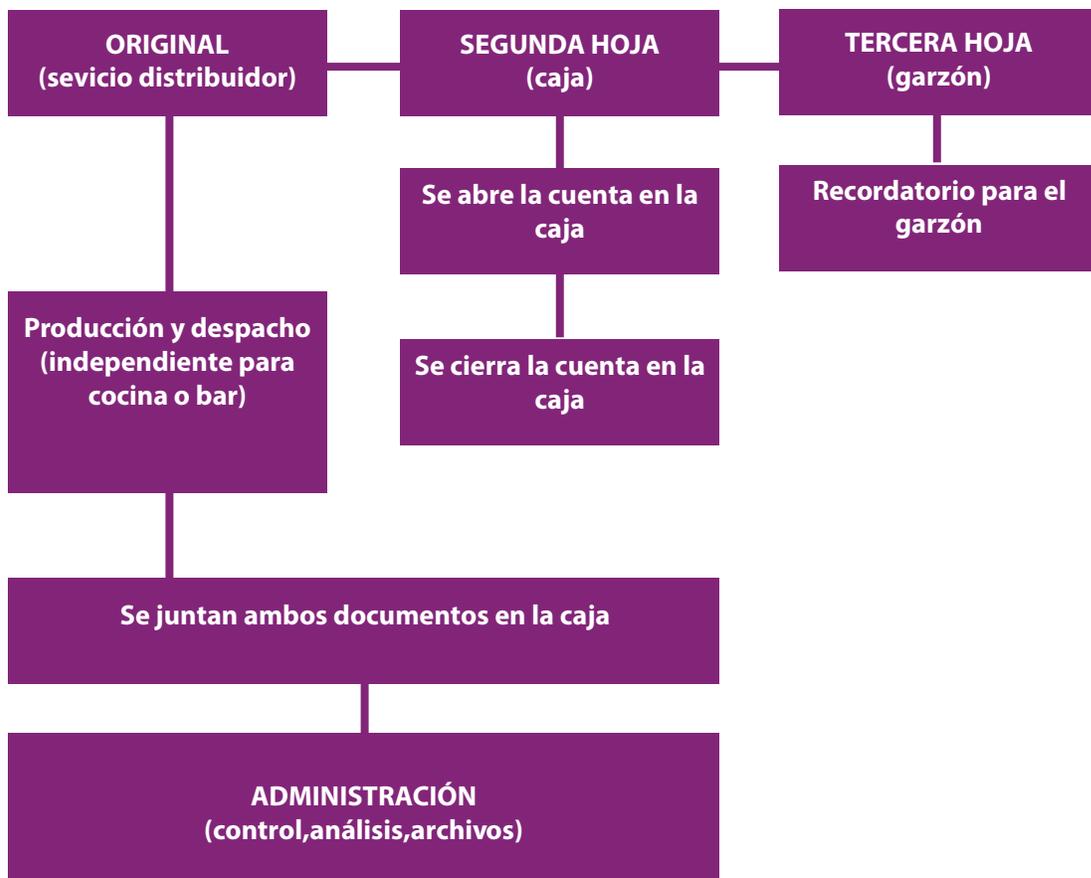
> la persona que esta mas cercana a la puerta (SIN IMPORTAR GENERO) siempre va a ser el Nº 1, y sigo asignando en sentido de las manecillas del reloj.

> Encerrar en un circulo a las mujeres para poder identificarlas en la comanda (son a las primeras que se atiende)

> Toma de comanda:

- ✓ Primero descripción del plato
- ✓ Segundo que persona lo pidió
- ✓ Tercero contabilidad de cuantos platos de cada uno

Flujo de la comanda:



Comanda electrónica:

Las tecnologías de la información y la comunicación conocidas como TIC, han cambiado el mundo entero. La industria restaurantera es una de las industrias que se ha metido de lleno en la innovación y en la tecnología, todo con el fin de hacer que los costos sean menores y que al mismo tiempo, los comensales tengan el mejor servicio posible.

Un sistema informático de toma de comandas es útil para el análisis de los procesos involucrados, automatización de operaciones, consiguiendo una sincronía de los aspectos operativos y administrativos.

EL CONTROL DE LA COMANDA EN INACAP:

		Garzón					
		Juan	Hugo	Paco	Luis	Daisy	Mirrié
PLATOS		MESAS					
		1	2	3	4	5	6
ENTRADA	1	APETIZER					
	1		2	3	2	4	4
	2		1	2			
	3		1	1			
PRINCIPAL	1						
	2		1	1			
	3		1	2			
POSTRE	1						
	2		2	1			
	3		0	2			

NOTA:

1) Cuando ocupe este documento deberá anotar cantidad solicitada de cada plato de acuerdo a las comandas que le han sido entregadas y que corresponden

a cada una de las mesas (cada columna es una mesa).

2) Al momento de cantar los platos en la cocina es muy importante indicar primero que todo el número de mesa que corresponde al pedido

ACTIVIDAD: en grupos de 4 participantes, realicen la toma de comanda de un menú completo que incluya una preparación de carne en la cual se pregunta el nivel de cocción preferido por el cliente.

Video sugerido: <https://www.youtube.com/watch?v=Pwl0Xb3i3tc>

XI SECUENCIA DE ATENCIÓN A MESSAS: acogida, servicio, despedida.

11.1 LA ACOGIDA

Acoger es tener una actitud empática y atenta hacia el cliente, con lo que estableceremos una comunicación y relación humana de alta calidad; de esta forma, lograremos satisfacer sus necesidades, lo que es el sentido de nuestra labor.

Acoger bien a un comensal, es esencial, ya que es una forma de hacernos únicos e irremplazables y mantener su fidelidad.

¡La clientela crea la primera impresión de una persona o de un lugar en los primeros 5 segundos de conocerlo! En el 90% de los casos estas impresiones son definitivas.

Acoger, no sólo se hace a la llegada, si no que se realiza en cada momento que tenemos contacto con el cliente, por eso: estaremos ¡ATENTOS SIEMPRE!

La excelente acogida será cuando entreguemos productos de:

- Calidad y originalidad en los productos.
 - Presentación atractiva.
 - Buena relación precio-calidad.
 - Sincronía en los tiempos de servicio.
- Estos productos los entregaremos bajo estándares de higiene y ambientación (armonía), por ejemplo:
- Un lugar limpio.
 - Un lugar ordenado.
 - Un lugar de olores agradables.
 - Un lugar iluminado armónicamente.
 - Un lugar con música de acuerdo a target.
 - Un lugar con temperatura agradable.
 - Un lugar decorado de acuerdo a target.

Y con un personal con criterio y disposición, reflejado en:

- Buena presentación personal
- Buena disposición, contento y relajado.
- Empático y asertivo.
- Conocimientos técnicos y específicos avanzados.
- Proactivo y trabajando en equipo.

