MANUAL DEL CURSO

Manual de Camarero de restaurante, bar y cafetería

Higiene, servicio en mesa y barra, vinos, bebidas, platos a la vista, servicios especiales e inglés



Lee este manual online, gratis y sin registro

academia-formacion.com/manual-curso-camarero/

Cuando termines, haz el examen y obtén tu certificado en academia-formacion.com

Índice

Toca un título para saltar directamente a esa parte del manual.

MÓDULO I **Seguridad, higiene y protección ambiental en hostelería** 3

Unidad I. Higiene alimentaria y autocontrol 3

Unidad II. El manipulador de alimentos: higiene personal 5

Unidad III. Mantenimiento de áreas e instalaciones 7

Unidad IV. Limpieza y desinfección de equipos y utillaje 9

Unidad V. Protección ambiental: residuos, agua y energía 10

Unidad VI. Seguridad, prevención de riesgos y emergencias 12

MÓDULO II **Servicio de alimentos y bebidas en barra y mesa** 16

Unidad VII. Establecimientos de restauración y brigada de sala 16

Unidad VIII. Instalaciones, mobiliario y material de servicio 17

Unidad IX. El preservicio: mise en place y montaje de mesas 19

Unidad X. Acogida del cliente, comunicación y toma de comanda 21

Unidad XI. El servicio en mesa y en barra 23

Unidad XII. Venta, atención al cliente y reclamaciones 26

Unidad XIII. Cobro, despedida y postservicio 27

MÓDULO III **Servicio de vinos e información básica** 30

Unidad XIV. El vino: qué es y cómo se elabora 30

Unidad XV. Tipos de vino y zonas vinícolas 32

Unidad XVI. La botella, la etiqueta y la carta de vinos 33

Unidad XVII. La bodeguilla: aprovisionamiento y conservación 35

Unidad XVIII. El servicio del vino 37

Unidad XIX. Cata básica y maridaje 40

MÓDULO IV **Bebidas distintas a vinos** 43

Unidad XX. Clasificación de las bebidas y bebidas sin alcohol 43

Unidad XXI. Cerveza, sidra y aperitivos 45

Unidad XXII. Café, infusiones y otras bebidas calientes 47

Unidad XXIII. Espirituosos y licores 49

Unidad XXIV. Coctelería: cócteles y técnicas de preparación 50

Unidad XXV. La barra: utensilios, cristalería, aprovisionamiento y cartas 52

Unidad XXVI. El servicio de bebidas: barra, mesa y atención al cliente 55

MÓDULO V **Elaboraciones sencillas y platos a la vista del cliente** 58

Unidad XXVII. Aprovisionamiento interno y materias primas 58

Unidad XXVIII. Equipos, utensilios y técnicas culinarias básicas 60

Unidad XXIX. Elaboraciones de barra y cafetería 62

Unidad XXX. Seguridad alimentaria e higiene en la manipulación 64

Unidad XXXI. Platos a la vista del cliente 66

Unidad XXXII. Emplatado, guarniciones y atención durante el servicio 68

MÓDULO VI **Servicios especiales en restauración** 71

Unidad XXXIII. Servicios especiales y eventos en restauración 71

Unidad XXXIV. La orden de servicio y la organización del evento 73

Unidad XXXV. Instalaciones, equipos, menaje y lencería 74

Unidad XXXVI. Tipos de montaje y distribución del espacio 76

Unidad XXXVII. Mise en place, decoración y expositores 78

Unidad XXXVIII. Servicio al comensal, protocolo y cierre del evento 79

MÓDULO VII **Inglés para restauración** 83

Unidad XXXIX. Acogida, reservas y acomodo 83

Unidad XL. La carta, las recomendaciones y la comanda 85

Unidad XLI. Alérgenos, dietas y bebidas 87

Unidad XLII. Servicio en mesa y barra, cuenta y pago 89

Unidad XLIII. Quejas, reclamaciones e información del entorno 91

Unidad XLIV. Teléfono, correo, documentos y vocabulario 93

MÓDULO VIII **Glosario de camarero** 96

Unidad XLV. Términos de la A a la C 96

Unidad XLVI. Términos de la D a la L 97

Unidad XLVII. Términos de la M a la R 99

Unidad XLVIII. Términos de la S a la Z 100

REPASO **Datos clave para el examen del curso de Camarero** 102

MÓDULO I

Seguridad, higiene y protección ambiental en hostelería

Antes de servir una sola mesa hay que saber trabajar con seguridad. Este módulo reúne lo que todo profesional de la hostelería debe dominar: cómo evitar que los alimentos se contaminen, cómo mantener limpio y en orden el local y el material, cómo cuidar el medio ambiente y cómo protegerte a ti y a tus compañeros de accidentes y emergencias. Es la base de todo lo que verás en el resto del curso.

UNIDAD I

Higiene alimentaria y autocontrol

1 Por qué importa la higiene en hostelería

Un camarero no siempre cocina, pero **sí toca alimentos y bebidas**: corta el pan, monta bandejas, sirve platos, prepara guarniciones, manipula hielo, vasos y cubiertos. Cada gesto puede ayudar a que el producto llegue en perfectas condiciones o, al contrario, a que se contamine. Cumplir las normas de higiene protege la salud del cliente, la de tus compañeros y la reputación del local.

Dos ideas conviene tener claras desde el principio:

- **Alteración:** el alimento pierde sus cualidades (olor, sabor, aspecto, textura) por causas como el paso del tiempo, el calor o una mala conservación.
- **Contaminación:** el alimento recibe algo que no debería llevar (microbios, restos químicos, cuerpos extraños) y puede resultar perjudicial para quien lo consuma, incluso aunque parezca normal a simple vista.

2 Fuentes de contaminación

Los peligros se clasifican según su origen en tres grandes grupos:

FÍSICA

Objetos que no deberían estar en el alimento: cabellos, trozos de cristal o de plástico, grapas, restos de envases, joyas, tiritas sueltas.

QUÍMICA

Sustancias ajenas al alimento: restos de detergente o desinfectante mal aclarado, insecticidas, productos de limpieza almacenados junto a la comida.

BIOLÓGICA

Seres vivos, sobre todo bacterias, virus, parásitos y hongos, que pueden llegar a través de las manos, las plagas, el agua, otros alimentos crudos o los utensilios sucios.

EJEMPLO

Un camarero corta limones para las bebidas con la misma tabla y el mismo cuchillo con los que antes se ha partido pollo crudo, sin lavarlos entre un uso y otro. Aquí hay una contaminación cruzada de origen biológico: los microbios del producto crudo pasan a un alimento que se tomará sin cocinar. Lo esperable en tu puesto es usar utillaje limpio y, si se trata de un producto distinto, separarlo.

3 Limpiar no es lo mismo que desinfectar

Son dos operaciones distintas que suelen hacerse una detrás de otra:

Operación	Qué hace	Cómo se logra
Limpieza	Elimina la suciedad visible: restos de comida, grasa, polvo.	Detergente, agua y fricción o arrastre.
Desinfección	Reduce los microorganismos a un nivel que no resulta peligroso.	Desinfectante adecuado o medios físicos, siempre sobre una superficie ya limpia.

Una superficie puede parecer limpia y seguir llevando microbios, y un desinfectante aplicado sobre suciedad pierde eficacia. Por eso el orden habitual es primero limpiar, después aclarar si el producto lo exige y por último desinfectar, respetando las indicaciones del fabricante.

4 Materiales en contacto con los alimentos

Todo lo que toca un alimento (vajilla, cubiertos, bandejas, tablas, pinzas, recipientes, envases) debe estar hecho de materiales aptos para uso alimentario, ser fácil de limpiar, no ceder sustancias al alimento y encontrarse en buen estado. Una tabla muy rayada, un vaso desportillado o un utensilio oxidado son focos de suciedad y de riesgo, y deben retirarse.

5 Enfermedades transmitidas por alimentos

Las **enfermedades transmitidas por alimentos** (ETA) son las que se producen al consumir alimentos o bebidas contaminados. Entre sus síntomas más habituales están los vómitos, la diarrea y la fiebre. La empresa tiene la responsabilidad de prevenirlas con instalaciones adecuadas, formación del personal y un sistema de control; tú tienes la tuya con tu higiene y tus hábitos.

6 Autocontrol: APPCC y guías de buenas prácticas

La normativa obliga a los establecimientos a controlar por sí mismos la seguridad de lo que sirven. Para ello se apoyan en dos herramientas:

- **APPCC (análisis de peligros y puntos de control crítico):** sistema que analiza en qué momentos del proceso puede aparecer un peligro (recepción, almacenaje, preparación, servicio) y fija controles en los puntos donde es imprescindible actuar. Incluye el plan de limpieza y desinfección, el control de plagas y los registros.
- **Guías de prácticas correctas de higiene (GPCH):** documentos de buenas prácticas, elaborados por el sector, que ayudan a los establecimientos a aplicar la normativa de forma ordenada.

Para ti, el APPCC se traduce en tareas concretas: seguir el plan de limpieza, anotar los registros que te correspondan, usar los productos y los tiempos que el plan indica y avisar cuando algo no va bien.

> **ATENCIÓN**
>
> Las temperaturas de conservación, los tiempos y los productos autorizados los fija la normativa vigente y el plan de autocontrol (APPCC) de cada local. No te guíes por cifras que hayas oído: consulta siempre el BOE, a la autoridad sanitaria y el protocolo de tu establecimiento. En alérgenos, la norma general es informar siempre al cliente con exactitud y, ante la duda, consultar a cocina o a la persona responsable. (Aviso añadido a este manual.)

UNIDAD II

El manipulador de alimentos: higiene personal

1 Uniforme y equipo de trabajo

Se llama **manipulador de alimentos** a toda persona que, por su trabajo, tiene contacto directo con los alimentos o con lo que los toca. Si sirves o preparas en un restaurante, bar o cafetería, lo eres. Tu vestimenta es la primera barrera contra la contaminación, y la normativa te pide que sea reglamentaria y que la mantengas:

- Limpia al empezar el turno.
- En buen estado, sin descosidos, manchas ni botones sueltos.
- Renovada con la frecuencia que establezca el establecimiento.
- De uso exclusivo para el trabajo: no se sale con ella a la calle ni se usa para otras tareas.
- Con el pelo recogido y cubierto cuando el puesto lo exija.

2 Aseo personal

Tu cuerpo es una fuente de microbios, y las partes que más tocan los alimentos (manos, uñas, antebrazos, pelo, boca) requieren especial cuidado. Un buen aseo incluye ducha diaria, uñas cortas y limpias, pelo limpio y recogido, y ausencia de joyas, relojes o pulseras que puedan acumular suciedad o caer en un plato.

Lavado de manos paso a paso

Es el gesto de higiene más importante del oficio. Lávate las manos al entrar al trabajo, después de ir al baño, al tocar basura, dinero o teléfono, al manipular productos crudos o de limpieza, tras toser o estornudar y siempre que hayan podido ensuciarse.

1. Moja manos y antebrazos con agua.
2. Aplica jabón y frota palmas, dorsos, entre los dedos, pulgares y uñas.
3. Enjuaga bien para eliminar todo el jabón.
4. Seca con papel de un solo uso.

5. Cierra el grifo con ese mismo papel si no es de accionamiento no manual.

3 Hábitos que hay que evitar

Algunos gestos habituales proyectan gérmenes sobre los alimentos o los utensilios. Evítalos mientras trabajas:

- ✕ Toser o estornudar sobre alimentos, mesas o material (hazlo hacia un lado, fuera de la zona de servicio, y lávate después).
- ✕ Tocarte la cara, el pelo, la nariz o la boca.
- ✕ Fumar, comer, mascar chicle o probar con los dedos en la zona de trabajo.
- ✕ Soplar o pasar la mano por los vasos y cubiertos para pulirlos.
- ✕ Secarte las manos en el delantal o en un paño de uso general.
- ✕ Tocar a la vez dinero y alimentos sin lavarte las manos entre una cosa y otra.

4 Enfermedad y heridas

Si tienes una enfermedad que puede transmitirse por los alimentos (por ejemplo, vómitos, diarrea o fiebre), debes **avisar a tu responsable** siguiendo el procedimiento de la empresa, y evitar el contacto con los alimentos hasta que se te autorice a volver. Ocultarlo pone en riesgo a los clientes.

Las **heridas y lesiones cutáneas** (cortes, quemaduras, granos infectados) también son fuente de microbios. Si pueden entrar en contacto con los alimentos, cúbrelas con un vendaje o cubierta impermeable y, cuando proceda, con un guante de protección por encima, aplicando técnicas sanitarias básicas.

> **! EJEMPLO**
>
> Un camarero se corta un dedo al abrir una lata durante el montaje del servicio. Lo esperable es que lo lave, lo cure, lo cubra con un apósito impermeable y avise a su responsable. Si vuelve a trabajar con alimentos, protege la zona con un guante, y retira de inmediato cualquier producto con el que el apósito haya podido caer.

5 Tus obligaciones, en resumen

ANTES DE EMPEZAR

Uniforme limpio, pelo recogido, uñas cortas, sin joyas y manos lavadas.

DURANTE EL TURNO

Lavado frecuente de manos, utensilios limpios, sin hábitos peligrosos y con heridas protegidas.

SI TE ENCUENTRAS MAL

Avisa a tu responsable según el procedimiento y no manipules alimentos hasta que se te indique.

RECUERDA

El manipulador es la principal fuente de contaminación en un local y también su mejor defensa. Manos limpias, uniforme impecable, heridas cubiertas y aviso inmediato ante una enfermedad son la base de la higiene personal.

UNIDAD III

Mantenimiento de áreas e instalaciones

1 Un local limpio empieza por unas buenas condiciones

La zona donde se prepara y se sirve la comida y la bebida (sala, barra, office, almacén, cámaras y servicios) debe reunir unas condiciones ambientales y de limpieza que impidan la contaminación. Mantenerlas es labor de todo el equipo, no solo del personal de limpieza.

Elemento	Qué debes cuidar
Luz, temperatura, ventilación y humedad	Mantenerlas en los niveles que exija la normativa y el establecimiento. Una mala ventilación o un exceso de humedad favorecen malos olores, moho y el crecimiento de microbios.
Suelos, paredes y techos	Superficies lisas, sin grietas, fáciles de limpiar y desinfectar, sobre todo las que están cerca de los alimentos. Avisa de desperfectos (azulejos rotos, humedades, pintura levantada).
Desagües, extracción y evacuación	Que funcionen y no estén atascados. Los malos olores o los encharcamientos son una señal de aviso.
Puertas, ventanas y aberturas	Cerradas o con mosquiteras y protecciones cuando proceda, para impedir la entrada de insectos, roedores y polvo.
Derrames y pérdidas	Limpiarlos y retirarlos cuanto antes y con el método adecuado, para evitar resbalones y focos de contaminación.

2 Niveles y procesos de limpieza

Según el objetivo, en una instalación se aplican procesos distintos:

- **Limpieza:** eliminar la suciedad visible.
- **Desinfección:** reducir los microorganismos a un nivel seguro.
- **Esterilización:** destruir todos los microorganismos; se reserva a casos muy concretos.
- **Desinsectación:** controlar insectos (cucarachas, moscas, hormigas).
- **Desratización:** controlar roedores (ratas y ratones).

La desinsectación y la desratización forman parte del control de plagas, que se realiza según el plan del local y suele encomendarse a empresas autorizadas. Tu papel es no dejar restos de comida al alcance, mantener todo ordenado, cerrar bien los accesos y avisar si ves rastros o animales.

3 Plan de limpieza y desinfección

Cada establecimiento tiene un plan que indica qué se limpia, con qué producto, con qué método, cada cuánto tiempo y quién es el responsable. Una limpieza eficaz evita los puntos donde se acumula la suciedad (rincones, juntas, bajos de muebles, detrás de equipos) y, además de realizarse en los tiempos y con los productos previstos, deja registro de lo hecho.

1. Retira del área los alimentos, utensilios y objetos que estorben o puedan contaminarse.
2. Si el suelo va a quedar mojado o resbaladizo, señaliza la zona para evitar accidentes y que nadie la pise o la use todavía.
3. Barre o recoge la suciedad gruesa en seco o con el método indicado.
4. Aplica el detergente indicado y frota las superficies.
5. Aclara con agua limpia, salvo que el producto indique lo contrario.
6. Aplica el desinfectante respetando el tiempo de contacto de la etiqueta.
7. Aclara si el fabricante lo exige y deja secar al aire o con papel desechable.
8. Comprueba que la zona queda en condiciones operativas y retira la señalización.
9. Guarda productos y útiles en su lugar específico y registra la tarea si el plan lo pide.

4 Productos químicos: uso y almacenaje

Los productos de limpieza son útiles y peligrosos a la vez. Para usarlos con seguridad:

- Lee siempre la **etiqueta** y consulta la **ficha de datos de seguridad** del producto.
- Respeta la dosis, el tiempo de contacto y el método que indique el fabricante.
- Guárdalos en su lugar específico, separados de los alimentos y de la vajilla, y bien cerrados.
- Mantén cada producto en su envase original y bien etiquetado; no los trasvases a botellas de bebida.

! IMPORTANTE

No mezcles nunca productos de limpieza distintos: pueden reaccionar y desprender gases tóxicos o provocar quemaduras. Si una salpicadura te llega a los ojos o a la piel, sigue lo que indique la ficha de seguridad y, si hay síntomas o no tienes claro qué hacer, pide ayuda y llama al 112.

! EJEMPLO

Al cerrar la cafetería, vas a fregar el suelo mojado. Lo correcto es colocar el cartel de aviso de suelo resbaladizo, usar el producto y la dilución del plan, no combinarlo con otros y, al terminar, dejar la fregona y el cubo limpios en su sitio y el producto guardado fuera del alcance de los clientes.

