

P : DELICATESSEN

Son establecimientos con platos exquisitos preparados para llevar. También hay venta tradicional de carnes frías , productos lácteos , emparedados , ensaladas y otras comidas.

Algunos establecimientos tienen unas cuantas sillas de espera para los clientes.

Generalmente se encuentran situados en zonas comerciales o en edificios de oficinas , están abiertos de 9 am a 9 pm.

No hay mucha variedad de los platillos a escoger y es económico.

Tienen un menor costo laboral ; puede funcionar con uno o más empleados o ser atendido por su mismo propietario.

Q : AUTOSERVICIO

Se trata de un servicio sumamente practico y apreciado , ya que el ahorro de nomina es considerable , en algunos restaurantes se asigna para presentar bufets , para que los clientes puedan servirse con libertad , llevando sus alimentos a la mesa , cuantas veces requiera se seguira sirviendo sin que esto afecte el costo por consumo.

EMPLEOS EN LOS SERVICIOS DE ALIMENTACION

PUESTOS

- Mesero o mesera
- Capitán de meseros o capitana de meseras
- Cajero
- Encargado de la producción de alimentos : cocinero , chef , cocinero de órdenes rápidas , revisor , preparador de emparedados encargado de la fuente de sodas , encargado de preparar bebidas , galopín , trabajador de mostrador
- Personal de limpieza : muchacho o muchacha , ayudante de restaurante , lavaplatos
- Administrador

1.- MESEROS Y MESERAS

Las obligaciones dependen del tipo de restaurante en que presten sus servicios. En restaurantes pequeños y fondas despejan el mostrador o la mesa, preparan los lugares para el cliente siguiente, toman y sirven órdenes, tal vez preparan ellos mismos parte de la orden , hacen la cuenta , reciben el dinero del cliente y quizá incluso marcan la cuenta en la registradora. Las órdenes que preparan ellos mismos implican comúnmente servir alimentos preparados con anticipación , como ensaladas y postres , servir café , y otras órdenes sencillas y rápidas. En restaurantes más grandes los deberes son más especializados y el trabajo puede dividirse entre mucha gente : cocineros de órdenes rápidas , revisores , garroteros y garroteras , capitanes de meseros y capitanas de meseras , cajeros y lavaplatos son algunos ejemplos de especialización.

Fases Del Servicio

- 1) El preservicio : se refiere a cualquier trabajo que se hace antes de que llegue el cliente ; abarca poner la mesa , llenar azucareras , desempolvar los asientos , encender velas y demás detalles que pueda requerir su

restaurante. Estas cosas se hacen antes que llegue el cliente porque es más difícil y tardado hacerlo con los clientes presentes. En los restaurantes formales puede esperarse que usted arregle flores con fuentes o floreros o que doble servilletas en formas especiales, además de las actividades acostumbradas de llenar saleros y pimenteros y revisar los aparadores (los espacios de almacenamiento dentro del área del comedor) para ver que estén bien abastecidos.

2) El servicio : cualquier tarea que se efectúa durante el periodo de la comida misma, desde el saludo al cliente hasta el momento de decir "adiós y gracias".

Cuando los clientes entran al restaurante, en algunos lugares el mesero o la mesera es el encargado de saludarlos y sentarlos a una mesa; mas esto depende del restaurante, pues en ocasiones el capitán de meseros o la capitana de meseras se encarga de esto. Después se llevan vasos con agua a la mesa, se presentan las minutas y se toma la orden.

Luego que haya comunicado la orden a la cocina, puede llevar cócteles a los clientes. No obstante, los clientes desearán cócteles ocasionalmente antes de ordenar los alimentos en cuyo caso usted llevará primero las bebidas y después tomará las órdenes cuando los clientes estén dispuestos. Si los clientes no han ordenado cócteles, pueden desear jugo o un aperitivo que puede traer usted mismo de la cocina.

Después usted sirve la comida con todos sus complementos, llevando luego el postre y el café. Cuando los clientes estén preparados para retirarse, lleve la cuenta, tome el dinero y entréguelo al cajero, a menos que éste cobre las notas directamente a los clientes.

Por último, se levanta la mesa como se hizo después de cada plato, se quita el mantel cambiándolo si es necesario y se prepara la mesa.

3) Levantamiento de la mesa : Además de levantar la mesa, usted también despeja los aparadores y se asegura de que estén abastecidos para la comida siguiente. Todas las charolas deberán llevarse a la cocina y todos los platos deben retirarse de las mesas, lo mismo que los ceniceros.

II.-CAPITANES DE MESEROS

La primera persona a quien ve el cliente al entrar al restaurante es al capitán o a la capitana.

Como el deber de capitanes o capitanas es tener que supervisar al personal, o cuando menos parte de él, su éxito depende de sus aptitudes de mando.

Deberá entender cada área del restaurante, para comprender los problemas que pueda producirse entre el personal.