11.2 EL SERVICIO

Siempre ofreceremos un servicio cordial, eficiente, amable y oportuno:

1. Antes de la entrada del comensal, chequear su mesa que este en correcta forma.
2. A la llegada del comensal, dar la bienvenida: "Buenas Tardes / Noches, bienvenidos a restaurant didáctico Inacap, mi nombre es... y voy a ser el GARZON (A) que los va a atender esta Tarde / Noche. PERMISO. Luego ofrecer aperitivo, anotarlo en una comanda e ir a dejarla al bar.
3. Al dejar la comanda de aperitivos, recoger el agua y la mantequilla y ponerlas en la mesa.
4. Ir al control de comandas a buscar el pan y tenacear el pan POR LA IZQUIERDA de cada comensal y marcar la mantequilla en la mesa.
5. Mientras el bar elabora el aperitivo, volver a la mesa para tomar comanda de alimentos (toda de una vez, entrada, principal y postre). En este momento también anotaremos los vinos que tomarán los clientes en la copia de la comanda que quedará para el garzón. RECUERDE: Asignarle números a sus comensales, el 1 **SIEMPRE** va a ser el más cercano a la puerta y sigue asignando números hacia la izquierda (en sentido de las manecillas del reloj). Para diferenciar sexo, el número correspondiente a mujeres, encerrarlo en un círculo.

6. Ir a dejar la comanda de alimentos al Control de Comandas.
7. Ir al bar a buscar los aperitivos y llevarlos hasta el gueridón, servirlos a la mesa marcándolo a continuación de la copa de vino. Ir al control de comandas a buscar el appetizer servirlo al comensal por el lado derecho sobre el plato de presentación (en caso que el plato de appetizer no quede bien con el presentación, sacarlo ANTES de traer el appetizer).
8. Una vez terminado el appetizer, retirarlo por la derecha, junto con el plato de presentación. Si terminaron el aperitivo, también retirarlo y si no lo han terminado preguntar si lo retiran. Siempre retirar las copas con la mano hasta la bandeja que estará en el gueridón y luego transportarlas en bandeja al bar o steward.
9. Pedir entradas a cocina.
10. Servir vino para la entrada (presentar botella, descorchar, dar a degustar, servir vino a los comensales y al final, al anfitrión).
11. Hacer cambio de cubierto si fuera necesario.
12. Servir la entrada por la derecha.
13. Pedir principales a cocina.
14. Retirar la entrada por la derecha.
15. Ofrecer vino para el principal (presentar botella, descorchar, dar a degustar, servir vino a los comensales).
16. Hacer cambio de cubierto si fuera necesario.
17. Servir el principal por la derecha.
18. Retirar el principal por la derecha.
19. Retirar todo lo salado con un plato grande de los de abajo del gueridón (paneros, menaje "sal y pimienta", plato de mantequilla).
20. Preguntar si retiran la copa de vino.
21. Desmigalar (con paño de servicio y el plato panero que está en el gueridón).
22. Bajar cubiertos, cuchara por la derecha y tenedor por la izquierda.
23. En este momento pueden ofrecer bebidas calientes para acompañar su postre, o bien hacerlo al retirar el postre. En caso de que acepten bebidas calientes:
 - Marcar la taza por la derecha.
 - Ofrecer por la izquierda azúcar y endulzante.
 - Servir el agua caliente con termo por la derecha.
 - Retirar las tazas por la derecha.
24. Servir el postre por la derecha.
25. Retirar el postre por la derecha.
26. Despedirse del comensal y agradecer su visita.
27. Tratar de acompañarlos a la puerta.
28. Achicar el salón.

RECUERDE:
 EL AGUA NO SE OFRECE, SE SIRVE SIEMPRE AL COMENSAL.
 EL PAN SE SIRVE SOLO HASTA EL PLATO PRINCIPAL.
 LOS PLATOS SE RETIRAN UNA VEZ QUE TODOS EN LA MESA HAYAN TERMINADO DE COMER.
 EL GARZÓN DEBE ESTAR SIEMPRE PENDIENTE DE LA MESA, PERO SIN INTERRUMPIR.

Video sugerido: La vida es bella <https://www.youtube.com/watch?v=c29fXGha-9qM>

XII SOPORTE DE VENTAS: menú y cartas del restaurante.



LOS DIFERENTES TIPOS DE MENÚ

TIPOS DE MENÚ	CARACTERÍSTICAS
Menú de precio fijo sin elección	1 Entrada, 1 Plato principal (carne, aves o pescado), ensalada o queso y 1 postre sin elección para el cliente
Menú de niños	Menú de un precio más económico que propone preparaciones simples que son del gusto de los niños (ej. bebidas, helados, papas fritas, hamburguesas, hot dog etc.)
Menú de tema (Según la estación del año, costumbres religiosas, fiestas criollas, características de la región, étnica, etc.)	Menú cuya composición es variable y está de acuerdo a un tema específico, ejemplos: <ul style="list-style-type: none">• Menú de invierno• Menú de pescados y mariscos• Menú étnico (comida japonesa, comida peruana)• Menú regional (sureño, norteño, etc.)
Menú dietético, vegetariano o naturalista	<ul style="list-style-type: none">• Dietético: Menú para personas que tienen que hacer régimen (sin sal, hipocalórico etc.)• Vegetariano: menú compuesto por preparaciones sin carne o vegano, sin procedencia animal.
Plato del día	Se propone casi siempre a la hora de almuerzo y está destinado a clientes que buscan comer algo rápido y fresco (del día).
A la carta	Lista de platos separados por gamas (grupos de comida), que se proponen a un precio determinado para cada plato Aquí el cliente tiene una gran opción de platos donde podrá elegir de acuerdo a sus gustos culinarios y a la cantidad de dinero que tenga pensado gastar

CARACTERÍSTICAS DE LA CARTA DE ALIMENTOS

Su contenido y formato estará de acuerdo y en función del tipo de establecimiento (tamaño, clasificación, tipo de personal, tipo de comida)

La clasificación de la carta puede estar organizada por GAMAS de productos, ejemplos:

1. Potajes, veloutés, cremas, sopas y consomés
2. Entradas frías
3. Entradas calientes
4. Mariscos
5. Pescados
6. Aves
7. Carnes
8. Caza
9. Acompañamientos
10. Ensaladas
11. Quesos
12. Postres fríos y/o calientes
13. Platos del día

VENTAJAS DEL MENÚ

Un precio ventajoso para una comida completa.

VENTAJAS DE COMER A LA CARTA

Libre elección para el cliente en cuanto a precios y a variedad de productos.

XIII BEBIDAS ALCOHÓLICAS: origen y elaboración de: destilados, fermentados, licores y cremas.

13.1 DESTILADOS

La destilación consiste en transformar líquidos en vapor (utilizando calor) y luego enfriarlo para que se convierta en alcohol.

Al inicio de la edad medieval, los Árabes ocuparon este principio para fabricar maquillaje (fard), también empezaron a destilar vinos que llamaron "Al Khôl". "El principio de la destilación se basa en las diferencias que existen entre los puntos de fusión del agua (100°C) y el alcohol (78.3°C). Si un recipiente que contiene alcohol es calentado a una temperatura que supera los 78.3°C, pero sin alcanzar los 100°C, el alcohol se vaporizará y separará del líquido original, para luego juntarlo y re condensarlo en un líquido de mayor fuerza alcohólica".