UNIDAD IV

Limpieza y desinfección de equipos y utillaje

1 Por qué cuidar el material

Un equipo limpio y bien mantenido trabaja mejor, dura más años, resulta más seguro de usar y no contamina el producto. En una cafetería, por ejemplo, una cafetera sin limpiar cambia el sabor del café y acumula restos; en un bar, el grifo de cerveza o la máquina de hielo mal higienizados son una fuente habitual de problemas.

2 Reglas generales

- Sigue siempre las **instrucciones del fabricante** y las normas de calidad del establecimiento.
- Antes de limpiar una máquina eléctrica, apágala y desenchúfala o desconéctala según el procedimiento, y espera a que se enfríe si ha estado caliente.
- Utiliza los productos, métodos y frecuencias que fije el plan de limpieza (APPCC).
- Después de limpiar, **comprueba** que el equipo queda limpio, seco, bien montado y en condiciones de usarse de nuevo.
- Guarda productos y útiles de limpieza en su lugar específico para evitar accidentes y confusiones.

3 Limpieza manual y mecanizada

La limpieza puede hacerse de dos maneras, y cada local decide cuál usa en cada caso:

MANUAL

Con estropajos, cepillos, paños o fregona, detergente y agua. Se usa para piezas delicadas, rincones y equipos que no admiten otro método.

MECANIZADA

Con lavavajillas, lavavasos u otras máquinas de limpieza. Es más rápida y uniforme, pero exige cargarla bien, usar el producto y el programa adecuados y mantenerla limpia.

4 Procedimiento básico para útiles y menaje

1. Retira los restos gruesos de comida y bebida.
2. Si hace falta, deja en remojo las piezas con restos adheridos.
3. Lava con agua y detergente adecuado, o carga correctamente la máquina.
4. Aclara abundantemente para que no queden restos de producto.
5. Desinfecta si el plan lo exige, o aplica el programa de la máquina.
6. Deja escurrir y secar en el lugar previsto; evita los paños sucios, que vuelven a contaminar.
7. Guarda el material limpio, cubierto o protegido, lejos de salpicaduras y de la zona sucia.

5 Qué limpiar en cada puesto

Puesto	Equipos y utillaje habituales	Atención especial
Sala	Mesas, sillas, cartas, bandejas, vajilla y cubiertos, mantelería.	Superficies de contacto frecuente: mesas, cartas y bandejas.
Barra	Cafetera, molinillo, grifos, máquina de hielo, cámaras, cristalería, coctelería.	Hielo, grifos y salida de vapor, que acumulan restos.
Office y lavado	Lavavajillas, fregaderos, carros, carros de servicio.	Separar bien lo sucio de lo limpio.
Almacén y cámaras	Estanterías, neveras y botelleros.	Orden, rotación del producto y estanterías sin humedad.

! DATO AÑADIDO

Una norma práctica del oficio es separar siempre el material «sucio» del «limpio»: distintos recipientes, distintas zonas y, si es posible, distintos paños. Así se evita pasar de nuevo los microbios al material ya higienizado. Las frecuencias y los productos concretos los marca el plan de cada local. (Aviso añadido a este manual.)

UNIDAD V

Protección ambiental: residuos, agua y energía

1 La hostelería y su impacto en el entorno

La actividad en un restaurante, bar o cafetería genera **residuos sólidos** (restos de comida, envases, papel, vidrio), **vertidos líquidos** (aguas sucias, aceites usados, restos de limpieza), **emisiones a la atmósfera** (humos, gases de combustión, olores) y un consumo notable de **agua y energía**. Los principales factores de impacto son esos residuos, los vertidos, las emisiones, el ruido y el gasto de recursos. Reducirlos es una obligación legal y también ahorra costes.

2 Reducir, reutilizar y reciclar

La mejor forma de gestionar los residuos es no generarlos. Se trabaja siguiendo tres ideas, por este orden:

REDUCIR

Comprar con cabeza: ajustar pedidos, preferir envases grandes o retornables, evitar el exceso de embalaje y los productos de un solo uso.

REUTILIZAR

Dar una segunda vida a envases y materiales cuando sea seguro hacerlo.

RECICLAR

Separar cada residuo según su naturaleza para que pueda recuperarse.

Ya en la recepción de mercancías y en las compras se pueden reducir desechos: revisar lo que llega, devolver lo que no cumple y rotar el producto para que no caduque.

3 Clasificar y almacenar los residuos

Los residuos se separan en el mismo sitio en que se generan y se almacenan en los lugares y recipientes previstos hasta su recogida. En términos generales:

Tipo de residuo	Ejemplos	Cómo se gestiona
Restos orgánicos	Sobras de comida, posos de café, peladuras.	Contenedor orgánico o el que indique el servicio de recogida local, en bolsa cerrada.
Envases ligeros	Plásticos, latas, briks.	Contenedor de envases, vacíos y sin restos.
Vidrio	Botellas y tarros.	Contenedor de vidrio; sin tapones ni otros residuos.
Papel y cartón	Cajas, servilletas limpias, embalajes.	Cartón plegado en el contenedor de papel.
Aceite usado	Aceite de freidoras.	En recipiente cerrado para su recogida por un gestor autorizado; nunca por el desagüe.
Residuos peligrosos	Pilas, tubos fluorescentes, productos químicos.	Punto de recogida o gestor autorizado, según la normativa.

! DATO ACTUALIZADO

Los colores, tipos de contenedor y la forma de recoger cada residuo dependen de la normativa ambiental vigente y de tu ayuntamiento o comunidad autónoma. Comprueba la legislación actual y el protocolo de tu establecimiento. (Aviso añadido a este manual.)

! EJEMPLO

En la barra, al cerrar, separas botellas de vidrio, latas y cajas de cartón en sus cubos y las llevas al punto de almacenamiento. Las bolsas de orgánico, bien cerradas, se sacan sin dejarlas abiertas en el local, para no atraer plagas ni malos olores.

4 Uso eficiente del agua

- Cierra los grifos cuando no los uses y no dejes agua corriendo al aclarar o fregar.

- Carga bien el lavavajillas antes de ponerlo en marcha, para aprovechar cada ciclo.
- Avisa de goteos, fugas y cisternas defectuosas: pequeñas pérdidas continuas suponen un gran gasto.
- Usa la cantidad justa de producto de limpieza; el exceso exige más agua para aclarar y contamina más.

5 Ahorro de energía

- Aprovecha la luz natural siempre que sea posible: ahorra electricidad y mejora el ambiente de trabajo.
- Apaga luces, equipos y máquinas que no estén en uso.
- Mantén cerradas las puertas de cámaras y neveras, y evita abrirlas más de lo necesario.
- Respeta los ajustes de climatización marcados por el establecimiento.
- Comprueba el estado de las instalaciones eléctricas, de gas y de suministro. Si observas cables pelados, enchufes calientes, olor a gas o cualquier fallo, avisa al responsable para que lo reparen y no lo manipules tú.

! DATO AÑADIDO

Además de las medidas de sala y barra, las buenas prácticas ambientales abarcan las compras (productos de proximidad y envases reducidos), la lavandería y lencería, y la administración (documentos en digital cuando sea posible). Cada empresa fija sus objetivos de ahorro y todo el personal colabora. (Aviso añadido a este manual.)

UNIDAD VI

Seguridad, prevención de riesgos y emergencias

1 Riesgos más habituales en hostelería

La hostelería es un sector con muchos accidentes laborales, la mayoría evitables. Reconocer el riesgo es el primer paso para evitarlo.

CAÍDAS

Suelos mojados o con grasa, escaleras, cables por el suelo, obstáculos en pasillos.

CORTES

Cuchillos, cristal roto, latas, cortadora de fiambre, vasos desportillados.

QUEMADURAS

Cafetera, vapor, planchas, hornos, líquidos calientes y aceite.

SOBREESFUERZOS

Cargar cajas, barriles, bandejas pesadas, posturas forzadas.

ELÉCTRICOS

Equipos defectuosos, manos mojadas, cables dañados.

QUÍMICOS

Productos de limpieza, mezclas incorrectas, salpicaduras.

2 Prevención en locales y equipos

Los locales, el mobiliario, la maquinaria y el pequeño material deben reunir condiciones de seguridad: salidas despejadas, buena iluminación, suelos no resbaladizos, instalaciones eléctricas y de gas revisadas y equipos con sus protecciones puestas. Algunas pautas generales:

- Mantén pasillos y salidas libres de cajas, sillas y objetos.
- Limpia al momento cualquier derrame y señaliza el suelo mojado.
- Usa cada máquina solo si sabes manejarla, siguiendo el manual y sin quitar sus protecciones.
- Coge los cuchillos por el mango, no los dejes dentro del fregadero con agua turbia y retira con recogedor y escoba los cristales rotos, nunca con las manos.
- Levanta peso doblando las rodillas, con la espalda recta y la carga cerca del cuerpo; pide ayuda si pesa demasiado.
- Avisa de cualquier avería o desperfecto y no uses equipos dañados.

3 Equipos de protección individual (EPI)

Los **EPI** son prendas y accesorios que protegen frente a un riesgo concreto cuando este no se puede eliminar por otros medios. Identifica el que corresponde a cada tarea, úsalo correctamente y cuídalo para que siga siendo útil.

EPI	Cuándo se usa
Guantes de protección química	Al manipular detergentes, desinfectantes y productos agresivos.
Guantes resistentes al calor	Al sacar bandejas de hornos o manipular piezas calientes.
Guantes anticorte	En tareas con cuchillos, cortadoras o cristal roto.
Calzado antideslizante	Siempre que el suelo pueda estar mojado o con grasa.
Gafas de protección	Al manipular productos químicos con riesgo de salpicadura.
Mascarilla	Cuando el producto o el plan de trabajo lo indiquen.

Revisa tus EPI antes de usarlos, no los compartas si son de uso personal, límpialos o sustitúyelos cuando se deterioren y guárdalos en un lugar limpio.

! RECUERDA

Los guantes de limpieza no son los mismos que los de manipulación de alimentos. No uses unos para lo otro, y cámbialos cuando se rompan o se contaminen.

4 Emergencias: incendio, gas e inundación

Las situaciones de emergencia más frecuentes en hostelería son el **incendio** (sobre todo por aceites y cocinas), el **escape de gas** y la **fuga de agua o inundación**. Conoce el plan de emergencia y evacuación de tu local: dónde están las salidas, los extintores, las alarmas y el punto de reunión.

Emergencia	Qué hacer en términos generales
Incendio	Da la alarma, avisa al 112 y actúa según el plan. Usa un extintor adecuado solo si es un conato y sabes hacerlo; si no, evacúa por la salida señalizada.
Escape de gas	No enciendas luces ni uses aparatos eléctricos ni llama. Corta el suministro si puedes hacerlo con seguridad, ventila, evacúa y avisa a quien corresponda y al 112.
Fuga de agua o inundación	Corta el suministro o el interruptor general si se indica, avisa al responsable y aleja del agua cualquier equipo eléctrico.

1. Mantén la calma y avisa a quien corresponda siguiendo los canales de tu empresa.
2. Si hay riesgo para las personas, llama al 112.
3. Ayuda a los clientes a evacuar por las salidas de emergencia, sin usar ascensores.
4. Acude al punto de reunión y no regreses al local hasta que se autorice.

5 Primeros auxilios básicos

Los primeros auxilios son las primeras ayudas que se prestan a una persona herida o enferma hasta que llegan los servicios sanitarios. Tu función es actuar con calma, sin hacer más daño.

- **Protege** la zona para que no haya más accidentes y no te pongas en peligro.
- **Avisa**: ante una situación grave, llama al 112 y sigue sus instrucciones.
- **Socorre** con lo que sepas y dentro de tus posibilidades: cortes leves, quemaduras pequeñas, atragantamiento, desmayos.
- No muevas a un herido grave si no es imprescindible ni le des de comer o beber.

! ATENCIÓN

Esta formación no sustituye a un curso de primeros auxilios impartido por profesionales. Es recomendable que te formes en maniobras de socorro, tener el botiquín accesible y completo, y conocer quién del equipo está formado. En caso de duda, el 112 es el teléfono de emergencias. (Aviso añadido a este manual.)

6 Saber estar en el trabajo

Cumplir las normas no basta: también cuenta tu actitud. Un buen profesional:

- Respeta el entorno y muestra sensibilidad ambiental.
- Mantiene su zona de trabajo ordenada y limpia.
- Transmite la información con claridad y por los canales adecuados, avisando a las personas indicadas.
- Termina su trabajo con rapidez, economía y eficacia.
- Colabora activamente con el equipo.

! EJEMPLO

Mientras montas las mesas ves que se ha derramado aceite junto a la puerta de cocina. Sin esperar a que lo vea otra persona, lo señalizas, avisas al responsable, lo recoges con el material adecuado y lo anotas si el procedimiento lo exige. Así previenes una caída y demuestras responsabilidad.

! RECUERDA

Higiene, orden, cuidado del medio ambiente y prevención no son tareas aparte del servicio: son parte de él. Aplica el plan de tu establecimiento, usa los EPI, sigue las instrucciones de cada producto y equipo y avisa siempre que detectes un riesgo.

MÓDULO II

Servicio de alimentos y bebidas en barra y mesa

Este módulo recorre el servicio de alimentos y bebidas de principio a fin: dónde trabajas, con qué material, cómo preparas el local, cómo recibes y atiendes al cliente, cómo sirves en mesa y en barra, cómo cobras y cómo dejas todo listo para el siguiente servicio. Es el corazón del oficio de camarero.

UNIDAD VII

Establecimientos de restauración y brigada de sala

1 Qué es un establecimiento de restauración

Un **establecimiento de restauración** es el local donde se sirven alimentos y bebidas para su consumo en el propio lugar (o, en algunos casos, para llevar). Se diferencian entre sí por la oferta, por el tipo de servicio que dan, por el ritmo de trabajo y por el trato que esperan los clientes. Conocer esas diferencias te ayuda a adaptar tu forma de trabajar al local donde estés.

RESTAURANTE

Local centrado en la comida, normalmente con carta o menú y servicio en mesa. El comedor es su espacio principal y el servicio es más pausado y protocolario.

BAR

Local en el que se sirve sobre todo en barra, con bebidas, tapas, raciones y bocadillos. El ritmo es rápido y el trato, cercano y ágil. Muchos bares tienen además mesas o terraza.

CAFETERÍA

Combina servicio en barra y en mesa, con desayunos, meriendas, bebidas calientes y frías, bocadillos y platos sencillos. Suele tener un horario muy amplio.

OTRAS FÓRMULAS

Autoservicio, bufet, comida rápida, catering, servicio de habitaciones o banquetes. Cambia el modo de servir, pero las fases de trabajo son las mismas.

2 Cómo se organiza el trabajo: la brigada

La **brigada de servicios** es el equipo de personas que trabaja en la sala, la barra y el office, cada una con sus funciones. Cuanto más grande y de mayor categoría es el local, más repartidas están las tareas; en un local pequeño una misma persona puede encargarse de varias.

Puesto	Qué hace de forma general
Jefe de sala / maître	Dirige y coordina el servicio, organiza al personal, atiende a los clientes de más responsabilidad y resuelve las incidencias importantes.
Jefe de rango / jefe de sector	Es responsable de un grupo de mesas (rango o sector) y supervisa que el servicio se desarrolle bien en él.

Puesto	Qué hace de forma general
Camarero	Prepara el montaje, recibe al cliente, toma la comanda, sirve, desbarasa y cobra, según el tipo de local.
Ayudante de camarero	Apoya al camarero: transporta, repone, retira material y mantiene limpio y ordenado el espacio de trabajo.
Sumiller	Se ocupa de la bodega y asesora sobre vinos y otras bebidas, si el local lo tiene.
Barman / camarero de barra	Atiende la barra y prepara y sirve bebidas, además de mantener el material y la mercancía de su zona.

Que cada puesto tenga sus funciones no significa que trabajes aislado: el servicio sale bien cuando sala, barra, cocina y office **se comunican** a través de los canales establecidos y se avisan de cualquier cambio a tiempo.

EJEMPLO

En una cafetería pequeña, el mismo camarero abre el local, monta las mesas de la terraza, prepara los cafés de la barra y cobra al final. En un restaurante de mayor categoría esas tareas se reparten entre varios puestos. Tu trabajo es entender qué se espera de ti en cada caso y preguntar cuando no lo tengas claro.

3 Qué se espera de un buen camarero

- Se responsabiliza de su trabajo y lo hace con buen oficio.
- Se preocupa de que el cliente quede satisfecho.
- Se comunica con las personas adecuadas, respetando los canales de la empresa.
- Resuelve con autonomía las pequeñas contingencias y actúa con rapidez ante los problemas, sin esperar a que se arreglen solos.
- Cuida su apariencia personal, su higiene y su actitud.

UNIDAD VIII

Instalaciones, mobiliario y material de servicio

1 Las zonas del local

Cada local reparte su espacio según su tamaño y su oferta, pero casi todos tienen las mismas zonas funcionales:

- **Comedor o sala:** donde se sienta el cliente. Debe permitir circular con comodidad, también a personas con movilidad reducida.
- **Barra:** mostrador de atención directa, con la zona de servicio por dentro (la trasbarra) y el espacio de clientes por fuera.

- **Terraza:** espacio exterior que exige además atender al tiempo y a la normativa local.
- **Office:** zona de apoyo entre la sala y la cocina, donde se guarda y se lava el material y se preparan algunos servicios.
- **Aparadores y mesas auxiliares:** muebles de apoyo en el comedor con el material de uso inmediato.
- **Cocina, almacén y cámaras:** zonas de producción y conservación de los géneros.

2 Mobiliario y equipos básicos

Aprende los nombres y la función de lo que usas a diario: mesas (cuadradas, rectangulares, redondas), sillas, taburetes de barra, aparadores, carros de servicio, **gueridón** (mesa auxiliar con ruedas para trinchar, flambear o terminar platos delante del cliente), cafetera, lavavajillas, cámaras o botelleros, máquina de hielo y terminal punto de venta (TPV). Cada equipo tiene su forma de uso, su mantenimiento y sus normas de limpieza; síguelas siempre y avisa de cualquier avería.