El capitán o la capitana saluda a los clientes y luego los lleva a una mesa apropiada. El capitán o la capitana debe estar consciente de cuántas mesas hay disponibles en cada área, de modo que no esté congestionada una sección mientras otra se halla vacía. Una cortesía que puede ofrecer es ayudar con los abrigos y paquetes y ver que los clientes se sienten cómodamente.

En muchos restaurantes, el capitán o la capitana es responsable también de tomar por teléfono las reservaciones y de apartar las mesas para quienes las han reservado. Como parte del papel de supervisión, también se espera que el capitán o la capitana observe el movimiento en el comedor y lo bien que esté funcionando, para cerciorarse de que las órdenes sean despachadas con prontitud, asegurarse de que sean atendidos en forma adecuada los niños y los ancianos y comprobar que las mesas sean levantadas y vueltas a poner.

La misión algunas veces desagradable de recibir las quejas del cliente corresponde frecuentemente al capitán o a la capitana, y entonces el tacto tiene una importancia especial. El capitán o la capitana debe escuchar la queja con atención y entonces decidir respecto al procedimiento más inteligente. No importa lo que ocurra o qué problema surja, el cliente jamás debe marcharse sintiéndose colérico o desdenado. También es importante disculparse por la situación y tomar precauciones para que no vuelva a suceder. Si no se ha servido a un cliente exactamente lo que ordenó, la orden deberá ser devuelta para cambiarla por la correcta. Meseras y meseros deben reportar al capitán o capitana cualesquiera quejas que no puedan atender y solucionar ellos mismos.

III.-OPERARIOS A CARGO DE LA PRODUCCION DE ALIMENTOS

Mucho del trabajo en un restaurante lo efectúan tras el escenario gente que prepara los alimentos para que los coman los clientes. Los clientes frecuentemente ignoran la cantidad de personas implicadas en la preparación de una comida ; por ejemplo , cocineros y chefs , cocineros de órdenes rápidas, revisadores , galopines y trabajadores de mostrador.

IV.-COCINEROS Y CHEFS

El jefe de cocineros , llamado comúnmente el chef , puede proyectar la minuta , decidir qué preparar , determinar qué alimentos deben ser comprados, y tal vez incluso revisar la compra . El chef puede decidir qué entremeses y hierbas complementan mejor a determinados alimentos , recomendar los mejores vinos a servirse con cada comida y basándose en eso el mesero o la mesera puede aconsejar correctamente a los clientes.

En cualquier restaurante , el cocinero deberá estar preparado para comprar alimentos y reconocer buenos cortes de carnes y grados de frescura.

Debe saber cómo preparar alimentos en diversas formas.

Deberán saber cuánto tiempo tienen que ser cocinados los alimentos y a qué temperaturas . Deben aprender a asar carne dándole su punto exacto : roja o semicruda , término medio y bien asada . Y deberán saber cuánta comida asignar por ración y en consecuencia , cuánto ordenar a los proveedores del restaurante.

V.-COCINEROS DE ORDENES RAPIDAS

Pueden ser responsable solamente de órdenes pequeñas tales como papas fritas en trozos a la francesa , hamburguesas , salchichas y otras similares.

Pueden invertir su tiempo libre preparando alimentos para ser cocinados más tarde ; por ejemplo , en pelar papas o rebanar cebollas.

Algunos restaurantes emplean un revisor encargado de vigilar el paso de la comida de la cocina al comedor. Si no hay revisor , entonces el mesero o la mesera deben determinar si la comida es fresca y ha sido apropiadamente

cocinada. El café frío o derramado deberá devolverse antes que salga de la cocina en vez de que lo haga el cliente.

VI.-PREPARADORES DE EMPAREDADOS

Preparan estos alimentos a medida que se producen las órdenes , disponen los rellenos y se aseguran de haya aseguibles cantidades adecuadas de ingredientes . Los trabajadores de fuente de sodas preparan refrescos y platillos de helado , y algunas veces sirven a los clientes y también hacen tostadas y emparedados.

VII.-TRABAJADORES DE BEBIDAS

Preparan las bebidas calientes , café , té , chocolate caliente y algunas ocasiones sopa caliente en recipientes para llevar , lo mismo que bebidas frías , como las de la fuente de sodas . Algunas veces también ayudan en la cocina durante las horas de prisa.

Los galopines ayudan a cocineros , chefs y panaderos midiendo , mezclando , lavando y picando varios ingredientes.

VIII.-TRABAJADORES DE MOSTRADOR

También son meseros y meseras , sus actividades de preservicio pueden incluir: hacer café , sacar el pan y otros alimentos almacenados , descongelar carnes , hacer ensaladas y llenar recipientes de condimentos y de salsa de jitomate , azucareras , saleros y pimenteros , tarros de mostaza , otros postre de sazadores y jarras de crema.

Mantienen la superficie de la barra inmaculadamente limpia , frotándola a menudo con un trapo limpio húmedo. Al igual que meseras y meseros , los trabajadores de mostrador sirven comúnmente ensaladas , jugo y café.

También pueden hacer batidos con leche, helados con soda y sundaes.