<http://www.vinosygastronomia.com/licores.php>

Al destilar, el vapor alcohólico se condensa y sale como liquido del tubo refrigerante. Este flujo se divide en:

- Flujo preliminar: cabeza
- Flujo intermedio: corazón
- Flujo final: cola

Únicamente se utiliza el Flujo Intermedio, ya que los otros dos flujos contienen sustancias que pueden dañar el gusto del licor. (Metanol)

Destilados Blancos: dentro de esta categoría, existen las siguientes clasificaciones:

En base a plantas: Cachaza, Tequila, Mezcal, Ron

En base a cereales: Gin, Vodka

En base a Frutas: Grapa, Pisco

Destilados Dorados, existen las siguientes clasificaciones:

En base a vinos: Coñac, Armañac

En base a cereales: Whisky

En base a plantas: Ron, Tequila

En base a sidra: Calvados

Clasificación por tiempo de guarda (para destilados dorados, Brandy, Armañac, Coñac):

V.S.	Very Special o Superior también llamado 3 estrellas	Tiene como mínimo 2 años y medio de añejamiento – por lo general, de 2 a 4 años
V.O.	Very Old	Entre 4 y 6 años de añejamiento.
V.O.P.	Very Old Product	Vsop significa Very Special Old Pale, término creado para dar satisfacción el 14 de Octubre de 1817 al Príncipe Regente, y futuro Rey Jorge IV de Inglaterra que solicitó a Hennessy "un coñac de excelencia, añejo, y de color pálido". Para otras marcas, V.S.O.P. se puede traducir por Very Special Old Product.
V.S.O.P	Very Special Old Product Producto Superior Añejado en Barrica, también llamado Reserva	Tiene como mínimo 6 años y medio de añejamiento. Pueden llegar a tener hasta 20 años de añejamiento
	Very Superior Old Pale	
X.O.	Extra Old o Napoleón	goza de un añejamiento de más de 75 años en barrica
L'Or	Oro	

Clasificación del Whisky /Whiskey por país de origen y materia prima:

Whisky escocés		Cebada malteada y cebada sin maltear
Whiskey Irlandés		Cebada malteada y cebada sin maltear, trigo, centeno
Whiskey estadounidense		Bourbon: maíz 51% mínimo. Rye: centeno 51 % mín. Corn : maíz 80 % mínimo
Whiskey canadiense		Canadian : maíz, centeno Rye : centeno 51 % mín.

13.2 LICORES Y CREMAS

Son bebidas alcohólicas producto de una destilación, posterior aromatización y adición de sabor y/o dulzor. Su graduación alcohólica varía entre los 27° y 55° de alcohol.

Para la destilación, se utiliza el alambique, al que se le agregan hierbas aromáticas, semillas, frutas o cortezas, la mezcla debe permanecer dos a tres días bajo un calor moderado, dentro del caldero, después se inicia la destilación. Existe un método para absorber las sustancias aromáticas y los componentes no volátiles, tales como resinas y grasas, ácidos y albúminas, que se llama maceración y consiste en dejar estas sustancias junto con el líquido por cierta cantidad de tiempo.

La diferencia esencial entre una crema y un licor es su concentración en azúcar:

100 gr. / litro para el licor
250 gr. / litro para la crema

PRODUCTO	ELABORACIÓN	ATERIA PRIMA	ORIGEN
Ron (Blanco y Dorado)	Fermentación y destilación	Caña deAzúcar	Caribe en el siglo XVII
Tequila (Blanco y Dorado)	Fermentación y destilación	Agave Azul	Jalisco México
Mescal (Blanco y Dorado)	Cocción y destilación	Maguey o Agave espadachín	Norte de México Oaxaca, Michoacán, Guerrero, Guanajuato, Durango Zacatecas San Luis Potosí y Tamaulipas), 400 AC
Vodka (Blanco)	Fermentación y destilación	Granos (trigo y maíz) y/o patata.	Polaco, aunque su autoría se atribuye a Rusia
Gin / Ginebra (Blanco)	Destilación	Cebada sin maltear, rectificado con bayas de enebro y aromatizado con cardamomo, angélica y otras hierbas que le dan su fragancia y aroma característico (corteza de casia, lirio, cáscara de naranja)	Ingles / Holandés
Pisco (Blanco)	Destilación e hidratación con agua desmineralizada	Mosto de Uva. Moscatel, Pedro Jiménez y Torontel	Valle de Elqui / Limarí, Chile
Aguardiente de Uva (Blanco)	Fermentación y destilación	Mosto de Uva. Quebranta, Negra Criolla, Molla Uvina (no aromáticas); Italia, Moscatel, Albilla y Torontel (aromáticas)	Lima, Ica, Arequipa, Moquegua y Tacna, Perú
Coñac (Dorado)	Doble destilación y añejamiento.	Vino de uva blanca de las cepas cultivadas en los alrededores de la ciudad de Coñac	Localidad de Charentes Francia
Armañac (Dorado)	Doble destilación y añejamiento	Cuatro cepas de uva: Ugni Blanc Baco Colombard Folle Blanche	Localidad de Armañac, al sudoeste de Francia
Brandy (Dorado)	Doble destilación y añejamiento	Cuatro cepas de uva: Ugni Blanc Baco Colombard Folle Blanche	Localidad de Armañac, al sudoeste de Francia
Calvados Dorado)	Destilación	Sidra de manzana y/o peras	Normandía Francia (Denominación de Origen Controlada)
Cachaza (Blanco)	Fermentación y destilación	Jugo de caña de azúcar	Brasil
Cocuy (Blanco)	Horneado macerado, fermentado y destilado	Jugos de las cabeza, cormo o penca del Agave cocui .	Centro américa yVenezuela
Grapa	Destilación	Orujos de uva.	Italia y Suiza italiana España, Portugal, Francia, Grecia, y en otro países europeos se tiene noticia de la fabricación de aguardiente de orujos desde hace más de 500 años.
Birnenwasser	Destilación	Pera.A	Alemania , Suiza y Francia
kirsch	Destilación	Ciruela	Alemania

PLANTAS / HIERBAS	FRUTAS	RANOS	CORTEZA	
Manzanilla (manzanilla, No definido)	Apricot (damasco Inglés)	Kahlúa (café, Centroamericano)	Triple sec (naranja, No definido)	
Menta (menta, No definido)	Limoncello (limón, Italiano)	Anís (anís, No definido)	Grand Marnier (naranja, Francés)	
Cynar (alcachofa, Italiano)	Cherry (cerezas negras Inglés)	Amaretto (almendra y caroso de albaricoque, Italiano)	Cointreau (naranja, Francés)	
	Cassis (grosellas negras Francés)	Frangelico (avellana, Italiano)	Curazao (naranja, Antillas Holandesas)	
	Amarula (amarula, Sudafricano)	Chocolate (cacao amargo, Centroamericano)	Pernot (anís, Francés)	Inglés / Holandés
		Arak (anís, Alestina)		
Otros				
Benedictino (Francés)	Receta Seceta más de 50 hierbas cortezas, raides y semilla			
Drambuie (Escocés)	Miel de abejas y hierbas aromáticas Whisky Escocés			
Bailey's (Irlandés)	Crema, canela, chocolate, vainilla, nuez, avellana Whiskey			
Sheridan's (Irlandés)	Crema de vainilla y licor de café y chocolate con base de whisky irlandés envejecido			

PRODUCTOS EN BASE AVINOS	AMARGOS
VERMOUTHS (inficionados con hierbas, Francés)	CAMPARI (Quinina, ruibarbo, cochinilla + jugo de uva italiano)
Dry (vino blanco seco)	FERNET (Vino + plantas aromáticas italiano)
Bianco (vino blanco)	MARGO DE ANGOSTURA (Hierba, Venezuela)
Rosso (vino tinto)	
Rosado (vino rosado)	
OPORTO (vino tinto, Portugués)	
JEREZ (vino blanco/ vino tinto, Español)	
SAKE (vino de arroz, Japonés)	
PAJARETE (vino blanco Chileno)	

XIV CÓCTELES: tipos y clasificación. Técnicas de bar. Utensilios y equipamiento de bar.