3 Vajilla, cristalería, cubertería y lencería

VAJILLA

Platos (llanos, hondos, de postre, de pan), fuentes, soperas, tazas y platillos, y otras piezas de loza, porcelana o similar. Se revisan los bordes por si hay mellas o grietas.

CRISTALERÍA

Copas y vasos de distinta forma según la bebida: agua, vino, cava, licores, cerveza o combinados. Deben estar limpios, brillantes y sin marcas.

CUBERTERÍA

Cuchillos, tenedores, cucharas y cubiertos específicos (de postre, de pescado, de servicio). Debe estar pulida, sin manchas ni deformaciones.

LENCERÍA O MANTELERÍA

Manteles, cubremanteles, caminos, servilletas y paños de servicio. Deben estar limpios, planchados y sin manchas ni roturas.

A estas piezas se suman los complementos de la mesa: saleros, aceiteras, azucareros, jarras, cestas de pan, cartas y sugerencias.

Material	Qué revisar antes del servicio	Qué hacer si no está bien
Vajilla	Limpieza, mellas, grietas, restos de secado	Retirarla y reponerla; las piezas dañadas no se usan
Cristalería	Marcas, huellas, cal, bordes dañados	Repasarla con un paño limpio al vapor o retirarla
Cubertería	Manchas, restos, deformaciones	Volver a limpiar y pulir, o sustituir
Lencería	Manchas, arrugas, rotos	Sustituir por otra pieza limpia

Cuidado y manejo del material

- Transporta la vajilla en pilas pequeñas y estables, nunca sobrecargadas.

- No uses copas o vasos para coger hielo; utiliza la pala o las pinzas previstas.
- Separa la vajilla de la cristalería y los cubiertos al desbarasar, para evitar roturas y arañazos.
- Avisa cuando haya piezas rotas o dañadas y recoge los cristales con cuidado, sin usar las manos desnudas.
- Guarda el material limpio en su sitio, protegido del polvo y de la humedad.

! RECUERDA

El material que no cumple los requisitos del establecimiento se sustituye antes de que lo vea el cliente. Una copa con una marca o un plato mellado transmiten descuido, aunque la comida sea excelente.

! DATO AÑADIDO

Para repasar la cristalería suele usarse un paño limpio y seco, sujetando la copa por el pie o la base para no dejar huellas en la parte que toca la boca. Los cubiertos y las copas se manipulan siempre por las zonas que no van a tocar los labios ni la comida. (Aviso añadido a este manual.)

UNIDAD IX

El preservicio: mise en place y montaje de mesas

1 Qué es la mise en place

La **mise en place** (expresión francesa que significa «puesta en su sitio») es el conjunto de tareas de preparación que se hacen *antes* de abrir al público. Su objetivo es que, cuando llegue el primer cliente, todo esté listo y el servicio sea ágil. Se adapta a la superficie y características del local, a la fórmula de restauración y al tipo de servicio que se va a prestar.

2 Secuencia del preservicio

1. **Revisa la zona y los equipos con una lista de comprobación (check list):** limpieza, ventilación del área y puesta en marcha de equipos y maquinaria.
2. **Pide y distribuye la mercancía** necesaria para el servicio del día con los vales de aprovisionamiento, colocándola en su sitio y en condiciones de conservación adecuadas.
3. **Limpia y monta mesas, aparadores y mobiliario** en función de las reservas, dejando espacio para circular y para el acomodo de personas con necesidades especiales.
4. **Repasa los complementos:** cristalería, vajilla, cubertería, saleros, cartas y sugerencias, y sustituye lo que no esté en condiciones.
5. **Colabora en la decoración, climatización y ambientación musical,** respetando la normativa de volumen de sonido y adaptándote a la hora del día, al ambiente y a los gustos de la clientela.

6. **Asiste a la charla de equipo (briefing)** para conocer promociones, sugerencias del día, ingredientes y elaboración de los platos y el funcionamiento de la jornada.
7. **Haz el control inicial de caja** (billetes y monedas para dar cambio) y arranca y configura el TPV, según las necesidades y el tamaño del local.

> **! EJEMPLO**
>
> Antes de abrir el comedor, recibes la orden de servicio: hay doce reservas, dos de ellas de cuatro personas con un niño y una de un cliente en silla de ruedas. Montas las mesas de forma que puedas unir dos para el grupo, dejas la mesa más accesible con espacio libre para la silla de ruedas y compruebas con cocina el plato fuera de carta del día para poder explicarlo.

> **! RECUERDA**
>
> Una sala bien distribuida deja pasillos libres para circular con bandejas y para que cualquier cliente, también quien use silla de ruedas, bastón o cochecito, pueda moverse sin dificultad. Antes de abrir, camina por la sala como lo haría un cliente y comprueba que nada estorba.

3 El briefing: información que no puede faltar

El briefing es una reunión breve del equipo antes del servicio. Si lo aprovechas, sabrás qué se va a vender más, qué platos o bebidas no están disponibles, qué alérgenos o intolerancias tiene cada elaboración, cuántas reservas hay y qué incidencias se esperan. No des por hecho nada: pregunta si algo no te queda claro.

4 Montaje de una mesa

El montaje depende del tipo de servicio (desayuno, carta, menú, banquete), pero hay reglas generales que se repiten:

1. Comprueba que la mesa está **estable, limpia y a la altura correcta**; calza la que cojee.
2. Coloca el mantel (si lleva) con los pliegues bien centrados y sin arrugas, y que cuelgue de forma uniforme por todos los lados.
3. Reparte la **cubertería** de fuera hacia dentro, en el orden de uso. Los tenedores suelen ir a la izquierda y los cuchillos y cucharas a la derecha, con el filo del cuchillo hacia el plato.
4. Coloca los **platos** centrados frente a cada silla y la **cristalería** a la derecha, por encima del cuchillo, según las bebidas previstas.
5. Pon las **servilletas** con el plegado establecido por el local, en el plato o a un lado.
6. Coloca los **complementos** (sal, aceite, vinagre, azucarero, centro de mesa) en el lugar fijado y con los envases limpios y llenos.
7. Haz una **revisión final**: distancia entre cubiertos, alineación de las sillas y limpieza general.

DATO AÑADIDO

La disposición exacta de cubiertos, copas y servilletas varía según el establecimiento y su estilo; consulta siempre el protocolo del tuyo y sigue el manual de montaje que te indiquen. Los pasos de esta unidad son una base general. (Aviso añadido a este manual.)

UNIDAD X

Acogida del cliente, comunicación y toma de comanda

1 La acogida: la primera impresión

El servicio empieza en cuanto el cliente cruza la puerta. Recíbelo con una **apariencia personal cuidada**, un saludo cordial y mirándole a los ojos. Intenta **acomodarle lo antes posible**. Si todavía no puedes atenderle, no lo ignores: salúdale, explícale el motivo y dile cuánto tiempo aproximado tendrá que esperar.

- Pregunta cuántas personas son y si tienen reserva.
- Ofrece la mesa más adecuada según el grupo (familia con niños, pareja, persona con movilidad reducida).
- Ayuda con abrigos, bolsos o carritos si el local lo contempla.
- Entrega la carta y, si se sigue el protocolo, la lista de precios de comida y bebida.
- Avisa de las sugerencias del día y de lo que no esté disponible.

2 Comunicación con el cliente

Atender bien es, en gran parte, comunicar bien. Dos habilidades son la base:

- **Saber escuchar:** mira al cliente, no lo interrumpas, repite lo esencial para confirmarlo y no tengas prisa.
- **Saber preguntar:** usa preguntas abiertas para conocer sus gustos («¿qué le apetece?») y cerradas para concretar («¿lo prefiere con hielo?»).

La **comunicación no verbal** también habla: la postura, la sonrisa, los gestos y el tono de voz transmiten tanto como las palabras. Al teléfono, donde no se ve nada de eso, cuida especialmente el tono y la claridad de lo que dices.

Tampoco todos los clientes son iguales. Algunos tienen prisa, otros quieren charla, otros necesitan que les aconsejes, y otros prefieren que no les molestes. Detectar qué necesita cada uno y adaptar tu manera de tratarle es parte del oficio.

3 Informar y asesorar

Cuando el cliente pide consejo, explícale **de qué se compone y cómo se elabora** cada plato o bebida y cuál es su origen. Ofrece las sugerencias del día y, con naturalidad, los productos que el local quiere potenciar según lo acordado en el briefing. Si no puedes servir lo que pide, **ofrece una o varias alternativas** parecidas, que encajen con sus gustos.

4 Intolerancias y alérgenos

Antes de tomar nota, pregunta de forma natural si hay **alergias o intolerancias alimentarias** en la mesa y anota cualquier petición especial. Los establecimientos deben dar información sobre los alérgenos de lo que sirven. Si no sabes con seguridad si un plato los lleva, **no lo adivines**: consulta con cocina o con tu responsable y traslada la respuesta exacta al cliente.

> **! ATENCIÓN**
>
> Una información equivocada sobre alérgenos puede poner en peligro la salud de una persona. Comprueba siempre la normativa vigente (BOE, autoridad sanitaria y de consumo) sobre información de alérgenos, y sigue el plan de autocontrol (APPCC) y los protocolos de tu establecimiento. Ante una reacción alérgica grave, llama al 112.

5 Tipos de cliente y cómo tratarlos

No hay una fórmula única. Observa y adapta tu comunicación a la persona que tienes delante:

Cliente	Cómo reconocerlo	Cómo atenderle
Con prisa	Mira el reloj, pide rápido, quiere la cuenta pronto	Sé breve y eficaz, propón platos ágiles y no alargues la conversación
Indeciso	Pregunta mucho, cambia de opinión, duda ante la carta	Haz preguntas sencillas sobre sus gustos y recomienda dos o tres opciones concretas
Habitual	Viene con frecuencia y conoce el local	Recuerda sus preferencias, trátale con confianza sin perder el respeto
Exigente o malhumorado	Se queja con facilidad o habla en tono seco	Mantén la calma, no entres en discusión y resuelve con rapidez lo que esté en tu mano
Con necesidades especiales	Movilidad reducida, discapacidad sensorial, niños pequeños	Pregunta con naturalidad cómo puedes ayudar, facilita el acceso y no des por hecho lo que necesita

6 Reservas y atención telefónica

Muchas veces el primer contacto con el cliente es una llamada. Contesta con un saludo claro, el nombre del local y tu disposición a ayudar. Para anotar una reserva recoge siempre: **nombre, teléfono, fecha, hora, número de comensales** y cualquier necesidad especial (trona, alergias, celebración). Repite los datos al final para confirmarlos y trasládalos a quien organiza las mesas. No dejes información importante solo en tu memoria.

7 La toma de comanda

La **comanda** es el documento (en papel o en dispositivo) donde se anota lo que pide cada cliente. De su claridad depende que el servicio salga sin errores.

1. Sitúate de forma que veas a todos los comensales y pregunta por orden, normalmente empezando por los invitados o las personas mayores y dejando al anfitrión para el final.
2. **Relaciona cada producto con la posición del comensal en la mesa.** Numerar los asientos (por ejemplo, desde la posición más cercana a la entrada) evita preguntar de nuevo quién pidió qué.
3. Anota las **peculiaridades**: punto de cocción, sin alguna cosa, alergias, orden de salida de los platos.
4. Cuando termines, **repite el pedido en voz alta** para confirmarlo antes de retirarte.
5. Tramita la comanda **según el orden de petición** y déjala en el lugar establecido o entrégala al departamento que corresponda (cocina, barra, office).

! EJEMPLO

En una mesa de cuatro, anotas: «1, ensalada y lubina; 2, sopa y entrecot al punto; 3, plato combinado sin cebolla (alérgico a los frutos secos); 4, menú infantil». Así, cuando salgan los platos, sabes a quién va cada uno sin preguntar a la mesa, y la nota de alergia llega a cocina.

UNIDAD XI

El servicio en mesa y en barra

1 Antes de servir: comprobar y transportar

Antes de salir con el pedido, **verifica** que cada producto corresponde a la comanda y a la ubicación del cliente. Después, transporta con los útiles adecuados: **bandejas, fuentes, plaqués, carros** u otros. Equilibra bien el peso, no cargues de más y evita ruidos y roturas.

- Mantén las manos limpias y no toques los bordes de copas, platos ni la parte de los cubiertos que va a la boca.
- Lleva las bandejas con una mano y mantén la otra libre para abrir puertas o apoyar.
- No te dejes por el camino platos calientes que se enfríen ni bebidas frías que se calienten.

2 Tipos de servicio de platos

La forma de presentar los platos al cliente depende de la categoría del local, de la ocasión y de las normas operativas del establecimiento. Estos son los tipos más habituales:

Servicio	En qué consiste	Dónde se usa
A la inglesa	El camarero sirve al comensal con pinzas o cuchara y tenedor desde una fuente que sostiene con la mano izquierda, por la izquierda del cliente.	Restaurantes y banquetes con servicio atendido.

Servicio	En qué consiste	Dónde se usa
A la francesa	Se presenta la fuente al cliente y este se sirve él mismo de la fuente, o se pasa de comensal en comensal.	Mesas con fuentes de compartir y comidas de grupo.
A la rusa	Se presenta la pieza entera al cliente y se trincha o se reparte en el gueridón o en el aparador, y luego se sirve ya en el plato.	Locales de categoría con piezas de lucimiento.
Emplatado o directo	Los platos salen ya montados y listos desde cocina, y se sirven directamente al cliente.	Restaurantes, menús, banquetes grandes y cafeterías.
Gueridón	Se termina, trincha, flambea o prepara el plato en una mesa auxiliar junto al cliente.	Servicios de lujo y espectáculo.
Bufet o autoservicio	El cliente se sirve solo de una mesa; el camarero repone, asiste y retira.	Hoteles, desayunos, eventos.

! DATO AÑADIDO

Las definiciones de los tipos de servicio varían ligeramente según escuelas y países, y algunos locales combinan varios. Aplica siempre la forma de servir que establezca la casa. (Aviso añadido a este manual.)

3 Reglas generales del servicio en mesa

- **Los platos se sirven por la derecha** del cliente y se retiran también por la derecha; las bebidas, por la derecha; el pan y los platos de servicio a la inglesa, por la izquierda, salvo que el local indique otra cosa.
- Sirve primero a las **personas de más edad o invitados** y al anfitrión el último, según el protocolo.
- Anuncia el plato con claridad al colocarlo, sobre todo si hay salsas o ingredientes que el cliente debe conocer.
- No sirvas nunca cruzándote por delante del cliente ni inclinándote sobre su plato.
- Vigila el ritmo: que nadie se quede sin comer mientras los demás terminan, ni que se amontonen los platos.
- Rellena el pan y el agua sin que te lo pidan, y comprueba si falta algo.

4 Detalles que marcan la diferencia

Un buen servicio se nota en los pequeños detalles: anticiparte a una necesidad (una servilleta extra, un cubierto que ha caído al suelo), saber qué quiere decir un gesto del cliente, estar atento sin ser invasivo, y actuar con discreción y respeto en todo momento. Son los detalles que complementan el servicio y que, dentro de la **deontología profesional** (el conjunto de normas básicas de conducta del oficio), superan las expectativas del cliente.

5 El servicio en barra

La barra es un espacio más rápido y cercano que el comedor. El cliente está cerca de ti, ve cómo trabajas y se comunica contigo directamente.

1. **Saluda y atiende por orden de llegada,** aunque estés ocupado. Un gesto o una mirada indican al cliente que le has visto.
2. **Coloca un posavasos, servilleta o platillo** delante del cliente antes de servir la bebida.
3. **Sirve la bebida con corrección,** con la cristalería adecuada y sin derramar. Acompaña con la tapa o aperitivo, si es costumbre del local.
4. **Memoriza o anota** lo que cada cliente toma y su posición para cobrar sin errores, siguiendo el sistema del local.
5. **Retira lo vacío** y limpia la barra continuamente: una barra limpia invita a pedir más.
6. **Cobra** según el procedimiento del local y despide al cliente.

> **! RECUERDA**
>
> En la barra, ordena tu espacio de trabajo antes del servicio y mantenlo limpio durante todo el turno. Un camarero que busca un abridor o una copa pierde tiempo y da mala imagen.

6 Errores frecuentes en el servicio

Error	Por qué ocurre	Cómo evitarlo
Servir el plato a la persona equivocada	Comanda sin la posición del comensal	Numera los asientos al anotar y verifica antes de salir
Olvidar un producto	Pedido no repetido ni confirmado	Repite la comanda y repasa la bandeja antes de servir
Platos fríos o bebidas templadas	Retraso entre la salida de cocina o barra y la mesa	Coordínate con cocina y sirve en cuanto esté listo
Ruido, golpes y roturas	Prisa y mal uso de la bandeja	Carga con equilibrio, no corras y usa los útiles adecuados
Cliente olvidado	Falta de visión general de la sala o la barra	Recorre tu zona con la mirada de forma constante

7 El desbarasado

Desbarasar es retirar de la mesa o de la barra lo que ya no se necesita: platos, cubiertos, copas y restos. Hazlo sin prisas, sin ruidos y sin apilar de forma antiestética delante del cliente. Lleva el material

al office o a la zona de lavado siguiendo el procedimiento del local, evitando roturas y manteniendo ordenada tu zona de trabajo.

- No retires los platos de alguien mientras otros de la mesa siguen comiendo, salvo que el local lo indique.
- No apiles platos sucios ni arrastres restos de comida de uno a otro delante del cliente.
- No hagas ruido al dejar el material en el office.

UNIDAD XII

Venta, atención al cliente y reclamaciones

1 La venta en restauración

El camarero es también un vendedor, pero de una forma muy particular: **ayuda al cliente a elegir bien** y, de paso, contribuye a los objetivos económicos del establecimiento. La venta directa consiste en proponer y ofrecer productos con naturalidad, no en presionar.

VENTA SUGESTIVA

Propones un producto que complementa lo que el cliente ya ha elegido: un postre, un café, una bebida, una guarnición.