14.1 TIPOS DE COCTELES

La calidad del cóctel dependerá de:

- La rapidez de ejecución de la comanda.
- La temperatura del producto.
- La eficiencia y la elegancia del trabajo.

Para lograrlo, es esencial contar con una excelente mise en place considerando:

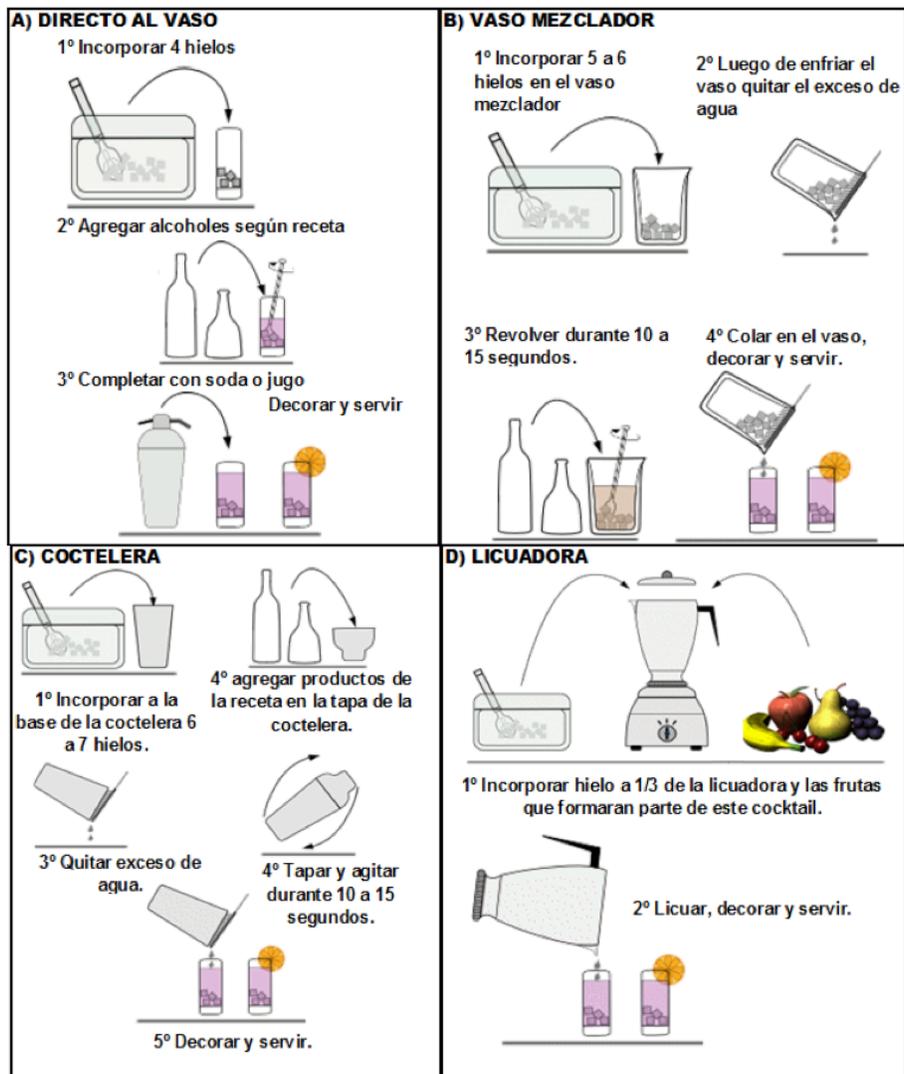
- Tener todo el material (insumos y utensilios) a mano
- Contar con insumos de excelente calidad
- Mantener permanentemente la

higiene

- mantener orden y organización del lugar de trabajo

Básicamente hay 4 técnicas para mezclar cócteles:

- Shake (batir en coctelera)
- Stir (remover o refrescar en vaso mezclados)
- Blend (licuar en juguera)
- Built (directo al vaso) que significa combinar los ingredientes en donde el coctel será servido. Dentro de éste, podemos hacer una método llamado "layering" o "en capas" (lo cual es posicionar ingredientes, de diferentes densidades, uno sobre el otro sin que se mezclen) y también el "macerado" que consiste en "machacar" limones, frutas y/o hierbas dentro del vaso para luego agregar destilado y agua o algún vino espumante.



NOMENCLATURA	
CP	reparación en cotelera.
VM.	Preparación en un vaso mezclador
D.V.	Preparación directa en el vaso o copa de servicio.
L	Preparación en licuadora
M	MEDIDA DEL BAR (50cc)
1 OZ	30cc aprox. (29,57 ml - USA fl OZ)
3/4 fl OZ	20cc aprox. (22,18 ml - USA fl OZ)
1 1/4 OZ	35cc aprox. (36,96 ml - USA fl OZ)
1 1/2 OZ	45cc aprox. (44,36 ml - USA fl OZ)
C.B.	Cuchara o cucharada de bar (5 g aprox.)
G	Golpe o choro de algún ingrediente (10 cc aprox.)
D	Dash o gotas de algún ingrediente (5 cc aprox.)

Clasificación	Característica principal
Aperitivo	Seco, amargo ácido Baja graduación alcohólica. No cremoso ni licoroso. Ejemplo: espumante y sus derivados, Campari, Jerez, Martini Dry, Manhattan.
Bajativo o digestivo	Dulces o neutos. Alta graduación alcohólica. Cremoso y licoroso. Ejemplo: Whiskey, Drambuie, Sheridan's Grand marnier, Kalhúa, Araucao.
Fancy Drink o Refrescante	Frescos, con frutas o hierba. Dulces ácidos. Cremosos o ligeros. Ejemplo: Mojito y sus derivados, Piña colada, Vainilla, Old fashioned.

Volumen	Característica principal
Short Drink	70 a 100 cc
Medium Drink	100 a 200 cc
Long Drink	200 a 300 cc

FAMILIA DE COCTELES

- **COBBLERS:** Preparados directamente en el vaso con hielo picado, azúcar flor, agua carbonada y alcoholes.
- **COLLINS:** Preparados con azúcar, aguardiente, jugo de limón, agua gasificada y decorado con rodaja de limón y cereza.
- **COOLERS:** Se sirven directamente en el vaso con jarabe, hielo, jugo de frutas y alcohol complementado con bebida de fantasía.
- **CRUSTAS:** Preparados en coctelera. Azúcar, jugo de limón, golpe de licor marrasquino, aguardiente y golpe de angostura.
- **CUPS:** Maceraciones de frutas con vinos u otra bebida alcohólica.
- **DAISIES:** Preparador en coctelera. Se combinan con horchata o granadina, jugo de limón y aguardiente.
- **EGG NOGG:** Preparados con yema o huevo, azúcar, destilado, leche y nuez moscada.
- **FIXES:** Se preparan con hielo, azúcar, agua gasificada, curazao, naranja y aguardiente.
- **FIZZES:** Se preparan en coctelera con goma o azúcar, jugo de limón, aguardiente y soda.
- **FLIPS:** Se preparan con azúcar, yema, vermouth, agua ardiente y nuez moscada
- **HIGHBALLS:** Se preparan con hielo, alcohol y bebida fantasía.
- **JULEPS:** Se preparan con menta fresca, hielo picado y destilados.
- **PONCHES:** Frutas trozadas maceradas con ron.
- **SOFT DRINKS:** Mezclas de bebidas sin alcohol.
- **SOUR:** Se preparan en coctelera. Jugo limón azucarado y destilado.

Aporte de cada ingrediente a los cócteles:	
Destilados	Aportan la fuerza alcohólica al cocktail, el sabor a madera en el caso de los alcoholes-dorados y aroma en el caso del gin
Licores	Aportan textura, color y sabor dulce a la preparación
Vinos licorosos	Aportan aroma, sabor y color en el caso de los.
Vermouths	Aportan el aroma de las hierbas, cortezas y raíces. En el caso de los vermouth italianos o rojos aportan aroma, sabor dulce y color
Bitters	Aportan el gusto amargo característico aroma y color
Anisados	Aportan el gusto al anís y producen una reacción de cambio de color frente a los demás productos en una mezcla.
Cervezas	No son muy recomendadas para la elaboración de cócteles, pero son refrescantes
Vinos y espumosos	Aportan aroma, frescura y espumidad
Jarabes	Aportan textura, un color muy marcado en la preparación y el sabor dulce
Catalizantes	Sodas, aguas minerales y jugos aportan burbujas sabor y sirven para bajar la graduación alcohólica del cocktail.
Hielo	Baja la temperatura, aporta agua y por lo tanto ayuda a bajar el volumen alcohólico de la preparación.

14.3 UTENSILIOS Y EQUIPAMIENTO DE BAR

El bar consta de 2 zonas principales:

Zona pública, esta parte corresponde a lo que conocemos como barra y es donde se sentarán los clientes. En esta parte también puede haber un espacio de despacho donde se entregan los cócteles a los garzones, es indispensable mantener esta zona limpia y ordenada ya que es por donde pasan preparaciones antes de llegar al cliente o sea, limpias.

Zona privada: en esta parte también hay subdivisiones, una que es de "preparación", en la cual se prepara la mise en place (jugo de limón, decoraciones, repaso de cristalería) y donde se preparan los cocteles. En esta zona también es donde se guardan los insumos, están los refrigeradores, repisas con cristalería y botellas y a veces, la caja. Es esencial mantener siempre el lugar ordenado, limpio, las botellas en su lugar y limpias, con la etiqueta hacia adelante y en orden por tipo de bebida. La otra parte es una zona sucia, lugar donde los gar-

zones dejan los vasos ya ocupados que generalmente, se lavan en el mismo bar. Es importante mantener el orden en esta zona y avanzar lavando secando y guardando permanentemente para evitar contaminación, mala imagen y accidentes.

UTENSILIOS PARA EL BAR



JIGGER



MAQUINA PICAHIELO



SACA JUGO 1



SACA JUGO 2



6 oz.



MASO PARA CAIPIRINHA



SACA ZESTE



TENAZAS DE HIELO

PALA DE HIELO O PURUÑA



CUCHARA DE BAR



REVOLVEDOR DE BAR



COLADOR DE BAR



DOSIFICADOR (POURER)



TABLA DE BAR



LICUADORA



BOTELLA DE FLAIR



CUCHILLO DE BAR



TABLA



ENLLANTADOR



VASO MEZCLADOR

ACTIVIDAD: luego de la demostración del docente, el alumno realizará cócteles siguiendo las indicaciones entregadas en esta unidad y comentando en voz alta qué está haciendo mientras realiza la actividad.

Video sugerido: "Amazing flair tándem show 2013" <https://www.youtube.com/watch?v=Z-KvUtiGwWQ>

"Aprende a preparar cócteles y conviértete en un experto del bar con De Prati" <https://www.youtube.com/watch?v=wn4r38ezB9Y>

XV CAFÉ Y TÉ: café, té, infusiones y servicio de bebidas calientes.

15.1 CAFÉ

La cafetería: una cafetería o café es establecimiento donde comercializan bebidas calientes como café, té, infusiones; y bebidas frías como jugos y otros. En estos lugares también ofrecen snacks para acompañar estas bebidas.

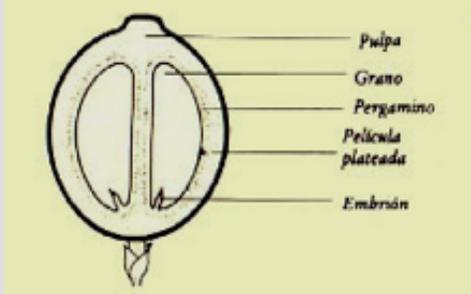
La primera cafetería fue instalada en Constantinopla (actualmente Estambul) extendiéndose hacia Europa hacia 1600 y en 1652 se abre la primera cafetería en Londres. Luego ocurriría lo mismo en París, Alemania y Austria.

Así fue como las cafeterías se convirtieron en lugares de reunión de filósofos e intelectuales, donde se discutía y se intercambiaban ideas. El carácter de las cafeterías como lugar de contacto humano y de conversación se mantiene hasta nuestros días. Esta tradición del café como lugar de reunión, para dis-

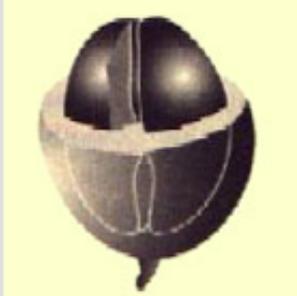
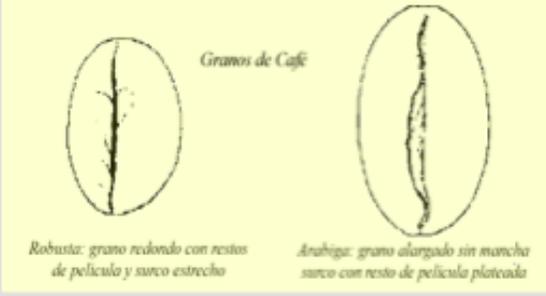
cutir, pasar el tiempo, y no sólo un sitio para consumir, es representativo de algunas ciudades del mundo. En lugares como Estados Unidos, una cafetería no enfatiza bebidas alcohólicas; típicamente, ni siquiera ofrece bebidas alcohólicas, en lugar se enfoca específicamente en el café, té o chocolate con leche. Otras comidas pueden variar entre pan, caldo, sándwiches y postres que complementan su comercio. Las cafeterías son habituales en cualquier lugar donde exista tráfico de gente con poco tiempo para un refrigerio, por ejemplo, en las inmediaciones de lugares de trabajo, en las escuelas, estaciones de tren o aeropuertos.

Hoy en día –en respuesta a la rapidez en servicio que necesitan las personas- este mercado toma cada vez más fuerza, empresas internacionales como Starbucks por ejemplo, han popularizado el concepto y cultura del café instalando unas 5.000 cafeterías en todo el mundo, inspirados en las cafeterías italianas.

EL CAFÉ	
Planta	Cafeto (familia de las rubíceas) crece en las zonas más calientes y húmedas del planeta.
Origen	África.