MERCHANDISING

Presentación del producto y del local para que resulte atractivo: carta cuidada, expositores, vitrinas, aparadores, sugerencias visibles.

SUGERENCIAS DEL DÍA

Platos o bebidas que el local quiere potenciar; las conoces por el briefing y las ofreces con conocimiento del producto.

! EJEMPLO

Un cliente pide un solomillo. En vez de «¿algo más?», le preguntas: «¿Le apetece acompañarlo con una copa de tinto? Hoy tenemos un crianza que le va muy bien». Es una propuesta concreta, útil y sin presión, que mejora su experiencia y la venta.

2 Expectativas y satisfacción

Cada cliente llega con unas **expectativas**: lo que espera recibir por lo que paga. La calidad de un servicio es, en buena medida, la distancia entre lo que esperaba y lo que recibe. Si recibe lo esperado, queda satisfecho; si recibe más, queda fidelizado; si recibe menos, aparece la queja.

Para conocer las expectativas, observa y pregunta: la ocasión (comida de trabajo, celebración, visita rápida), el tiempo del que dispone y sus preferencias. Una actitud **positiva y proactiva** (adelantarte, no esperar a que el cliente reclame) y la **empatía** (ponerte en su lugar) son las mejores herramientas.

3 Atender objeciones y reclamaciones

Aunque trabajes bien, habrá quejas: un plato frío, una espera larga, un error en la comanda. Cómo las gestiones define la imagen del local. Una queja bien atendida puede convertir a un cliente molesto en un cliente fiel.

1. **Escucha sin interrumpir** y deja que el cliente se exprese. No te lo tomes como algo personal.
2. **Muestra empatía:** demuestra que entiendes su incomodidad y que te importa.
3. **Averigua la causa** con preguntas tranquilas para comprender bien el problema.
4. **Ofrece una solución o alternativa** dentro de lo que puedas decidir (cambiar el plato, reponer la bebida) y una compensación adecuada si procede.
5. **Si no puedes resolverlo, avisa a tu responsable** en lugar de discutir o prometer lo que no puedes cumplir.
6. **Registra la incidencia** en el libro de incidencias o donde se indique, para que se pueda aprender de ella.

! EJEMPLO

Un cliente se queja de que su pescado está poco hecho. Lo escuchas con calma, le agradeces que te lo haya dicho, retiras el plato, avisas a cocina para que lo repitan y le informas del tiempo aproximado. Mientras tanto, le ofreces algo para beber y compruebas, al volver el plato, que está como pidió.

! DATO AÑADIDO

Todo establecimiento debe tener a disposición de los clientes hojas de reclamaciones, según la normativa de consumo que corresponda. Si un cliente pide la hoja, no te opongas ni la escondas: avisa a tu responsable y facilítala según el procedimiento. Comprueba la normativa vigente de tu comunidad autónoma. (Aviso añadido a este manual.)

UNIDAD XIII

Cobro, despedida y postservicio

1 El cobro

Cuando el cliente pide la cuenta, prepara el **tique o la factura** y comprueba que coincide con lo que se ha servido. Preséntala de forma discreta (en una bandeja o un platillo), sin mostrarla al resto de la mesa y sin interrumpir la conversación. Si el cliente la solicita, emite una factura con los datos necesarios, siguiendo el procedimiento administrativo del local.

El TPV (terminal punto de venta) registra las ventas y los cobros. Aprende a usarlo con soltura, porque de él depende gran parte del control del establecimiento. Los sistemas de cobro más habituales son:

- **Al contado:** efectivo o tarjeta en el momento.
- **A crédito:** cuenta o abono contra pago posterior, por acuerdo previo.
- **Vales y tiques restaurante** u otros medios admitidos por el local.
- **Cargo a la habitación,** en hoteles.

1. Revisa la cuenta con el TPV y con la comanda antes de presentarla.
2. Entrégala al cliente que la haya pedido, sin hacer comentarios sobre el importe.
3. Si paga en efectivo, cuenta el dinero delante de él y devuelve el cambio de forma clara.
4. Si paga con tarjeta, lleva el datáfono a la mesa si el local lo hace y devuelve la tarjeta y el justificante.
5. Agradece el pago de forma natural.

2 La despedida

Despídete con amabilidad, **mostrando interés por cómo ha ido su experiencia**. Una pregunta sencilla («¿Ha estado todo a su gusto?») dice mucho y te da información valiosa. Una buena despedida no solo cierra el servicio: es la mejor manera de que el cliente vuelva.

3 El postservicio

Cuando se va el último cliente, el servicio no ha terminado. El **postservicio** deja el local, el material y las existencias listos para el siguiente servicio y previene riesgos.

1. **Gestiona los excedentes** (alimentos, bebidas y complementos que sobran): guárdalos según sus características de conservación y repón lo necesario para el siguiente servicio.
2. **Ventila el local** y repasa las instalaciones, en especial suelos y sillas, según las normas del establecimiento.
3. **Desmonta y vuelve a montar las mesas,** repón aparadores y muebles auxiliares y cambia la mantelería según los protocolos y las reservas previstas.
4. **Limpia y desinfecta** útiles, máquinas y equipos según las indicaciones de su mantenimiento preventivo y notifica las incidencias a quien corresponda.
5. **Cierra la producción y la caja:** comprueba que lo producido y lo vendido concuerdan, y que el desglose de alimentos y bebidas coincide con los tiques y facturas emitidos.
6. **Registra pagos y depósitos** en los soportes correspondientes y anota cualquier desviación, queja o incidente en el libro de incidencias.
7. **Rellena la lista de comprobación de cierre,** con los equipos y programas que use el local.

! IMPORTANTE

Al limpiar y desinfectar, utiliza solo los productos autorizados por el local, sigue siempre la etiqueta y la ficha de seguridad y nunca mezcles productos químicos. Revisa también la normativa vigente y el plan de autocontrol (APPCC) del establecimiento para la gestión de excedentes y la conservación de alimentos.

! DATO AÑADIDO

Un buen cierre de caja empieza con el control inicial: si sabes cuánto había al abrir, resulta mucho más fácil detectar y explicar cualquier diferencia al terminar. Si hay una descuadre, no lo ocultes; anótalo y avisa a tu responsable. (Aviso añadido a este manual.)

! RECUERDA

El servicio tiene tres tiempos —preservicio, servicio y postservicio— y los tres cuentan. Un local bien preparado, una atención cuidada y un cierre ordenado son lo que distingue a un profesional de la hostelería.

MÓDULO III

Servicio de vinos e información básica

El vino es uno de los productos con más carga de oficio y de imagen en una sala. En este módulo aprenderás qué es y cómo se elabora, cómo se clasifica, cómo se lee una etiqueta y una carta, cómo se guarda y cómo se sirve con elegancia, y cómo hablar de él con el cliente a un nivel básico pero seguro.

UNIDAD XIV

El vino: qué es y cómo se elabora

1 Definición y composición

El **vino** es la bebida que resulta de la fermentación alcohólica del mosto de la uva, es decir, del zumo de uva. Durante esa fermentación, unos microorganismos llamados **levaduras** transforman los azúcares de la uva en alcohol y en gas carbónico.

Aunque en el vaso parezca un líquido sencillo, el vino es una mezcla compleja. Sus componentes principales son:

AGUA

Es el componente mayoritario: el vino es, ante todo, agua procedente de la uva.

ALCOHOL

Nace de la fermentación de los azúcares. Aporta cuerpo y sensación de calidez en boca.

AZÚCARES

Los que no se transforman quedan en el vino y determinan si es seco o más dulce.

ÁCIDOS

Dan frescura y viveza. Un vino sin acidez resulta pesado y plano.

TANINOS Y COLOR

Proceden sobre todo de los hollejos (pieles) y las pepitas. Dan estructura, sensación de astringencia y color a los tintos.

AROMAS

Cientos de sustancias aromáticas que vienen de la uva, de la fermentación y de la crianza.

Todos estos elementos influyen en cómo se percibe el vino al degustarlo. Por eso, cuando más adelante hablemos de cata, volveremos sobre ellos.

2 La uva y la variedad

El vino nace de la uva, y cada **variedad de uva** tiene características propias: tamaño y grosor del hollejo, nivel de azúcar y de acidez, aromas, color. Hay variedades tintas (de piel oscura) y blancas. Un vino puede elaborarse con una sola variedad (monovarietal) o con una mezcla de varias (coupage o ensamblaje).

Además de la variedad, influyen en el resultado:

- **El suelo:** su composición y su capacidad de retener agua o de drenar modifican la uva y, con ella, el vino.
- **El clima:** las horas de sol, las lluvias y los cambios de temperatura entre el día y la noche marcan la maduración.
- **El trabajo del viticultor y del enólogo:** cuándo se vendimia, cómo se elabora y cuánto tiempo se cría.
- **La añada:** el año de la cosecha. Cada año tiene un clima distinto y, por tanto, un vino algo distinto.

3 Cómo se elabora un vino, a grandes rasgos

No tienes que ser enólogo, pero sí conocer el recorrido de la uva hasta la botella. Esquemáticamente:

1. **Vendimia.** Se recoge la uva cuando ha alcanzado la madurez que busca el elaborador.
2. **Despalillado y estrujado.** Se separa el racimo de la uva y se rompe suavemente el grano para liberar el mosto.
3. **Fermentación alcohólica.** Las levaduras transforman el azúcar en alcohol. En los tintos el mosto fermenta en contacto con los hollejos, que ceden color y taninos.
4. **Prensado.** Se separa el vino de los restos sólidos de la uva.
5. **Crianza o reposo.** El vino descansa en depósito, en barrica de madera o en botella, según el estilo que se busque.
6. **Clarificado, estabilizado y embotellado.** Se limpia el vino de partículas, se prepara para que se mantenga estable y se envasa.

> **! RECUERDA**
>
> Lo que distingue a un tinto de un blanco no es solo la variedad de uva, sino sobre todo si el mosto fermenta o no en contacto con los hollejos. Ahí está el origen del color y de buena parte de la estructura del vino.

4 La crianza: roble, tiempo y botella

La **crianza** es el periodo en el que el vino evoluciona antes de salir al mercado. Puede hacerse en barricas de madera, que aportan matices y permiten una ligera oxigenación, y continuar en botella, donde el vino se afina en ausencia de oxígeno. Según el tiempo y el tipo de crianza, el vino se etiqueta con términos como *joven*, *crianza*, *reserva* o *gran reserva*. El tiempo exacto que exige cada término lo fija la normativa y puede variar según la denominación de origen, así que consúltalo siempre en la información oficial del vino.

UNIDAD XV

Tipos de vino y zonas vinícolas

1 Clasificación por color y elaboración

Los vinos se agrupan en familias según su color y su forma de elaboración. Para el servicio importan mucho, porque cada familia pide una copa, un ritmo y un trato distintos.

TINTO

Se elabora con uva tinta, y el mosto fermenta en contacto con los hollejos. Es el más estructurado y el que más taninos suele tener.

BLANCO

Fermenta el mosto sin los hollejos. Suele ser más fresco, ligero y aromático. Puede elaborarse con uva blanca o, con técnicas especiales, con uva tinta.

ROSADO

Procede de uva tinta, pero el contacto con los hollejos es breve, por lo que solo toma un poco de color. Combina frescura y fruta.

ESPUMOSO

Contiene gas carbónico disuelto que forma burbujas al servirlo. El cava es el espumoso español más conocido. Pide un servicio muy cuidadoso por la presión de la botella.

GENEROSO

Vinos especiales, a menudo fortificados con alcohol, como el jerez, el montilla-moriles o el málaga. Hay desde muy secos hasta muy dulces.

DULCE O DE LICOR

Aquellos con azúcar residual notable. Se sirven normalmente con postres o en el final de la comida.

2 Según el contenido en azúcar y la crianza

Además de por color, los vinos se describen con dos palabras que el cliente usa constantemente:

- **Seco, semiseco, semidulce, dulce:** indican la cantidad de azúcar que queda en el vino. Un vino seco no deja sensación dulce en boca.
- **Joven, crianza, reserva, gran reserva:** indican el tiempo de envejecimiento. Un vino joven suele ser más afrutado y directo, y uno con crianza gana complejidad y matices de madera.

3 Zonas vinícolas españolas, en general

España es un país con vino en casi todo su territorio, y su geografía vitivinícola se organiza en **denominaciones de origen (DO)** y otras figuras de calidad. Cada una delimita una zona, unas variedades permitidas y unas normas de elaboración. Una denominación garantiza que el vino viene de ese territorio y se ha hecho con ciertas reglas, y por eso aparece destacada en etiquetas y cartas.

Para orientarte, es útil agrupar las zonas por regiones y recordar los estilos más asociados a cada una:

Zona	Estilos y vinos asociados
Rioja y Ribera del Duero	Tintos con crianza en barrica, de los más reconocidos por el cliente.
Rías Baixas, Ribeiro y otras zonas gallegas	Blancos frescos y aromáticos, muy ligados a pescados y mariscos.
Rueda	Blancos jóvenes de gran presencia en la restauración.
Penedés	Cuna del cava, además de blancos y tintos.
Jerez, Montilla-Moriles y Málaga	Vinos generosos y dulces de gran personalidad.
La Mancha, Valdepeñas y otras zonas del interior	Vinos de consumo muy extendido, jóvenes y con crianza.

DATO AÑADIDO

La lista anterior es solo un mapa de orientación para el servicio. Hay muchas más denominaciones y cada establecimiento trabaja con las suyas: aprende primero las zonas y los vinos de tu carta, y amplía con el tiempo. (Aviso añadido a este manual.)

4 Por qué importa el suelo

El suelo influye en la composición de los vinos: la manera en que retiene el agua, su temperatura y sus minerales condicionan cómo madura la uva. Por eso dos vinos de la misma variedad, de zonas distintas, pueden parecer muy diferentes. Es lo que se resume en la idea de **terruño**: la combinación de suelo, clima y saber hacer de cada lugar.

UNIDAD XVI

La botella, la etiqueta y la carta de vinos

1 Leer una botella

Antes de ofrecer un vino tienes que saber leerlo. La etiqueta te da la información básica que el cliente va a pedirte. Aunque cada botella la presenta de forma distinta, suele incluir:

- **Nombre del vino y marca** con la que se comercializa.
- **Denominación de origen** u otra indicación de procedencia.
- **Bodega elaboradora o embotelladora.**
- **Añada**, cuando el vino la indica.
- **Tipo o categoría de envejecimiento**, como joven, crianza o reserva.
- **Graduación alcohólica y volumen** del envase.

- **Menciones obligatorias** exigidas por la normativa, entre ellas las referidas a los alérgenos que contenga.

La presentación de la botella también cuenta: la forma, el tapón, la cápsula y la contraetiqueta forman parte del producto que el cliente va a ver cuando se lo muestres en la mesa.

2 La carta de vinos

La **carta de vinos** es el documento que presenta la oferta de vinos del establecimiento. Una carta bien hecha ayuda al cliente a elegir y al restaurante a vender. Suele organizarse por tipo (tintos, blancos, rosados, espumosos, generosos) y, dentro de cada tipo, por zona o denominación. Para cada vino conviene que figure al menos:

- El nombre del vino y de la bodega.
- La denominación de origen o zona.
- La añada, si procede, y el tipo de crianza.
- El precio, claro y visible, con la forma de venta (botella, copa).

> **! RECUERDA**
>
> Tú, como camarero, tienes que conocer la carta de memoria o, al menos, saber moverte por ella con soltura. Si el cliente pregunta por un vino y no sabes dónde está, pierdes su confianza.

3 Informar y aconsejar al cliente

Ofrecer vino es una venta asesorada. Se te pide que informes a un nivel básico y que lo hagas cuando el cliente lo pide o lo necesita. Con la información que tengas de la carta y de la oferta gastronómica, puedes seguir este orden:

1. **Entiende qué busca.** Pregunta por el tipo de vino que le gusta, la ocasión y el tipo de comida que va a elegir.
2. **Propón con criterio.** Ofrece una o dos opciones adecuadas a su gusto y a los platos, no una lista interminable.
3. **Describe lo esencial.** Di de qué zona es, qué bodega lo elabora, qué añada tiene y cómo es: ligero o potente, seco o dulce, fresco o con madera.
4. **Da prioridad a lo que necesita salida.** Cuando varias opciones encajan, el establecimiento puede interesarse por vender antes los vinos con rotación más urgente, y tú puedes ofrecerlos con naturalidad.
5. **Cierra la venta con claridad.** Repite el vino elegido antes de retirarte, para asegurar que has entendido bien el pedido.

EJEMPLO

Una pareja ha pedido pescado y marisco. Les preguntas si prefieren un vino ligero y fresco o con más cuerpo. Responden que ligero, y les propones un blanco de la carta describiendo su zona, su bodega y su carácter. Anotas el pedido y lo confirmas: «Entonces, un blanco de esta zona para los dos, ¿correcto?». Así evitas confusiones y quedas como un profesional.

4 Tomar la comanda de vinos

Al anotar el vino, relaciónalo con el sitio que ocupa en la mesa la persona que lo ha pedido, sobre todo si cada comensal elige uno distinto. Así evitarás interrupciones y equivocaciones durante el servicio. Verifica siempre la comanda antes de servir: el vino que llevas debe corresponder exactamente a lo que han pedido.

ATENCIÓN

El alcohol no puede servirse a menores ni a personas que estén visiblemente ebrias, según la normativa vigente. Comprueba además la normativa de protección al consumidor, de etiquetado y de alérgenos (BOE, autoridad sanitaria y de consumo), así como el plan de autocontrol (APPCC) y los protocolos de tu establecimiento. Esta información es de estudio y puede cambiar.

UNIDAD XVII

La bodeguilla: aprovisionamiento y conservación

1 Qué es la bodeguilla o cava de día

La **bodeguilla** o **cava de día** es el espacio, cercano a la sala, donde se guardan los vinos que se van a servir durante el servicio. No es la bodega principal, de mayor tamaño y con almacenaje a largo plazo, sino una reserva de trabajo que debe estar siempre ordenada, limpia y bien surtida.

2 Aprovisionar la bodeguilla

Antes del servicio tienes que asegurarte de que dispones de los vinos que se van a necesitar. El proceso, de forma ordenada, es:

1. **Consulta la información del día.** Revisa el plan de trabajo, las necesidades del servicio y las sugerencias del día, en los documentos que use tu establecimiento.
2. **Calcula las necesidades.** Piensa qué vinos y cuántas botellas pueden hacer falta según las reservas, los menús y los eventos.
3. **Comprueba las existencias.** Mira cuántas botellas quedan de cada vino y cuáles están por debajo del mínimo establecido.
4. **Formaliza el vale de aprovisionamiento.** Pide al almacén o a la bodega los vinos que faltan con el documento interno que corresponda.

5. **Notifica las bajas.** Si hay botellas rotas o en mal estado, comunícalo para que quede registrado.
6. **Coloca los vinos recibidos.** Disponlos en los lugares previstos, según el tipo de vino y sus necesidades de conservación.

3 Cómo se ordenan los vinos

La colocación no es caprichosa. Se tienen en cuenta varios factores a la vez:

Factor	Qué significa en la práctica
Tipo de vino	Se agrupan tintos, blancos, rosados, espumosos y generosos, porque cada familia se mantiene y se sirve en condiciones distintas.
Añada	Se ordenan de modo que se identifique pronto el año de cada botella.
Rotación	Lo que lleva más tiempo guardado sale antes; lo recién llegado se coloca detrás.
Mantenimiento	Cada vino se coloca donde pueda conservarse bien hasta que se sirva.
Factores de riesgo	Se evita la cercanía de fuentes de calor, olores fuertes, vibraciones y luz directa.

4 Condiciones de conservación

El vino es un producto vivo y sensible. Para que llegue al cliente en buen estado hay que controlar en la bodeguilla y en la bodega estos indicadores:

- **Temperatura:** estable y adecuada a cada tipo de vino. Los cambios bruscos lo perjudican más que un valor concreto.
- **Humedad:** suficiente para que el tapón de corcho no se seque.
- **Olores:** el vino absorbe olores del entorno, así que no deben guardarse cerca de productos de olor intenso.
- **Iluminación:** la luz, sobre todo la directa, daña el vino. Mejor poca luz y estable.
- **Vibraciones:** los movimientos y golpes continuos alteran su reposo.
- **Distribución:** las botellas se colocan de forma que el vino esté en contacto con el tapón cuando sea de corcho y se vea la etiqueta.

Los equipos que mantienen el frío o la temperatura (armarios, vitrinas, cámaras, enfriadores) deben revisarse con regularidad: comprueba que funcionan y que marcan los parámetros fijados por el establecimiento, siguiendo siempre las instrucciones del fabricante. Si observas una desviación, regúlala o avisa a quien corresponda.

IMPORTANTE

La bodeguilla también se limpia. Mantén sus condiciones ambientales e higiénicas con limpiezas regulares que eviten el desarrollo de bacterias y mohos y protejan los vinos. Cuando uses productos de limpieza, sigue siempre la etiqueta y la ficha de seguridad, y nunca mezcles productos entre sí.

DATO AÑADIDO

Las cifras de temperatura y humedad que debe tener cada equipo las marca el establecimiento o el fabricante, no el camarero. Memoriza dónde están anotadas y cómo se registran. (Aviso añadido a este manual.)

UNIDAD XVIII

El servicio del vino

1 Copas y utensilios

La copa influye en cómo se percibe el vino. Una buena copa es de cristal fino, transparente, con pie y con un cuerpo que se cierra algo hacia el borde para concentrar los aromas. Se sujeta por el pie o por el tallo, para no calentar el vino con la mano ni dejar marcas en la copa.

TINTO

Copa de cuerpo amplio, que permite mover el vino y oxigenarlo.

BLANCO Y ROSADO

Copa algo más pequeña, que ayuda a mantener el frescor.

ESPUMOSO

Copa alargada y estrecha, que conserva las burbujas y deja verlas subir.

GENEROSO Y DULCE

Copa pequeña, por la intensidad aromática y la cantidad que se sirve.

Además de las copas, el servicio del vino requiere unos útiles imprescindibles:

- **Sacacorchos o abridor de camarero**, con cuchillo para cortar la cápsula y hélice para extraer el corcho.
- **Servilleta de servicio**, para sujetar la botella y secar el cuello tras servir.
- **Cubitera o enfriador**, para mantener frescos los vinos que lo piden.
- **Decantador**, cuando hay que decantar.
- **Platillo o salvamanteles**, para apoyar el corcho o evitar goteos.

2 Temperatura de servicio

La temperatura de servicio es clave porque realza o apaga un vino. En términos generales:

- Los **blancos, rosados y espumosos** se sirven frescos, y un buen espumoso, bien frío.
- Los **tintos** se sirven más templados, nunca calientes. Un tinto servido demasiado cálido se vuelve pesado y alcohólico.
- Los **generosos** admiten un abanico amplio, que depende del estilo: los secos suelen servirse más frescos que los dulces.

Para conocer el grado exacto de cada vino, consulta las indicaciones del establecimiento. Si hay que enfriar o atemperar una botella, ayúdate de la cubitera o de los equipos de la bodeguilla.

3 Presentar y abrir la botella, paso a paso

La apertura se hace siempre delante del cliente. Es parte esencial del protocolo y transmite confianza y profesionalidad.

1. **Verifica la comanda.** Asegúrate de que el vino que has cogido es el que se pidió.
2. **Lleva la botella a la mesa.** Transpórtala con cuidado, sin agitarla, sujetándola de forma que se vea la etiqueta.
3. **Preséntala a quien la ha pedido.** Muestra la etiqueta con el nombre hacia el cliente, para que confirme que es el vino elegido. Si no es correcto, no lo abras.
4. **Prepara los útiles.** Coloca la servilleta, el abridor y el platillo a mano, con orden y discreción.
5. **Corta la cápsula.** Hazlo por debajo del borde del cuello, con cuidado, y retira la parte cortada.
6. **Limpia el gollete.** Si es necesario, pásale un paño limpio.
7. **Descorcha con suavidad.** Clava la hélice en el centro del corcho, sin atravesarlo del todo, y extráelo lentamente, sin ruido ni tirones.
8. **Revisa el corcho.** Mira y huele el corcho para comprobar que el vino no tiene defectos evidentes. Déjalo sobre el platillo si el protocolo del establecimiento lo prevé.
9. **Limpia de nuevo la boca** de la botella antes de servir.
10. **Sirve una pequeña cantidad a quien lo pidió** para que lo pruebe y dé su conformidad.
11. **Sirve al resto de comensales** y al final al anfitrión, o por el orden que marque el protocolo del establecimiento.

> **RECUERDA**
>
> Servir con elegancia, rapidez y eficacia significa hacerlo bien, sin prisa visible. La botella se coge por el cuerpo, no por el cuello, y la etiqueta debe quedar visible para el cliente al servir.

4 Servir en la copa

- Sirve por la derecha del cliente, con la botella apoyada con delicadeza sin tocar la copa.

- Llena la copa solo hasta una parte de su capacidad, para dejar espacio al aroma y poder moverlo.
- Al terminar de servir, gira ligeramente la botella para evitar goteos y limpia el gollete con la servilleta.
- Ofrece la reposición: retira o rellena la copa a petición del cliente, estando atento sin ser invasivo.
- Mantén frescos los blancos, rosados y espumosos en la cubitera, y deja la botella a mano del cliente según el estilo de servicio.

5 Técnicas especiales: decantar, oxigenar y atemperar

DECANTAR

Consiste en pasar el vino de la botella a otro recipiente. Sirve para separar los posibles sedimentos de un vino viejo y también para oxigenar un vino joven y cerrado.

OXIGENAR

Dar al vino contacto con el aire para que se abra y muestre sus aromas. Puede hacerse decantando o moviendo la copa.

ATEMPERAR

Llevar el vino a la temperatura de servicio adecuada, enfriándolo o dejando que se temple.

CUBITERA

Mantiene fresco un vino ya abierto o a punto de servirse. Suele llevar agua y hielo.

Cómo decantar un vino con sedimento

1. Deja la botella de pie un tiempo antes, para que el sedimento baje al fondo.
2. Ábrela con cuidado, sin moverla bruscamente.
3. Vierte el vino despacio hacia el decantador, con la botella inclinada, y a ser posible ayudándote de una fuente de luz para ver el momento en que aparece el sedimento.
4. Para de verter cuando asome el poso, y deja en la botella lo que quede.
5. Sirve desde el decantador, y presenta la botella vacía si el cliente la quiere ver.

! DATO AÑADIDO

No todos los vinos se decantan, y el vino espumoso, en particular, no se decanta. La decisión depende del tipo de vino, de su edad y del establecimiento. Si no estás seguro, consúltalo antes de abrir. (Aviso añadido a este manual.)

6 El espumoso: un servicio con precaución

La botella de espumoso contiene presión, de modo que hay que abrirla con cuidado para evitar accidentes y desperdicio. Sujeta siempre el tapón con la mano mientras lo aflojas, inclina ligeramente la botella y gira la botella, no el tapón, de forma que salga con un suspiro y no con un estallido. Nunca la

apuntes hacia ninguna persona. Sirve en dos tiempos: primero un poco, para que baje la espuma, y después completa.

UNIDAD XIX

Cata básica y maridaje

1 Qué es la cata y para qué sirve al camarero

La **cata** es el examen del vino con los sentidos: vista, olfato y gusto. Para ti, catar significa poder describir un vino con vocabulario sencillo, reconocer si está en buen estado y recomendarlo con fundamento. No pretende convertirte en sumiller, sino darte lenguaje y seguridad.

Condiciones para catar bien

- **Una buena copa** limpia, sin restos de detergente ni de olores.
- **Luz suficiente** y un fondo claro para valorar el color.
- **Un ambiente sin olores fuertes**, que enmascaren los aromas del vino.
- **Una temperatura adecuada** del vino, que es la de servicio.

2 Tipos de cata

HORIZONTAL

Se comparan vinos de la misma añada y, normalmente, de un mismo tipo o zona, pero de distintos elaboradores.

VERTICAL

Se comparan distintas añadas de un mismo vino y de un mismo elaborador, para ver cómo evoluciona.

A CIEGAS

Se cata sin saber qué vino es, para juzgarlo solo por sus cualidades, sin dejarse influir por la etiqueta o la fama.

3 Las tres fases de la cata

La vista

En el examen visual se observa la copa inclinada contra un fondo claro. Se valoran tres cosas:

- **Limpidez:** si el vino es transparente o presenta turbidez.
- **Color:** su tono e intensidad, que informan del tipo de vino y de su edad.
- **Fluidez:** al mover la copa, cómo se desliza el vino por las paredes.

El olfato

Se huele primero la copa quieta y después moviéndola suavemente, para que el vino libere más aromas. Los aromas se clasifican en tres grupos, según su origen:

Tipo de aroma	De dónde viene	Qué recuerda
Primarios	De la uva y del terreno.	Fruta, flores, hierbas.
Secundarios	De la fermentación.	Aromas de levadura, lácteos, fruta madura.
Terciarios	De la crianza en madera y el envejecimiento en botella.	Vainilla, especias, tostados, notas de evolución.

Al conjunto de aromas que se desarrolla con el envejecimiento se le llama **bouquet**.

El gusto

En boca se detecta el vino con la lengua y el paladar. Hay cuatro sabores elementales: **dulce, salado, ácido y amargo**, y cada uno se percibe con más intensidad en una zona distinta de la lengua. Además de los sabores, en boca se aprecian el **cuerpo** (ligero o potente), la **astringencia** de los taninos, la **persistencia** (cuánto dura la sensación al tragar o escupir) y, sobre todo, el **equilibrio** entre aromas y sabores, es decir, que ningún componente destaque desagradablemente sobre los demás.

4 Alteraciones y defectos

Un vino puede estar en mal estado. Algunos signos que debes aprender a detectar para avisar al responsable antes de servirlo son:

- Un olor a humedad, a moho o a cartón mojado, que se asocia con el corcho defectuoso.
- Un olor avinagrado o a barniz.
- Un aspecto turbio no esperado, o gas en un vino que no debería llevarlo.
- Un color apagado o marrón en un vino que debería ser vivo.

> **EJEMPLO**
>
> Al descorchar, el corcho huele a humedad y el vino huele igual. No lo sirvas como si nada: explica al cliente con tacto que parece tener un defecto, ofrécele cambiarlo por otra botella y avisa al encargado para que gestione la reposición según el protocolo del establecimiento.

5 Lenguaje de cata y ficha de cata

El **lenguaje de cata** es un vocabulario técnico y preciso para describir lo que se percibe. No hace falta usar términos rebuscados: es mejor una palabra sencilla y exacta («fresco», «con cuerpo», «afrutado», «con madera») que un adjetivo que el cliente no entienda. La **ficha de cata** es el documento donde se anotan, por orden, la vista, el olfato y el gusto del vino, y la impresión final. Es una herramienta útil para ordenar tus observaciones.

6 Maridaje básico

El **maridaje** es la armonía entre un vino y un plato. No hay reglas rígidas: lo importante es que ni el vino tape la comida ni la comida apague el vino. Algunas ideas generales de orientación:

- **Equilibra intensidades:** platos ligeros, vinos ligeros; platos potentes, vinos con más cuerpo.
- **Blancos y rosados frescos** suelen acompañar bien a pescados, mariscos, ensaladas y platos suaves.
- **Tintos con estructura** encajan con carnes y guisos de sabor intenso.
- **Espumosos** funcionan como aperitivo y con muchos platos, porque su frescura limpia el paladar.
- **Generosos secos** se asocian a aperitivos y frituras, y los **dulces** a los postres.
- **El vino de la zona** con la cocina de esa zona suele ser un acierto.

! DATO AÑADIDO

El gusto del cliente manda. Si prefiere un vino que no sigue la regla, no lo corrijas: tu papel es aconsejar, no imponer. (Aviso añadido a este manual.)

7 Atender al cliente mientras se sirve vino

Todo lo anterior se completa con la manera de tratar al cliente. Comunícate con fluidez, escucha antes de proponer, mira a la persona y no a la carta, y adapta tu lenguaje a cada tipo de cliente: con quien sabe de vino puedes ser más técnico, y con quien se inicia, más sencillo y cercano. Trata a todos con cortesía, respeto y discreción. Si surge una queja, escucha sin interrumpir, no te pongas a la defensiva y busca una solución dentro de lo que tu establecimiento permita.

! EJEMPLO

En un banquete se te pide servir un vino blanco, un tinto y un espumoso. Antes del servicio compruebas el funcionamiento de los equipos de frío, completas el vale con las existencias y colocas cada vino en su sitio. Ya con los comensales, presentas cada botella, la abres delante de ellos, usas la copa que corresponde, atiendes sus dudas con claridad y repones cuando te lo piden.

! RECUERDA

Servir vino es conocer el producto, cuidar su conservación y tratarlo con protocolo delante del cliente. Si dominas la lectura de la botella, la apertura y el trato cercano, tendrás la base de un servicio de calidad.

MÓDULO IV

Bebidas distintas a vinos

Este módulo recorre todo lo que se sirve en una barra o en una mesa además del vino: aguas, refrescos, zumos, cerveza, café, infusiones, destilados, licores y cócteles. Aprenderás a conocer cada producto, a prepararlo con el útil adecuado, a servirlo a la temperatura correcta y a controlar el género con el que trabajas.

UNIDAD XX

Clasificación de las bebidas y bebidas sin alcohol

1 Cómo se ordenan las bebidas

Conocer la familia a la que pertenece una bebida te ayuda a ofrecerla, almacenarla y servirla bien. El manual de origen agrupa las bebidas «distintas a vinos» que se comercializan habitualmente en el sector así:

- Aguas y refrescos (bebidas gasificadas con y sin alcohol).
- Aperitivos, cervezas, aguardientes y licores.
- Cafés, infusiones, chocolates, batidos naturales y zumos naturales.
- Whisky, ron, ginebra, vodka, brandy y otros destilados.
- Cócteles, clásicos y novedosos.
- Principales marcas de consumo internacional.

Para trabajar en barra te resulta útil manejar además tres criterios de clasificación sencillos:

SEGÚN EL ALCOHOL

Bebidas sin alcohol (aguas, refrescos, zumos, café, infusiones) y bebidas con alcohol (cerveza, sidra, destilados, licores, cócteles). Esta división condiciona quién puede consumirlas y cómo debes servirlas.

SEGÚN LA ELABORACIÓN

Fermentadas (cerveza, sidra), destiladas (whisky, ron, ginebra, vodka, brandy), licores (destilado más azúcar y aromas) y mezclas o combinados.

SEGÚN EL MOMENTO

Aperitivos (abren el apetito), bebidas de acompañamiento, cafés e infusiones de sobremesa y digestivos (licores y destilados tras la comida).

RECUERDA

Las bebidas gasificadas pueden ser con o sin alcohol: no todo lo que tiene burbujas es un refresco. Pregunta siempre al cliente qué prefiere si tiene dudas.

2 Aguas

El agua es la bebida sin alcohol más pedida y la que más sirve para acompañar a las demás. En la carta suele aparecer como agua mineral natural, con gas o sin gas, en botellas de distinto formato. Una buena práctica es mostrar la botella cerrada al cliente, abrirla delante de él y servir el agua a la temperatura que corresponda a su estado.

- Sirve el agua en copa o vaso limpio, sin marcas de labios ni huellas y sin hielo salvo que el cliente lo pida.
- Si ofreces rodaja de limón o de lima, que sea fresca y esté preparada en la mise en place.
- Las botellas se almacenan y se sirven siguiendo la rotación de existencias: lo primero que entra es lo primero que sale.

Algunos locales cuentan con una carta de aguas, con distintas procedencias y características. En ese caso debes poder explicar con claridad en qué se diferencian: con gas, sin gas, de mineralización más o menos alta, etc.