- El fruto se llama “**Drupa**” y es muy parecido a las cerezas pero es un poco más pequeño.
- Dentro de cada fruto vienen solamente **2 granos** de café.
- El grano de café tiene una forma oval y aplastada por uno de sus lados.
- La recolección o cosecha de los granos se llama “**Picking**” y se debe hacer **7 veces**, para recolectar solamente las drupas maduras (de color rojo).
- Solo los drupas maduras tienen en su interior los granos que podrán alcanzar en plenitud, el mejor sabor y aroma del café.

Los diferentes tipos de café (características)

TIPO	VARIEDADES	CARACTERÍSTICAS
<p>ARABICA</p> <p>La más cultivada, 75% de la producción mundial.</p>	<p>Típica</p> <p>Bourbon</p> <p>Maragogype</p> <p>Moka (granos muy pequeños)</p> <p>Mondo novo</p> <p>Blue Mountain</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Debe crecer en altura (entre 600 y 2000 m) • Vulnerable al clima y las enfermedades • Es de difícil cultivo • Sabor dulce y muy aromático • Su valor es más elevado
<p>ROBUSTA</p> <p>También Conocido como CANEPHORA, representa el 25% de la producción mundiales</p>	<p>Robusta</p> <p>Kouillou (granos)</p> <p>Uganda</p> <p>Conillon</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Variedad muy resistente al clima y T° • Frutos más pequeños que el tipo arábica • Rica en cafeína y taninos • Su sabor es fuerte y amargo • Su valor comercial más barato

Existen también otros tipos de café tales como LIBERICA, EXCELSA, ARABUSTA (Mezcla de arábica y robusta) Y STENOPHYLLA, pero presentan poca participación en el mercad.

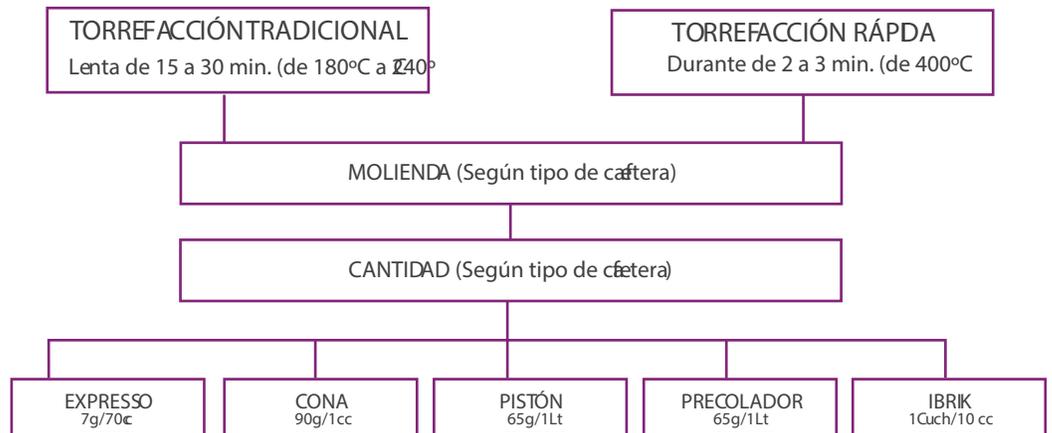
Proceso de elaboración

Preparación antes del torrefacto



EL TORREFACTO (Tostado o torrado)

Preparación antes del torrefacto



OTROSTIPOS DE CAFÉ

CAFÉ SOLUBLE (polvo)

Es un café en polvo de fácil preparación, de muy baja calidad pero más barato por lo que se convierte en una forma alternativa y barata de beber café.

CAFÉ DESCAFEINADO (polvo)

Es un café soluble al que mediante procesos industriales se le reduce su contenido de cafeína en un 97%

Tipos de Café:• **Ristretto:**

Dosis: 7 Gramos. (porta-filtro simple)
Tiempo de extracción: 20 segundos.
Volumen en la taza: 15 a 20 ML.
Taza: espresso.

• **Espresso:**

Dosis: 7 Gramos. (porta-filtro simple)
Tiempo de extracción: 30 segundos.
Volumen en la taza: 25 a 30 ML.
Taza: espresso

• **Lungo:**

Dosis: 7 Gramos. (porta-filtro simple)
Tiempo de extracción: 30 segundos.
Volumen en la taza: 60 ml
Taza: espresso.

• **Espresso doble:**

Dosis: 14 Gramos. (porta-filtro doble)
Tiempo de extracción: 30 segundos.
Volumen en la taza: 70 a 80 ml.
Taza: cappuccino (mediana)

• **Americano:**

Dosis: 7 gramos (porta-filtro simple) 60 ml.
Tiempo de extracción: 30 segundos.
Agua 110 ml (el agua se pone en la taza antes de agregar el café)

• **Capuccino:**

Dosis: 7 gramos (porta-filtro simple) 30 ml

Tiempo de extracción: 30 segundos.
Leche: 140 ml de emulsionada.

• **Capuccino vienes:**

Dosis: 7 gramos (porta-filtro simple) 30 ml
Tiempo de extracción: 30 segundos.
Leche: 120 ml de leche emulsionada.
Crema batida: 20 ml.

• **Latte:**

Dosis: 7 gramos (porta-filtro simple) 30 ml.
Tiempo de extracción: 30 segundos.
Leche: 260 ml
Espuma: 10

15.2 TÉ

EL TÉ	
Planta de origen	Camellia sinensis
<p>El té es un producto que proviene de la recolección manual o mecánica de las hojas de la planta Camellia sinensis. Luego de pasar por un proceso de fabricación se transforma en una de las bebidas de mayor demanda en el mundo (700 millones de tazas por año aprox.), consumiéndose generalmente como una infusión caliente o fría.</p>	

PRINCIPALES REGIONES DE PRODUCCIÓN (ORIGEN)		
CEYLAN (Sri – Lanka)	INDIA	CHINA
Dimbula, Kandy, Nuwara-eliya, Uva, Ratnapura, Galle	Darjeeling, Assam, Nilgiri, Kangra, Cachemir, Dooars Terai, Sikkim.	Yunnan, Keemun, Caravane, Lapsang Tarry, Sichuan, Guangxi Fujian, Jiangxi, Zhejiang Anhui
<p>También se produce té en:</p> <ul style="list-style-type: none"> Japón, Sumatra, Taiwán, Malasia, Java, Rusia, Turquía, Irán; Argentina, Brasil y Perú. 		