3 Refrescos y bebidas gasificadas

Los refrescos son bebidas sin alcohol, normalmente gasificadas y azucaradas o edulcoradas: colas, naranjadas, limonadas, tónicas, gaseosas, bebidas de sabores y similares. Se sirven fríos y su gas es una parte esencial de la calidad, de modo que hay que protegerlo.

- Mantenlos en frío y conserva las botellas abiertas lo mínimo posible.
- Inclina el vaso al servir y vierte despacio para que no se pierda el gas ni se desborde la espuma.
- La tónica, la gaseosa y los refrescos que acompañan a un combinado se abren en el momento, nunca antes, porque pierden las burbujas.
- Entrega al cliente el vaso con hielo y, si lo pide, la botella o lata para que se sirva él mismo.

4 Zumos, batidos y chocolate

Los zumos naturales se exprimen en el momento con el exprimidor, porque pierden aroma y propiedades con rapidez. Los zumos envasados se sirven fríos y se agitan o se mueven con suavidad si el envase lo indica. Los batidos naturales combinan fruta, leche o yogur y hielo, y se preparan en la batidora o el robot de barra.

1. Lava y selecciona la fruta: debe estar madura, sana y sin golpes.
2. Pela, corta o parte la fruta según el aparato que vayas a usar.
3. Exprime o bate sin demorarte y sirve de inmediato en vaso frío.

4. Limpia el aparato y la zona de trabajo al terminar para evitar restos y malos olores.

El chocolate caliente se prepara con leche (o con agua) y una base de cacao; se sirve en taza precalentada y se acompaña de churros, bollería o galletas según la oferta del local.

! EJEMPLO

Un cliente pide «un zumo de naranja» a las diez de la mañana. Preparas el vaso, exprimes las naranjas en el momento, sirves rápidamente y acompañas con servilleta. Si el cliente pregunta si es natural y lo sacas de un envase, se lo dices con claridad: informar con honestidad también es parte de tu trabajo.

UNIDAD XXI

Cerveza, sidra y aperitivos

1 Qué es la cerveza

La cerveza es una bebida fermentada elaborada a partir de cereales (sobre todo cebada malteada), agua, lúpulo y levadura. Sus características dependen de la receta y del tipo de fermentación. A grandes rasgos puedes diferenciar:

LAGER

Cerveza de fermentación baja, clara, ligera y refrescante. Es la más extendida en barras y terrazas.

ALE

Fermentación alta, con aromas más frutales y mayor variedad de estilos.

NEGRA, TOSTADA Y DE TRIGO

Estilos con más cuerpo o carácter, de aromas a malta tostada o a cereal y levadura. Suelen servirse con cuidado para preservar su espuma.

SIN ALCOHOL

Elaboradas con o sin proceso de retirada del alcohol, y con un contenido mínimo. Se sirven igual que las demás.

También se mezcla con refrescos para elaborar combinados sencillos de cerveza, muy habituales en verano. Pregunta siempre al cliente cómo la prefiere.

2 Cerveza de botella y de lata

La botella y la lata son el servicio más sencillo, pero también tienen su técnica. Lo importante es que la cerveza llegue fría, limpia y con una corona de espuma adecuada.

1. Comprueba que la botella o lata está fría, limpia y en perfecto estado, y que el vaso o copa está limpio y seco.
2. Abre delante del cliente con el abridor, sin golpes ni sacudidas.

3. Inclina el vaso y vierte por la pared hasta la mitad, endereza el vaso al final para formar espuma.
4. Sirve junto con la botella o la lata si el cliente lo prefiere, y con la etiqueta de cara al cliente.

3 Cerveza de barril: la tirada

La cerveza de barril se sirve con el grifo de la columna de tiraje, alimentada por gas. Para tirar bien una caña necesitas un vaso limpio y frío, un equipo bien limpio y una presión de gas correcta. Un mal mantenimiento del circuito altera el sabor.

1. Elige el vaso o la jarra adecuados al formato pedido (caña, copa, jarra) y comprueba que está limpio y sin restos de detergente.
2. Sostenlo inclinado bajo el grifo, sin que el pitorro toque el vaso ni el líquido.
3. Abre el grifo del todo y deja que la cerveza resbale por la pared hasta llenar buena parte del vaso.
4. Endereza el vaso, forma la corona de espuma y cierra el grifo con rapidez.
5. Retira el exceso de espuma si hace falta, limpia el pie del vaso y sírvelo sobre posavasos.

> **! ATENCIÓN**
> El circuito de la tirada (barril, tubos y grifos) requiere una limpieza periódica con los productos y la frecuencia que marquen el fabricante y el establecimiento. Nunca mezcles productos de limpieza entre sí: sigue siempre la etiqueta y la ficha de seguridad.

4 La sidra

La sidra es una bebida fermentada de manzana. Se consume sobre todo en el norte de España. La sidra natural se sirve desde cierta altura para que se oxigene y suelte aromas, vertiendo una pequeña cantidad en un vaso ancho que se bebe de inmediato. Es el llamado «escanciado». La sidra espumosa se sirve como un vino espumoso, sin escanciar, bien fría y en copa o vaso.

- El escanciado se practica sin prisas y con una botella limpia y bien sujeta.
- Las porciones son pequeñas, porque la sidra se bebe en el momento.
- Sirve siempre limpiando el borde de la botella y sin goteos en el suelo.

5 Aperitivos

El aperitivo es la bebida que se toma antes de comer para abrir el apetito. Puede ser un vermut, un bíter, una cerveza, un vino aromatizado o un combinado ligero. Se sirve frío o con hielo y suele acompañarse de algo para picar, como aceitunas, frutos secos o patatas. En el aperitivo conviene informar al cliente de los acompañamientos que lo completan, y, si el aperitivo lleva ingredientes que pueden ser alérgenos (frutos secos, por ejemplo), debes comunicarlo.

! DATO AÑADIDO

Los tamaños de caña, tubo, copa o jarra, así como los nombres con los que se pide la cerveza, cambian de una región a otra de España. Aprende los formatos de tu establecimiento y de tu zona. (Aviso añadido a este manual.)

UNIDAD XXII

Café, infusiones y otras bebidas calientes

1 El café y sus variedades

El café es la bebida caliente más servida en cafeterías y restaurantes, y es una de las que más fideliza al cliente: si lo sirves bien, vuelve. Se elabora con la máquina de espresso, que hace pasar agua caliente a presión por café molido. La calidad del resultado depende de cuatro factores: el café (calidad y frescura), la molienda, el agua y la limpieza de la máquina.

Bebida	Qué es	Cómo se sirve
Café solo (espresso)	Café corto e intenso, base de casi todas las demás bebidas.	Taza pequeña precalentada, con plato, cucharilla y azúcar.
Cortado	Café solo con un poco de leche.	Taza pequeña o vaso, según el local.
Café con leche	Café y leche caliente en mayor cantidad.	Taza o vaso grande, con la leche caliente, sin quemarla.
Capuchino	Café, leche caliente y espuma de leche.	Taza ancha con la espuma por encima, a veces con cacao.
Americano o largo	Café alargado con más agua.	Taza mediana, bien caliente.
Café con hielo	Café caliente servido con hielo aparte.	Taza o vaso de café más vaso con hielo, para que el cliente lo mezcle.
Descafeinado	Café sin cafeína, elaborado igual que el normal.	Se prepara con su propio café y se confirma con el cliente si es de sobre o de máquina.

Los nombres y las medidas varían según la zona y el establecimiento. Averigua cómo se pide y se sirve cada café en tu local.

2 Cómo preparar un buen café

1. Comprueba que la máquina está encendida, limpia y a su temperatura de trabajo, y que el molino tiene café suficiente.
2. Precalienta las tazas: una taza fría enfría el café en segundos.

3. Dosifica el café molido en el portafiltros, nivélalo y presiónalo con el prensador de forma uniforme.
4. Coloca el portafiltros, sitúa la taza debajo y extrae el café con regularidad, sin interrumpir ni alargar de más.
5. Sirve inmediatamente: el café se consume caliente y recién hecho.
6. Limpia el portafiltros y el vaporizador tras cada uso y deja la zona ordenada.

Para las bebidas con leche, calienta la leche con el vaporizador moviendo la jarra de forma que se forme una espuma fina y brillante, y nunca la hiervas ni la dejes quemarse. Purga siempre la lanza de vapor antes y después, y límpiala con un paño húmedo.

! EJEMPLO

En el desayuno un cliente pide «un cortado descafeinado». Antes de prepararlo confirmas si lo quiere de máquina o de sobre, lo sirves en taza precalentada y colocas azúcar y cucharilla en el plato. Con ese pequeño cuidado cumples lo pedido y demuestras atención.

3 Infusiones

Una infusión se obtiene al verter agua caliente sobre hierbas, hojas o frutos secos y dejarlos reposar para que cedan su aroma y sabor. Las más habituales son el té (negro, verde, rojo y otros), la manzanilla, la menta poleo, la tila y las mezclas de frutas.

- Sirve el agua bien caliente, en una taza o tetera limpias y precalentadas.
- Entrega el sobre o la hebra y el agua por separado para que el cliente controle el reposo, o prepara la infusión según el uso del local.
- Acompaña con un platillo para dejar el sobre usado, azúcar, edulcorante y limón o miel si procede.
- Respeta el tiempo de reposo que marque el fabricante: pasarse amarga la infusión.

Las cartas de cafés e infusiones, que algunos locales ofrecen, describen cada variedad y su origen. Prepárate para explicarlas con sencillez y sin tecnicismos.

! DATO AÑADIDO

Algunas bebidas calientes, como el chocolate o ciertas mezclas, contienen leche, frutos secos u otros ingredientes que son alérgenos. Ante cualquier duda del cliente, consulta la ficha del producto y la normativa vigente. (Aviso añadido a este manual.)

UNIDAD XXIII

Espirituosos y licores

1 Qué son los destilados

Los destilados o espirituosos son bebidas de alta graduación alcohólica obtenidas al destilar un producto fermentado. Se consumen solos, con hielo, con refresco o como base de cócteles. El manual de origen cita whisky, ron, ginebra, vodka y brandy, además de los aguardientes y licores.

Destilado	Procedencia	Cómo se toma habitualmente
Whisky	Cereales fermentados y destilados, envejecidos en madera.	Solo, con hielo o con refresco.
Ron	Caña de azúcar (jugo o melaza).	Solo, con hielo, con cola o en cócteles.
Ginebra	Destilado de cereales aromatizado con bayas de enebro y otras plantas.	Con tónica y guarnición, o en cócteles.
Vodka	Cereales o patata, de sabor neutro.	Con zumos o refrescos y en cócteles.
Brandy	Destilado de vino, con envejecimiento.	Solo, como digestivo, o con café.
Aguardientes y orujos	Destilados de orujo u otros productos fermentados.	Solos y fríos, a menudo tras la comida.

! DATO AÑADIDO

Las categorías, los nombres y las exigencias de cada destilado (denominaciones, envejecimientos, graduación mínima) están reguladas. Para etiquetar o describir una bebida a un cliente, consulta la ficha del fabricante y la normativa vigente. (Aviso añadido a este manual.)

2 Licores

Un licor es una bebida alcohólica que lleva azúcar y se aromatiza con frutas, hierbas, cremas o especias. Los hay dulces, de hierbas, de frutas o cremosos. Se toman como digestivo, con hielo, en copa pequeña o formando parte de cócteles. Los licores de crema se conservan bien cerrados y fríos si el fabricante lo indica.

3 Cómo se sirven

Los destilados pueden servirse de tres formas básicas que debes distinguir bien al tomar la comanda:

SOLO

El destilado se sirve sin nada más, en copa o vaso corto y a temperatura ambiente, según lo pida el cliente.

«CON HIELO» O «ON THE ROCKS»

El destilado se vierte sobre hielo en vaso bajo. El hielo debe ser limpio, abundante y sin olores.

COMBINADO

El destilado se alarga con un refresco, un zumo u otro ingrediente, en vaso alto con hielo y con guarnición.

Si el cliente no dice la marca, sé claro con la oferta: pregunta qué marca prefiere o ofrece la de la casa. Mide la cantidad con el vertedor o la medida del local, de modo que todos los servicios sean iguales y no haya mermas.

! EJEMPLO

Un cliente pide «un gin-tonic». Preguntas por la ginebra o propones la que tengas en carta, eliges una copa grande, añades abundante hielo, mides la ginebra, completas con tónica fría abriendo la botella en ese momento y terminas con la guarnición prevista (una piel de cítrico, por ejemplo).

UNIDAD XXIV

Coctelería: cócteles y técnicas de preparación

1 Qué es un cóctel

Un cóctel es una mezcla de dos o más ingredientes, uno de ellos normalmente alcohólico, que se prepara siguiendo una receta y una técnica. Puede ser clásico (con receta tradicional reconocida) o novedoso (de autor). También existen cócteles sin alcohol. El manual de origen señala como contenidos de la coctelería los tipos, la preparación, las densidades y medidas, las series y las nuevas técnicas.

Los tres elementos de un cóctel

- **Base:** el ingrediente principal, normalmente un destilado.
- **Modificador:** lo que suaviza o completa la base (licores, vermús, zumos, refrescos, jarabes).
- **Aromatizante y guarnición:** toques finales como amargos, hierbas, cítricos o frutas, que aportan aroma y presentación.

2 Técnicas básicas de preparación

Técnica	En qué consiste	Cuándo se usa
Directo en el vaso	Se vierten los ingredientes en el vaso con hielo y se remueve con suavidad.	Combinados sencillos de destilado y refresco.

Técnica	En qué consiste	Cuándo se usa
Agitado (coctelera)	Se agitan los ingredientes con hielo en la coctelera y se cuela.	Mezclas con zumos, jarabes, cremas o huevo que deben integrarse bien.
Mezclado (vaso mezclador)	Se remueve con la cuchara de bar sobre hielo y se cuela.	Cócteles solo de destilados y licores, que deben quedar transparentes.
Batido (batidora)	Se baten los ingredientes con hielo en la batidora.	Cócteles helados o con fruta.
Machacado	Se maceran con el mortero hierbas o fruta en el fondo del vaso.	Cócteles aromáticos con menta, lima o fruta fresca.

3 Pasos para elaborar un cóctel

1. Consulta la ficha técnica o receta del local: ingredientes, cantidades, técnica, vaso y decoración.
2. Enfría o prepara el vaso (copa fría o vaso con hielo) y reúne los ingredientes y utensilios.
3. Mide con el vaso medidor o el vertedor: la precisión mantiene el sabor y evita mermas.
4. Aplica la técnica indicada con firmeza y limpieza, sin salpicar.
5. Cuela o vierte en el vaso, completa si hace falta y decora con la guarnición.
6. Sirve de inmediato y limpia la zona de trabajo y los utensilios.

Cuando una receta se hace «en serie» (varios cócteles iguales para una mesa), conviene preparar los vasos juntos, repartir el contenido de forma regular y servirlos a la vez, para que todos lleguen a la misma temperatura.

4 Algunos clásicos muy conocidos

Estas son recetas clásicas muy extendidas. Las proporciones exactas dependen de la ficha técnica de cada local, así que ajústate siempre a ella.

MOJITO

Ron blanco, lima, azúcar, menta y agua con gas, en vaso alto con hielo picado. Se machacan la lima, el azúcar y la menta con suavidad.

CUBA LIBRE

Ron, refresco de cola y lima, en vaso alto con hielo.

GIN-TONIC

Ginebra y tónica en copa grande con mucho hielo y una guarnición cítrica o aromática.

DAIQUIRI

Ron blanco, zumo de lima y azúcar o jarabe, agitado con hielo y servido en copa.

MARGARITA

Tequila, licor de naranja y zumo de lima, con el borde de la copa escarchado con sal si se desea.

PIÑA COLADA

Ron, crema de coco y zumo de piña, batido con hielo.

SANGRÍA

Mezcla de vino, fruta, algo de destilado o licor y un refresco, que se sirve fría, normalmente en jarra.

SIN ALCOHOL

Combinaciones de zumos de fruta, jarabes y refrescos, con la misma presentación que un cóctel con alcohol.

! IMPORTANTE

La coctelería exige limpieza extrema: usa hielo limpio, fruta fresca y utensilios lavados tras cada uso. La mezcla de ingredientes crudos, huevo o fruta pide atención especial a la higiene y a los alérgenos.

5 Decoración y presentación

La guarnición no es un adorno vacío: aporta aroma y marca la identidad del cóctel. Utiliza fruta fresca y bien cortada (rodajas, gajos, espirales de piel), hierbas frescas, cañitas, palillos y cuchara de bar, siempre según la receta del local. Prepara los complementos antes del servicio y consérvalos en condiciones para que mantengan su aspecto.

! DATO AÑADIDO

Existen técnicas de coctelería modernas (infusiones, espumas, destilaciones en frío, etc.) que cada local aplica con su propio criterio. Para las que lleven ingredientes especiales, sigue siempre su ficha y las indicaciones de higiene del establecimiento. (Aviso añadido a este manual.)

UNIDAD XXV

La barra: utensilios, cristalería, aprovisionamiento y cartas

1 La estación de trabajo

La barra y la estación central son tu puesto de trabajo. Los distintos equipos y útiles deben estar siempre a mano, limpios y colocados en su sitio, para que puedas servir con rapidez y sin tropezar. El manual de origen sitúa entre los contenidos la clasificación de equipos y útiles según sus características, funciones y aplicaciones, y la descripción de la estación central: sus tipos, componentes y función.

- La botella de uso habitual, en la zona más accesible.
- Los refrescos y las cervezas, en el frigorífico, ordenados por tipo y rotación.
- El hielo en su recipiente, limpio y cubierto, sin manos ni objetos dentro.

- Los utensilios limpios y secos, cada uno en su lugar.

2 Utensilios y pequeña maquinaria

Utensilio	Para qué sirve
Coctelera	Mezclar y enfriar ingredientes agitándolos con hielo.
Vaso mezclador y cuchara de bar	Remover cócteles sin agitar.
Colador	Retener el hielo y los restos al verter la mezcla en el vaso.
Medidor o jigger y vertedores	Dosificar con precisión.
Pinzas y cucharón para hielo	Manipular hielo y guarniciones sin tocarlos con las manos.
Mortero (muddler)	Machacar fruta y hierbas.
Abridor y sacacorchos	Abrir botellas y latas.
Tabla y cuchillo de barra	Cortar fruta y guarniciones.
Exprimidor, batidora y máquina de café	Preparar zumos, batidos y cafés.
Máquina de hielo y botellero frigorífico	Producir hielo y mantener las bebidas a su temperatura de servicio.

3 Cristalería y menaje

Cada bebida se sirve en el recipiente que mejor realza sus cualidades. La cristalería debe estar limpia, brillante y sin roturas, y se sujeta siempre por el pie, el tallo o la base, nunca por el borde.

VASO ALTO (TUBO)

Refrescos, zumos, combinados y cócteles largos.

VASO BAJO

Destilados con hielo y cócteles cortos.

COPA DE CÓCTEL

Cócteles sin hielo, servidos fríos y colados.

COPA GRANDE

Gin-tonic y combinados de tipo balón, con mucho hielo.

VASO O JARRA DE CERVEZA

Caña, jarra o copa, según el formato y la cerveza.

COPA DE LICOR Y COPA DE BRANDY

Digestivos y destilados que se toman solos.

TAZA Y PLATILLO

Café, infusiones y chocolate, precalentados.

TAZÓN Y VASO DE SIDRA

Servicios propios de sidra y bebidas de desayuno.

! RECUERDA

Una copa con marcas, huellas o restos de jabón estropea el mejor servicio. Revisa la cristalería a contraluz antes de usarla y retira la que esté rota o desportillada: notifica las bajas por rotura.

4 Aprovisionamiento interno y mise en place

Antes del servicio, la barra se prepara con un orden fijo. A ello se le llama mise en place. Se basa en el plan de trabajo del día y en las necesidades que prevea el servicio.

1. Revisa la zona de trabajo, los equipos y los útiles con una lista de comprobación (*check list*): limpieza, funcionamiento y necesidades de aprovisionamiento.
2. Comprueba que las existencias mínimas están cubiertas y que los géneros mantienen su calidad y su aspecto.
3. Rellena el vale de aprovisionamiento interno y pide lo que falta a quien corresponda.
4. Coloca la mercancía en su sitio, respetando la temperatura de conservación y de servicio de cada producto.
5. Repasa el menaje (cristalería, cubertería, loza, pinzas) y déjalo en su lugar.
6. Prepara los complementos del servicio (rodajas de cítricos, hielo, especias aromáticas) y conserva su aspecto hasta el momento de usarlos.
7. Notifica las deficiencias y las bajas por mal estado o rotura.

! EJEMPLO

Al abrir la cafetería compruebas que la máquina de café está a punto, cuentas las botellas de refrescos, ves que quedan pocas tónicas y haces el vale de reposición. Cortas el limón en rodajas y lo guardas tapado, y revisas que las copas estén limpias y bien colocadas.

5 Control de existencias y rotación

El control de stock evita tanto que falte un producto en pleno servicio como que se estropee o caduque en el almacén. Se apoya en tres ideas:

- **Existencias mínimas:** la cantidad por debajo de la cual hay que reponer.
- **Rotación (primero en entrar, primero en salir):** coloca delante lo que antes caduca o lleva más tiempo, y detrás lo nuevo.

- **Fecha de caducidad y temperatura:** comprueba la fecha y que cada producto se mantiene a la temperatura que indica el fabricante o el plan de autocontrol.

El inventario se compara con las ventas para detectar mermas, errores de dosificación o roturas. Una dosificación regular es la forma más sencilla de evitar pérdidas.

6 La carta de bebidas

La carta de bebidas es el documento que presenta la oferta y los precios. Puede incluir cartas específicas: de aguas, de cafés e infusiones, de coctelería, temáticas u otras. Debe estar limpia, actualizada, en buen estado y a disposición del cliente, con los precios correctos y bien visibles.

Conviene conocer la estacionalidad: en verano se piden más refrescos, cervezas, cócteles largos y bebidas frías; en invierno, más café, chocolate e infusiones. La estacionalidad tiene ventajas (la demanda es clara y se ajusta la oferta) y también inconvenientes (hay productos que se venden poco en parte del año y requieren cuidar las existencias).

UNIDAD XXVI

El servicio de bebidas: barra, mesa y atención al cliente

1 Desde que llega el cliente hasta la despedida

Servir bebidas es mucho más que llenar vasos. Sigue un recorrido en el que cada paso influye en la satisfacción del cliente:

1. **Acogida:** saluda con cortesía, acomoda lo antes posible y cuida tu apariencia personal.
2. **Carta y asesoramiento:** entrega la carta de bebidas y, si te lo piden, informa sobre las características de cada bebida teniendo en cuenta los gustos del cliente.
3. **Comanda:** anota o registra el pedido, repítelo para confirmarlo y relaciona cada bebida con el lugar del cliente (mesa o barra) para evitar errores.
4. **Preparación:** elige los útiles y la pequeña maquinaria, dosifica según la ficha técnica y aplica la técnica propia de cada bebida, con destreza.
5. **Servicio:** entrega la bebida en el recipiente correcto y a la temperatura idónea, comprobando que se ajusta a lo pedido.
6. **Desbarasado:** retira el material sin ruidos ni roturas y deja la zona limpia y ordenada.
7. **Cuenta y cobro:** confecciona la cuenta, revisa que corresponde a lo servido y cóbrala.
8. **Despedida:** despídete con amabilidad e interésate por la satisfacción del cliente, para fomentar que vuelva.

2 Servicio en barra y servicio en mesa

Aspecto	En barra	En mesa
Trato	Directo y rápido; el cliente ve la preparación.	Más pausado; el camarero va hasta el cliente.
Comanda	Normalmente oral, se anota por posición del cliente.	Escrita o electrónica, por mesa y por comensal.
Transporte	Se entrega directamente sobre la barra, con posavasos.	Se lleva en bandeja, sujeta con seguridad.
Cuidado especial	Mantener la barra limpia y seca entre servicios.	Servir sin cruzarse con otros clientes ni interrumpir.

En ambos casos, aplica las normas de la bandeja: lleva los vasos por la base, coloca los más pesados en el centro, y sirve a cada cliente por su lado, de acuerdo con el protocolo del local.

3 Comunicación y atención al cliente

Comunicarte bien con el cliente mejora el servicio. Escucha sin interrumpir, pregunta de forma abierta cuando haga falta («¿qué le apetece tomar?») y confirma el pedido. Cuida tu lenguaje no verbal: sonrisa, postura, mirada y gestos tranquilos. Los clientes tienen distintos perfiles: el que tiene prisa, el indeciso, el exigente, el que viene en familia. Adapta tu trato a cada uno, manteniendo siempre la cortesía.

Cuando el cliente tiene una queja (por ejemplo, la bebida está tibia o no es lo que pidió), sigue este esquema:

- Escucha con atención y sin ponerte a la defensiva.
- Muestra empatía y trata de comprender la causa.
- Ofrece una solución o alternativa razonable, como cambiar la bebida.
- Si no puedes decidir, avisa al responsable.
- Informa al cliente, si lo pide, de la existencia de hojas de reclamaciones, según la normativa vigente de protección al consumidor.

! EJEMPLO

Una cliente dice que su café con leche está frío. Te disculpas sin dramatizar, lo retiras con una sonrisa, preparas otro con la taza bien caliente y se lo llevas enseguida. Comprueba después que ahora está bien.

4 Alcohol y servicio responsable

Servir alcohol conlleva una responsabilidad especial. Como profesional debes cumplir la normativa vigente: no servir bebidas alcohólicas a menores ni a personas que ya muestren signos de embriaguez, y actuar con tacto cuando sea necesario negar un servicio.

- ✕ No sirvas alcohol a menores de edad.
- ✕ No sigas sirviendo a quien muestre signos claros de haber bebido demasiado.
- ✕ No animes a beber más, ni compitas con ofertas que fomenten el consumo excesivo.

- ✓ Ofrece siempre alternativas sin alcohol, agua y algo para picar.
- ✓ Si dudas de la edad, pide la documentación acreditativa.
- ✓ Avisa al responsable ante una situación conflictiva, y llama al 112 si hay una emergencia.

! ATENCIÓN

La venta, el consumo y la publicidad de bebidas alcohólicas están regulados por normas estatales y autonómicas que cambian con el tiempo. Comprueba siempre la normativa vigente (BOE, autoridad sanitaria y de consumo), el plan de autocontrol (APPCC) y los protocolos de tu establecimiento. Ante una duda sobre alérgenos, informa al cliente y consulta la normativa vigente.

5 Saber estar: la actitud del profesional

Además de lo que sabes hacer, cuenta cómo lo haces. Un buen profesional de bar o cafetería:

- ✓ Mantiene el área de trabajo ordenada y limpia.
- ✓ Se responsabiliza de su trabajo y se esfuerza por hacerlo bien.
- ✓ Se integra con el equipo y respeta la organización del local.
- ✓ Muestra interés por atender bien las necesidades del cliente.
- ✓ Cuida las instalaciones y los equipos y evita gastos y desgastes innecesarios.
- ✓ Cumple las normas de higiene, de prevención de riesgos laborales y medioambientales.

! DATO AÑADIDO

Al cerrar la barra, almacena los excedentes de forma adecuada, limpia y desinfecta los útiles y los equipos con los productos y la frecuencia establecidos y deja todo preparado para el siguiente servicio. Esta rutina de posservicio protege tu salud, la del cliente y la de tus compañeros. (Aviso añadido a este manual.)

! RECUERDA

Una bebida bien servida se nota: es la correcta, está en el vaso adecuado, a la temperatura idónea y llega con amabilidad. Prepara la barra antes del servicio, dosifica con regularidad, sirve alcohol con responsabilidad y deja todo limpio al terminar.

MÓDULO V

Elaboraciones sencillas y platos a la vista del cliente

Un camarero de bar-cafetería no solo sirve: también prepara. Desde el bocadillo del desayuno hasta el plátano flambeado que se termina delante del cliente, este módulo te enseña cómo se aprovisiona, se elabora, se presenta y se sirve, siempre con seguridad alimentaria y buen trato.

UNIDAD XXVII

Aprovisionamiento interno y materias primas

Antes de cocinar o montar nada hay que tener a mano lo necesario. El **aprovisionamiento interno** es el conjunto de tareas por las que el bar o el restaurante reúne los géneros (alimentos y bebidas), los productos y los utensilios que va a necesitar en el servicio, partiendo de las fichas técnicas de elaboración y de la previsión del día.

1 Existencias y vales de pedido

Las **existencias mínimas** son la cantidad de cada producto que nunca debería faltar. Para respetarlas, el camarero revisa lo que hay, lo cuenta y lo anota en los documentos del establecimiento (hojas de inventario, libro de almacén o programa informático).

1. Comprueba la **cantidad y el estado** de las mercancías en cámara, almacén y barra.
2. Anota las cantidades en el documento que use el local.
3. Compara con la orden de servicio y con la previsión de clientes del día.
4. Rellena el **vale de pedido** (o documento equivalente) con lo que falta, sin pedir de más ni de menos.
5. Cuando llegue el género, repártelo en los lugares previstos según su naturaleza y su conservación.

> **! IMPORTANTE**
>
> Al colocar mercancía nueva, usa primero lo que tenga la caducidad o la fecha de consumo preferente más próxima. Es la regla «primero en entrar, primero en salir» y evita tirar género y perder dinero.

2 Dónde va cada cosa

Cada producto se coloca según cómo se conserva. La idea es sencilla: lo que necesita frío, a frío; lo que se estropea poco, en seco; y siempre separando lo crudo de lo cocinado para evitar la contaminación cruzada.

REFRIGERACIÓN

Lácteos, fiambres, huevos, verduras de hoja, carnes y pescados en sus recipientes.

CONGELACIÓN

Productos que lo requieren según su etiqueta, como masas, pescados o platos preparados congelados.

ALMACÉN SECO

Pan envasado, galletas, conservas, harinas, azúcar, aceites, cafés e infusiones, protegidos de la humedad y la luz.

UTENSILIOS Y PEQUEÑA MAQUINARIA

Se reúnen según el plan de trabajo: tablas, cuchillos, pinzas, sartenes, tostadora, plancha, etc.

3 Conocer las materias primas

Una materia prima es el alimento básico con el que se elabora un plato. Para trabajar bien con ella debes conocer sus **variedades más importantes, sus cualidades y sus usos gastronómicos básicos**. Los géneros también se clasifican por su forma de comercialización, y de ahí dependen su tratamiento y su conservación.

Grupo	Ejemplos habituales en un bar	Usos básicos
Cereales y derivados	Pan, bollería, tostadas, pasta, arroz	Bocadillos, sándwiches, desayunos, guarniciones
Lácteos y huevos	Leche, queso, mantequilla, huevos	Cafés, desayunos, tortillas, salsas, postres
Carnes y embutidos	Jamón, lomo, pollo, ternera, fiambres	Bocadillos, tapas, platos combinados, plancha
Pescados y mariscos	Atún, anchoa, merluza, gambas	Tapas, canapés, planchas, platos a la vista
Frutas y hortalizas	Tomate, lechuga, cebolla, plátano, naranja	Ensaladas, guarniciones, zumos, postres
Grasas, salsas y condimentos	Aceite de oliva, vinagre, sal, mayonesa, especias	Aliños, cocinado, sazonado

4 Las «gamas» de los alimentos

La guía subraya que en las elaboraciones sencillas de bar y cafetería los productos de **cuarta y quinta gama** tienen un papel relevante. Conviene saber a qué se refiere esa clasificación comercial.

PRIMERA GAMA

Productos frescos sin transformar: fruta, verdura, carne, pescado, huevos.

SEGUNDA GAMA

Conservas esterilizadas, en lata o tarro, listas para abrir y usar.

TERCERA GAMA

Productos congelados o ultracongelados, que hay que descongelar o cocinar según indique el fabricante.

CUARTA GAMA

Frutas y hortalizas frescas ya lavadas, troceadas y envasadas, como las ensaladas en bolsa.

QUINTA GAMA

Platos cocinados que solo necesitan regeneración (calentar) o terminar, conservados en frío.

! DATO AÑADIDO

Cada gama tiene sus propias condiciones de almacenamiento y de uso, que el fabricante indica en la etiqueta (temperatura, caducidad y modo de empleo). Respétalas siempre y no rompas la cadena de frío de los productos que la necesitan. (Aviso añadido a este manual.)

UNIDAD XXVIII

Equipos, utensilios y técnicas culinarias básicas

Con el género ya colocado, toca preparar el puesto de trabajo. Un equipo bien revisado y unas técnicas dominadas hacen que el servicio fluya y que el resultado sea siempre el mismo, que es lo que espera el cliente y lo que marca la ficha técnica.

1 Poner a punto la zona y los equipos

Antes de empezar se revisa que la zona de trabajo, los equipos, la pequeña maquinaria y los útiles estén limpios y en buenas condiciones. Después se encienden y se preparan, comprobando su conexión a la red y programando la temperatura cuando el aparato lo permita.

- Plancha, freidora, horno, tostadora y salamandra: encendidos con antelación para que alcancen la temperatura útil.
- Cámaras, vitrinas y expositores refrigerados: comprobada su temperatura de trabajo.
- Cafetera, molinillo y batidora: limpios, sin restos, y revisados antes del servicio.
- Cuchillos, tablas y recipientes: limpios y diferenciados para crudos y cocinados.

RECUERDA

Mantener la temperatura necesaria actuando sobre los reguladores de calor y de frío, y apagar lo que no se usa, evita consumos, costes y desgaste de los equipos sin necesidad.

2 La mise en place

La **mise en place** (en español, «puesta en su sitio») es dejarlo todo listo antes del servicio: géneros limpios, cortados y porcionados, utensilios al alcance, guarniciones preparadas, salsas en sus recipientes. Quien trabaja con buena mise en place no pierde tiempo buscando ni se agobia cuando llegan las comandas.

1. Lee la orden de servicio y las fichas técnicas del día.
2. Reúne géneros y utensilios necesarios.
3. Lava, pela, corta y porciona lo que lo requiera (preelaboración).
4. Coloca todo ordenado y al alcance de la mano, lo frío en frío.
5. Revisa que no falte nada antes de abrir.

3 Utensilios y su uso

Utensilio	Para qué sirve	Cuidado básico
Sartén	Saltear, freír, dorar, hacer tortillas	No rayar el antiadherente; fuego acorde al contenido
Soté	Saltear y terminar platos de forma rápida, también en sala	Asa seca y firme, nunca llena en exceso
Pinzas	Voltear y servir sin tocar con las manos	Una por tipo de producto si es posible
Cacillo	Servir y dosificar salsas y caldos	Limpio y reservado para su recipiente
Jarra	Medir, trasvasar y servir líquidos	Revisar bordes y asas antes del servicio
Sifón	Montar espumas, nata o salsas ligeras con gas	Seguir las instrucciones del fabricante; nunca forzarlo
Rechaud	Calentar o terminar platos en la mesa	Estable, sobre superficie protegida y lejos de manteles y cortinas
Vitrocerámica móvil	Cocinar o flambear en el gueridón	Conectada de forma segura, cables sin estorbar

4 Técnicas de cocinado sencillas

Estas son las técnicas básicas que más vas a usar. Conocer el vocabulario es parte del oficio: la terminología culinaria básica te permite entender las fichas y hablar con cocina.

PLANCHA

Cocinado directo sobre una superficie metálica caliente con poca grasa. Típico de bocadillos, carnes, pescados y verduras.

SALTEADO

Cocinado rápido a fuego vivo en sartén o soté, moviendo el alimento para que se dore por igual.

REHOGADO

Cocinado suave, con grasa y a fuego moderado, para que el alimento se ablande sin tomar mucho color.