TIPOS DE TÉ		
TÉ NEGRO FERMENTADO	TÉ OOLONG SEMI-FERMENTADO	TÉ VERDE NO FERMENTADO
Proceso de elaboración:	Proceso de elaboración:	Proceso de elaboración:
<ul style="list-style-type: none"> Deshidratación (16 a 24 hrs) Enrollado (mecánicamente) Fermentación (2 - 3 horas a 27°C en ambiente húmedo) Secado (permitido 5% de humedad). 	<ul style="list-style-type: none"> Deshidratación (16 a 24 hrs) Enrollado (mecánicamente) Fermentación (1 hora a 27°C en ambiente húmedo) Secado (permitido 5% de humedad) 	<ul style="list-style-type: none"> Aplicación de calor húmedo, con vapor para fijar el color verde en las hojas al evitar la oxidación. Enrollado Secado
EJEMPLOS:	EJEMPLOS:	EJEMPLOS:
<ul style="list-style-type: none"> Dimbula (Ceylan) Darjeeling (India) Yunnan (China) 	<ul style="list-style-type: none"> Tie Guanyin (China) Oolong de Formosa (Taiwán) Pu'er (China) 	<ul style="list-style-type: none"> Gunpowder (China) Matcha (Japón) Natural leaf (China) Chun-mee (China)

DENOMINACIONES (según características de las hojas del té)

HOJAS ENTERAS		HOJAS QUEBRADAS	
Special Finest Tippy Golden Flowery Orange Pekoe	SFTGFOP	Tippy Golden Flowery Broken	TGFBOP
Finest Tippy Golden Flowery Orange	FTGFOP	Golden Flowery Broken Orange Pekoe	GFBOP
Tippy Golden Flowery Orange	TGFOP	Tippy Golden Broken Orange	TGBOP
Golden Flowery Orange Pekoe	GFOP	Golden Broken Orange Pekoe	GBOP
Flowery Orange Pekoe	FOP	Flowery Broken Orange Pekoe	FBOP
Orange Pekoe	OP	Broken Orange Pekoe B	OP
Pekoe B	P	Broken Pekoe B	P
Pekoe Souchong B	PS	Broken Pekoe Souchong	BPS
Souchong	S		

FANNING (hojas picadas)		DUST (polvo de hojas)	
Broken Mixed Fannings	BMF	Super Fine Dust	SFD
Broken Orange Pekoe Fannings Pekoe	BOPF	Super Red Dust	SRD
Broken Pekoe Fannings Pekoe	BPF	Golden Dust Pekoe	GD
Orange Fannings	OF	Fine Dust	FD
Pekoe Fannings	PF	Pekoe Dust ou Red Dust	RD
Fannings	F	Dust	D

OTRO TIPOS DE TÉ

MELANGES (Mezclas de té)

Mezclas más famosas:

- English breakfast (mezcla de tés de origen más los Darjeeling y Assam de la India)
- Afternoon (es casi igual que el anterior pero más dulce).
- Chine caravan (Mezcla dulce y aromática de tés chinos sin ahumar)

MELANGES (Mezclas de té)

Los más conocidos son:

- Tarry Souchong (china)
- Lapsang Souchong (china, es más fuerte en sabor que el anterior)

MELANGES (Mezclas de té)

Algunos ejemplos:

- Earl grey (Mezcla de diversos tés procedentes de china más esencia de bergamota).
- Tdando (mezcla de diferentes tés de China sin ahumar más esencia "de to").
- Té al limón (perfumado con limón)
- Té al anís (perfumado con anís)
- Té a la rosa (perfumado con rosas)
- Té choco-menthe (chocolate y menta)

EL SERVICIO DEL TÉ

TÉ EN HOJAS (con tetera)

1. Cuando el cliente termine su postre, procedemos a ofrecer el servicio de las bebidas calientes
2. Si el comensal desea tomar un té, ofrecemos las variedades de té que se encuentren en la cata.
3. Argumente comercialmente de acuerdo a lo visto en este taller.
4. Prepare su gueridón con todo lo necesario para desarrollar el servicio (tazas de té, cucharas, tetera, leche, azúcar, limón, etc.).
5. Marque la taza en el puesto del cliente por el lado derecho.
6. Servir también por la derecha del comensal el té de tetera.
7. Ofrezca azúcar, endulzante, rodajas o zeste de limón a la inglesa.
8. Ofrecer leche por la derecha del cliente si este lo desea.

TÉ EN SACHETS (bolsitas)

1. Cuando el cliente termine su postre, procedemos a ofrecer el servicio de las bebidas calientes
2. Prepare su gueridón con todo lo necesario para desarrollar este servicio.
3. Marcar la taza del cliente por su derecha.
4. Ofrecer a la inglesa las diferentes variedades de té en bolsitas con las que cuenta el restorán.
5. Argumente comercialmente de acuerdo a lo visto en este taller.
6. Luego que el cliente haya tomado su elección, sirva agua recién hervida por la derecha.
7. Ofrezca azúcar, endulzante, rodajas o zeste de limón a la inglesa.
9. Termine ofreciendo leche por la derecha si el cliente lo desea.

PRINCIPALES FORMAS DE CONSUMIR EL TÉ

- Solo (en hojas o en sachet).
- Aromatizado (con zeste de limón, de naranja, con canela, clavo de olor, menta fresca, etc.)
- Con leche.
- Helado (previamente frío, con hielo en un vaso tumblers aromatizado con jugo y zeste de limón).

LAS INFUSIONES

Las infusiones son hierbas a las que se le utilizan sus tallos, hojas, flores, semillas y raíces; para mezclarlas con agua hirviendo y servir después de una comida pesada, para aromatizar comidas o con finalidades médicas. Algunas de estas hierbas las podemos encontrar en estado silvestre, pero la mayoría de ellas se cultivan y se comercializan al público frescas o secas después de pasar por un proceso de deshidratación a pleno sol.

PLANTAS DE ORIGEN

- Albahaca (*Ocimum Basilicum*)
- Anís Verde (*Pimpinella Anisum*)
- Azahar (*Citrus Aurantiifolia*)
- Cilantro (*Coriandrum sativum*)
- Comino (*Cuminum cyminum*)
- Espino Blanco (*Grataegus Oxyacantha*)
- Eucalipto (*Eucalyptus Globulus*)
- Hiedra (*Glechoma Hederacea*)
- Hinojo (*Foeniculum vulgare*)
- Malva (*Malva Silvestris*)
- Manzanilla (*Matricaria Recutita*)
- Melisa (*Melissa Officinalis*, Toronjil)
- Menta (*Mentha Piperita*)
- Milenrama (*Achillea Millefolim*)
- Pasiflora (*Passiflora Incarnata*)
- Perejil (*Petroselinum crispum*)
- Romero (*Rosmarinus officinalis*)
- Salvia (*Salvia officinalis*)
- Tila (*Tilia Cordata*)
- Tomillo (*Thymus vulgaris*)
- Valeriana (*Valeriana Officinalis*)

Cada una de estas hierbas tiene diferentes funciones curativas de acuerdo a lo que la experiencia del hombre ha señalado a través de la historia. A continuación se entregan las principales propiedades de las infusiones más populares:

NOMBRES	PROPIEDADES
Tila o Tilo	Calmante
Menta	Tónico y digestivo
Boldo	Calmante y digestivo
Manzanilla	Aperitivo y digestivo
Hojas de naranja	Relajante

SEGÚN TIPO ELABORACIÓN

TE BLANCO	TE VERDE	TE OOLONG	TE NEGRO
<ul style="list-style-type: none"> • Recolección de Yemas • Dejar Marchitar • Disecar 	<ul style="list-style-type: none"> • Calor Húmedo • Enrollado • Secado 	<ul style="list-style-type: none"> • Deshidratación 16 a 24 hrs • Enrollado • Fermentación 1 hora 27°C • Secado 5% humedad 	<ul style="list-style-type: none"> • Deshidratación 16 a 24 hrs • Enrollado • Fermentación 1 hora 27°C • Secado 5% humedad.

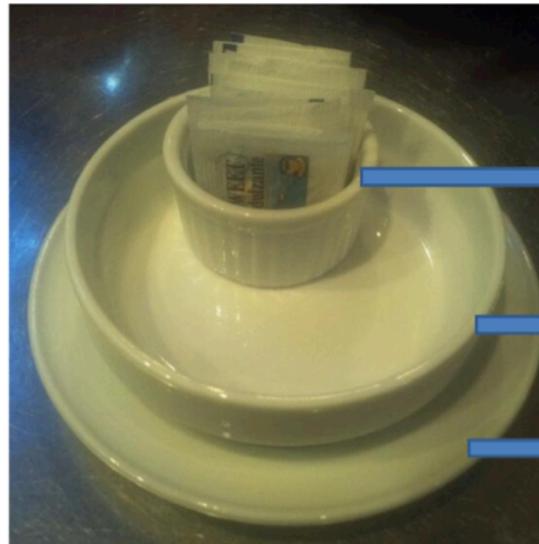


DENOMINACIONES			
HOJAS ENTERAS	HOJAS QUEBRADAS	HOJAS PICADASP	OLVO DE HOJAS
	BROKEN	FANNING	DUST

15.3 SERVICIO DEL CAFÉ, TÉ E INFUSIONES. Montaje de la máquina de café:



Muletilla para azúcar y endulzantes:



Sufletero, para poner el endulzante.

Compotero, para poner el azúcar al rededor del sufletero

Plato panero, como base del compotero





Servicio de bebidas calientes:



Marcar la taza vacía por el lado derecho del comensal



Ofrecer a "la Francesa" (por el lado IZQ del comensal), café soluble, azúcar o endulzante, te o infusiones



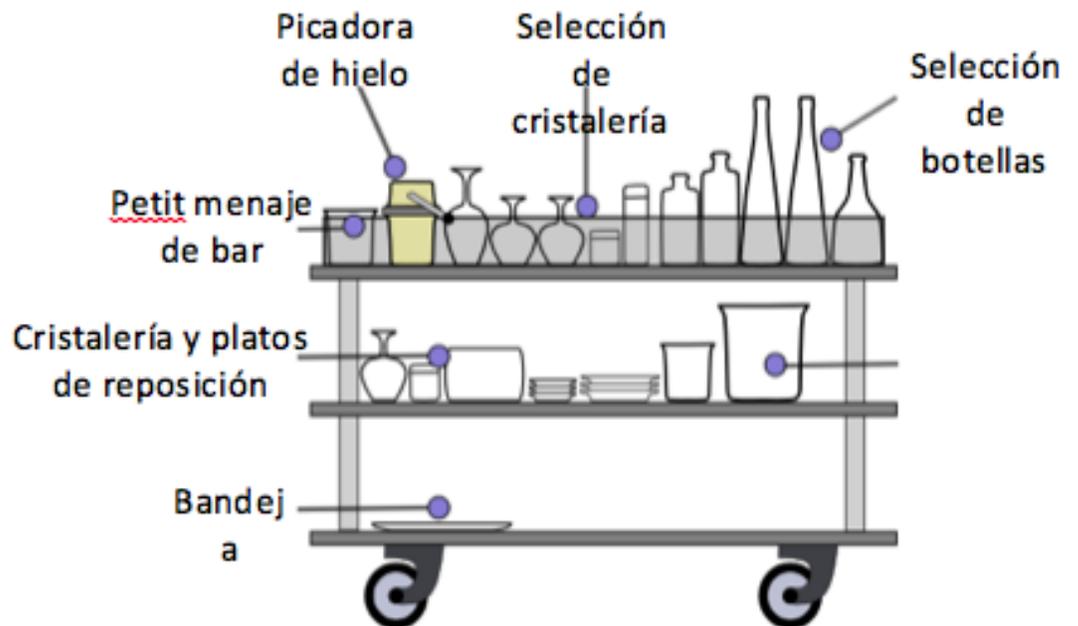
Por el lado derecho del comensal, servir agua.

XVI BAJATIVOS: servicio de bajativos.

Los bajativos son bebidas alcohólicas destilados, licores y cremas, generalmente, que se toman para estimular la digestión, por lo tanto se sirven después de las comidas, en vaso Short Drink o Cordial, vaso On the Rocks, Copa de Cherry o Jerez.

El servicio de bajativos es una gran oportunidad de venta ya que dejan amplio margen, por lo que el garzón debe ofrecerlos al finalizar la comida, ya sea verbalmente, en una carta o llevando un carrito a los comensales.

CARRO DE BAJATIVOS



BIBLIOGRAFIA.

1. Profesor en línea (s/f) La revolución agrícola y su influencia en las primeras civilizaciones. Extraído el 20-1-2016 de la w.w.w. http://www.profesorenlinea.cl/universalhistoria/Revolucion_agricola.htm Registro N° 188.540
2. Catarina (s/f) "Tesina percepción meseros en Puebla". Extraído el 24-1-2016 de la w.w.w. http://caterina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lhr/dominguez_b_a/capitulo2.pdf
3. Phil McAleer, Alexander Todorov, Pascal Belin. "How Do You Say 'Hello'? Personality Impressions from Brief Novel Voices". Plos One. 2014 DOI: 10.1371/journal.pone.0090779
4. Fellenberg A, Martínez S, (2014) Manual introducción a la industria del servicio. Inacap
5. Framery JM, Borquez A, Clavería M, (2003) Manual estructura desarrollo restaurante. Inacap
6. Senge P, (1999) Gerencia y cambio organizacional. Extraído el 20-1-2016 de la w.w.w. <http://gerenciaycambio.blogspot.cl/2009/05/peter-senge-la-quinta-disciplina.html>
7. D - INSHT (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo), (2012). Capítulo 98 Hoteles y restaurantes. En: enciclopedia de la OIT. España: ProQuest ebrary.
8. Biblioteca nacional del congreso de chile, (s/f) Aprueba el reglamento sobre normas sanitarias mínimas municipales. Extraído el 20-1-2016 de la w.w.w. <http://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=191957>
9. Tu mostrador, (2011) Las distancias en los restaurantes: mesas, sillas y pasillos. Extraído el 20-1-2016 de la w.w.w. <http://tumostrador.blogspot.cl/2011/12/las-distancias-en-los-restaurantes.html>
10. Definición.de (s/f) Definición de prevención de riesgos - Qué es, Significado y Concepto. Extraído el 20-1-2016 de la w.w.w <http://definicion.de/prevenccion-de-riesgos/#ixzz3ySm4HjNL>
11. López AL, (2013) Perfil del trabajador para las empresas de servicio: ¿cómo evaluar y diagnosticar? Extraído el 20-1-2016 de la w.w.w. <http://es.slideshare.net/glynch3/cmo-evaluar-y-diagnosticar-el-perfil-del-trabajador-en-empresas-de-servicios>
12. Biblioteca nacional de medicina de los EE.UU. (2015) Primeros auxilios en TEC. Extraído el 24-1-2016 de la w.w.w <https://www.nlm.nih.gov/medlineplus/spanish/ency/article/000028.htm> TEC
13. Conalep, (s/f) Introducción a la preparación de bebidas. Extraído el 29-1-2016 de la w.w.w. http://sied.conalep.edu.mx/bv3/Biblioteca/Area/Carrera/Modulo/Unidad/288/mtp_prebe01unid.pdf

Hotelería, Turismo
y Gastronomía

 **Inacap**