POCHADO

Cocción en líquido caliente sin llegar a hervir, muy usada con huevos y algunos pescados.

FRITURA

Cocinado por inmersión en aceite caliente. Exige vigilar la temperatura y el estado del aceite.

HERVIDO Y VAPOR

Cocción en agua o en su vapor, común en pasta, arroz, verduras y huevos duros.

Existen además técnicas de **conservación** (refrigerar, congelar, envasar) y de **regeneración** (devolver a una preparación ya cocinada su temperatura de servicio). Para regenerar se elige el equipo y el método según se vaya a consumir enseguida o más tarde, siguiendo siempre lo que indique el establecimiento.

5 Cortes básicos

Cortar bien es parte de la presentación y también de la cocción: piezas iguales se hacen por igual. Entre los cortes más sencillos están la **juliana** (tiras finas), la **brunoise** (cubitos pequeños), la **rodaja** y el **chiffonade** (tiras de hojas). Corta siempre sobre tabla estable y con el cuchillo bien afilado: un cuchillo sin filo resbala y causa más cortes.

! EJEMPLO

Durante el desayuno de un hotel te piden tostadas con tomate. Si ya tienes el tomate rallado o troceado en su recipiente refrigerado, el aceite en su aceitera y el pan listo para tostar, atiendes la comanda en segundos y con el mismo resultado cada vez. Eso es una buena mise en place.

UNIDAD XXIX

Elaboraciones de barra y cafetería

Las **elaboraciones culinarias sencillas** son las que se venden habitualmente en el sector sin necesidad de una cocina completa: aperitivos, canapés, bocadillos, sándwiches, platos combinados y similares. En muchas de ellas los productos de cuarta y quinta gama ayudan a agilizar el trabajo sin perder calidad.

1 El esquema de cualquier elaboración

Todas las elaboraciones siguen un esquema parecido: se preparan los géneros, se montan o cocinan, se controla el resultado y se presentan o se conservan. En cada fase hay riesgos que controlar (higiene, alérgenos, temperatura, tiempo) y una ficha técnica que dice cómo debe quedar.

1. **Preparación:** mise en place y comprobación de géneros y equipos.
2. **Elaboración:** montaje o cocinado según la ficha técnica.
3. **Control del resultado:** sabor, textura, cantidad, temperatura y aspecto.
4. **Presentación o almacenamiento:** en plato, en expositor o en el recipiente adecuado.
5. **Limpieza de la zona y de los útiles** con los productos y métodos establecidos.

2 Qué se elabora y cómo

Elaboración	Qué es	Puntos clave
Desayunos	Combinación de bebida y alimento: café o infusión con tostada, bollería, fruta o similar	Rapidez, temperatura de la bebida, pan fresco, comprobar alergias
Aperitivos	Pequeñas porciones que acompañan a la bebida y abren el apetito	Frescura, tamaño bocado, variedad
Canapés	Base de pan, galleta o masa con un ingrediente encima, de un bocado	Base crujiente, combinación de sabores, aspecto limpio
Bocadillos	Pan abierto con uno o más rellenos, fríos o calientes	Pan en buen estado, relleno equilibrado, no mojar el pan en exceso
Sándwiches	Rebanadas de pan de molde con relleno, a menudo tostadas o a la plancha	Montaje ordenado, corte limpio, tostado uniforme
Platos combinados	Plato único con varios elementos: principal, guarnición y complementos	Reparto equilibrado, temperaturas distintas bien gestionadas, aspecto atractivo
Ensaladas y postres sencillos	Elaboraciones frías basadas en verduras, frutas, lácteos o dulces	Lavado correcto, aliño en el último momento, mantenimiento en frío

3 Seguir la ficha técnica

La **ficha técnica de elaboración** recoge los ingredientes, las cantidades, el procedimiento y la forma de presentar cada producto. Seguirla garantiza que el cliente recibe siempre lo mismo y que el establecimiento controla costes. Con ella evitas **mermas** (pérdidas de producto por mal corte, mala cocción o desperdicio) y gastos innecesarios.

EJEMPLO

Un cliente pide un bocadillo de tortilla y avisa de que es alérgico al huevo. Lo correcto es comunicarlo, no preparar nada con ese ingrediente ni con utensilios contaminados, y ofrecer una alternativa segura que consten en la carta, consultando antes con cocina o con el responsable.

Un último apunte sobre los **platos combinados**: al llevar varios elementos con temperaturas distintas (por ejemplo, algo frito y algo frío), conviene montarlos en el orden que mantenga cada componente en su punto, dejando lo más delicado para el final y sirviendo de inmediato.

4 Presentación en plato y en expositor

El cliente come primero con los ojos. Las elaboraciones deben presentarse con **sentido estético y armonía**, de modo que resulten atractivas y ayuden a vender. Algunas ideas:

- Plato limpio, sin goteos ni huellas en el borde.
- Colores y alturas equilibrados: no amontones, deja respirar el plato.
- Cortes limpios y simétricos en bocadillos y sándwiches.
- Guarniciones frescas, discretas y comestibles.
- En el expositor, ordena los productos por tipo, rotúlalos y repón a tiempo.

5 Conservar, mantener y regenerar

Una vez elaborados, los productos se guardan o se muestran en los recipientes, envases, expositores y equipos asignados, **a la temperatura idónea según su naturaleza** y siguiendo los procedimientos del local. Los expositores de la barra y las barras de degustación son un escaparate, pero también un punto de riesgo: lo que está a la vista debe estar siempre en perfectas condiciones, protegido y a la temperatura correcta.

- Dejar productos fríos o calientes fuera de su equipo más tiempo del necesario.
- Mezclar en un mismo recipiente productos con distintas fechas.
- Tocar los alimentos listos para consumir con las manos.
- Recalentar sin criterio o con un equipo no previsto para ello.

DATO AÑADIDO

Las temperaturas y los plazos concretos de conservación y regeneración los fija la normativa y el plan de autocontrol de cada local; no los memorices de oídas, consulta siempre lo que figura en el tuyo. (Aviso añadido a este manual.)

UNIDAD XXX

Seguridad alimentaria e higiene en la manipulación

Todo lo anterior carece de valor si el alimento no es seguro. La normativa de manipulación de alimentos debe cumplirse **en todo momento**: en el aprovisionamiento, en la elaboración, en el almacenamiento y

en el servicio, evitando siempre las fuentes de contaminación.

1 Las fuentes de contaminación

BIOLÓGICA

Microorganismos que se multiplican cuando el alimento está mal conservado, mal cocinado o mal manipulado.

QUÍMICA

Restos de productos de limpieza, de lubricantes o de otras sustancias que llegan al alimento.

FÍSICA

Cuerpos extraños: trozos de vidrio, plástico, joyas, pelos, grapas o fragmentos de envase.

CRUZADA

Paso de agentes contaminantes de un alimento, utensilio o superficie a otro, por ejemplo de crudo a cocinado.

2 Buenas prácticas del manipulador

- Lavarse las manos antes de empezar, tras tocar basura, dinero, móvil o producto crudo, y siempre después de ir al baño.
- Llevar uniforme limpio, pelo recogido, uñas cortas y sin joyas ni adornos en las manos.
- Cubrir las heridas con apósitos adecuados y no manipular alimentos si se está enfermo.
- Usar utensilios y tablas distintos para crudos y para alimentos listos para consumir.
- Mantener la cadena de frío y no dejar alimentos perecederos a temperatura ambiente.
- Limpiar y desinfectar zona y útiles con la frecuencia necesaria, con los productos y métodos establecidos.

! ATENCIÓN

Los productos de limpieza se usan siempre según su etiqueta y su ficha de seguridad, y nunca se mezclan entre sí. Guárdalos lejos de los alimentos y en su envase original.

3 Alergias e intolerancias

Algunos clientes no pueden comer determinados alimentos. Una **alergia** es una reacción del sistema inmunitario que puede ser grave; una **intolerancia** provoca molestias, normalmente digestivas, aunque también hay que respetarla. La guía pide tener en cuenta posibles alergias e intolerancias en toda elaboración cuando exista un aviso del cliente.

1. Si el cliente avisa, **anótalo claramente** en la comanda y comunícalo a cocina o a quien elabore.
2. Consulta la información de ingredientes y alérgenos del establecimiento; no improvises ni contestes «creo que no lleva».
3. Evita el contacto con utensilios, superficies o aceites que hayan tocado el alérgeno.

4. Sirve el plato por separado e identifícalo para que nadie lo confunda.
5. Ante la duda, di la verdad al cliente y ofrécele otra opción.

! DATO ACTUALIZADO

La información al consumidor sobre alérgenos, la manipulación de alimentos y las condiciones de conservación están reguladas y cambian con el tiempo. Comprueba siempre la normativa vigente (BOE, autoridad sanitaria y de consumo), el plan de autocontrol APPCC y los protocolos de tu establecimiento, que son los que mandan en cada caso.

UNIDAD XXXI

Platos a la vista del cliente

Los **platos elaborados y acabados a la vista del cliente** son platos propios del restaurante, con denominación propia (de cocina clásica, internacional o de nuevas tendencias) que el camarero termina en la sala, ante el comensal. Entre los más conocidos están el steak tartare, el solomillo Strogonoff, los langostinos salteados, los plátanos o melocotones flambeados y las crepes. También se incluyen el trinchado, el racionado y el desespinado de distintos productos.

1 Qué se necesita en sala

Estas elaboraciones se hacen sobre una **mesa auxiliar o gueridón**, a menudo con un **rechaud** o una vitrocerámica móvil, y con el apoyo de un **aparador** donde está todo lo necesario. También se usan piezas de lencería (paños, manteles, cubres, litos) que protegen y dan buen aspecto.

GUERIDÓN

Mesa auxiliar con ruedas donde se trincha, se flambea o se termina el plato.

APARADOR

Mueble de apoyo con vajilla, cubiertos, lencería y géneros de uso inmediato.

RECHAUD Y VITROCERÁMICA MÓVIL

Fuentes de calor para cocinar o mantener la temperatura a pie de mesa.

PAÑOS Y LENCERÍA

Protegen manos y superficies, y permiten manipular piezas calientes sin riesgo.

2 Procedimiento general

1. Con la comanda recibida, **prepara los equipos y útiles** según la ficha del plato, ubicándolos donde faciliten el servicio.
2. Pregunta al cliente sus **gustos personales**: punto de cocción, condimentación o temperatura. Así mejoras la comunicación y su satisfacción.
3. Si el cliente lo pide, **informa** sobre ingredientes, composición y proceso, y aclara sus dudas.

4. Ejecuta las técnicas de manipulación y cocinado **con elegancia**, con los útiles adecuados y cuidando de no manchar, quemar ni perjudicar al cliente.
5. Emplata y sirve con soltura, sin dar sensación de prisa, acorde al estilo del local.
6. Mantén tu apariencia y la **atención continua** a las peticiones del cliente durante todo el servicio.

> **! EJEMPLO**
>
> En una mesa piden steak tartare. Antes de empezar, preguntas cuánto picante prefieren y si hay algún ingrediente que no quieran. Después preparas el gueridón, mezclas ante ellos y sirves con calma. Preguntar antes de actuar es lo que convierte la elaboración en un servicio personalizado.

3 Técnicas de manipulación

Son las que preparan el producto para comerlo cómodamente. Exigen limpieza, precisión y un conocimiento básico de la pieza.

Técnica	En qué consiste	Idea clave
Pelado	Quitar la piel o cáscara a frutas y otros productos	Cuchillo adecuado, sin desperdiciar pulpa y con limpieza
Fraccionado	Dividir una pieza en partes manejables	Porciones iguales y de aspecto cuidado
Desespinado	Retirar espinas y raspas de pescado para servirlo limpio	Cubiertos de pescado; movimientos suaves que no deshagan la carne
Trinchado	Cortar carnes y aves en porciones	Pieza estable, cuchillo afilado y pieza servida caliente

> **! DATO AÑADIDO**
>
> En trinchado y desespinado, el orden habitual es presentar la pieza entera al cliente antes de cortarla, trabajar con calma sobre una tabla o fuente estable, y servir primero a la persona que corresponda por protocolo. Los detalles varían según la casa y el producto. (Aviso añadido a este manual.)

4 Técnicas de elaboración a la vista

SALTEADO

Se saltean langostinos o verduras en el soté, con fuego vivo y movimientos ágiles, sin dejar que quemen.

PLANCHA

Terminado en plancha portátil de piezas finas, con vigilancia constante del punto.

FLAMBEADO

Se aplica un licor con alcohol y se prende, para aromatizar y caramelizar, como en plátanos o melocotones.

MONTADO EN MESA

Se mezcla o se compone el plato ante el cliente, como el steak tartare o las crepes.

5 Flambeado con seguridad

El flambeado es vistoso, pero es la técnica más peligrosa de la sala. Se trabaja con alcohol y llama, a escasa distancia del cliente, así que la seguridad va por delante de la espectacularidad.

- Prepara todo antes: licor medido, cerillas o encendedor largo, tapadera o paño húmedo a mano.
- Mantén el gueridón estable, despejado y alejado de cortinas, manteles sueltos, velas y papeles.
- Nunca viertas el licor directamente desde la botella sobre la llama.
- Avisa al cliente antes de prender y sepárate de él, con el pelo recogido y mangas ajustadas.
- Ten un plan: si la llama se descontrola, tápala con la tapadera y retira la fuente de calor.

ATENCIÓN

Sigue siempre el protocolo de seguridad y prevención de incendios de tu establecimiento. Si hay quemaduras o un incendio que no puedas controlar, llama al 112. No flambees si el local o el cliente no lo permiten, o ante cualquier duda sobre la seguridad.

UNIDAD XXXII

Emplatado, guarniciones y atención durante el servicio

Terminar el plato es solo la mitad del trabajo. La otra mitad es cómo lo presentas, cómo lo sirves y cómo te comportas durante todo el tiempo que el cliente está en la mesa.

1 Emplatado y decoración

Emplatar es colocar la elaboración en el plato de forma ordenada y atractiva. Se aplican las técnicas de servicio establecidas, con habilidad y sin dar sensación de precipitación, en consonancia con el estilo del local.

- **Plato adecuado:** tamaño y temperatura acordes al contenido.
- **Elemento principal:** bien visible, normalmente en el centro o en la zona de referencia.
- **Guarnición y salsa:** colocadas con orden, sin que cubran ni ensucien.
- **Decoración:** sencilla, comestible y relacionada con los ingredientes.
- **Limpieza final:** repasa el borde del plato antes de servirlo.

2 Guarniciones

La **guarnición** es el acompañamiento de un plato: aporta color, textura y equilibrio nutricional. Su clase y su elaboración dependen del plato principal y de la ficha técnica.

HORTALIZAS

Salteadas, al vapor, a la plancha o en ensalada.

PATATAS

Fritas, asadas o cocidas, de uso muy habitual en platos combinados.

ARROZ Y PASTA

Acompañamientos neutros que absorben salsas.

FRUTAS Y SALSAS

Pueden complementar carnes, pescados y postres a la vista.

! RECUERDA

La guarnición debe ser de calidad y frescura equivalentes al plato principal. Y si el cliente tiene una intolerancia, revisa también qué lleva el acompañamiento.

3 Asesorar y vender

Cuando el cliente lo solicita, el camarero le **asesora**: explica en qué consiste un plato, cómo se prepara, qué lo acompaña y qué tipo de punto o intensidad se puede elegir. Un asesoramiento claro y sincero ayuda a que el cliente elija bien, y eso mejora su satisfacción y también las ventas.

- Escucha primero lo que el cliente busca.
- Responde con lenguaje claro, sin tecnicismos innecesarios.
- Si no conoces un dato, no lo inventes: consúltalo con cocina o con el responsable.
- Sugiere alternativas cuando algo no pueda prepararse.

4 Actitudes del buen profesional

La guía subraya también el «saber estar» de quien trabaja a la vista del cliente. Un buen camarero:

- Se responsabiliza de su trabajo en la elaboración y el acabado de los platos.
- Trata al cliente con cortesía, respeto y discreción.
- Muestra interés por atender bien sus necesidades.
- Propone alternativas para mejorar los resultados.
- Resuelve con autonomía las pequeñas contingencias de su trabajo.
- Actúa con rapidez cuando surge un problema.

EJEMPLO

Mientras terminas unas crepes en el gueridón, se acaba el licor previsto. Sin perder la calma, lo comunicas al cliente, le propones otra opción de la carta y, si lo acepta, la preparas con el mismo cuidado. Resolver una contingencia con naturalidad es parte del servicio.

5 Normas deontológicas y confianza

La deontología profesional es el conjunto de normas de conducta propias de tu oficio: honradez con el cliente, secreto sobre lo que oyes en mesa, respeto a las diferencias, lealtad al establecimiento y cumplimiento de la ley, incluida la de protección al consumidor. Actuar así es lo que convierte un buen servicio en un servicio que el cliente recuerda y recomienda.

RECUERDA

Prepara bien, elabora con higiene, presenta con cuidado y atiende con cortesía. Ante cualquier duda sobre seguridad alimentaria, alérgenos o conservación, consulta la normativa vigente y el plan de autocontrol de tu establecimiento antes de actuar.

MÓDULO VI

Servicios especiales en restauración

Un banquete, un cóctel o un bufé no se improvisan: se preparan con una orden de servicio, un reparto claro de tareas y un montaje pensado para que el trabajo fluya. En este módulo aprenderás qué servicios especiales existen, cómo se organiza un evento, con qué equipos y menaje se monta, qué tipos de montaje se utilizan y cómo se sirve, se recoge y se cierra el evento.

UNIDAD XXXIII

Servicios especiales y eventos en restauración

Llamamos **servicios especiales** a los que se salen del servicio diario de carta y menú: se contratan de antemano, para un grupo concreto, con un horario y una oferta pactados. Exigen más coordinación, más personal y un montaje específico para cada ocasión.

1 Los principales tipos de servicio

BANQUETE

Comida o cena para un grupo numeroso con menú cerrado y todos los comensales sentados a la vez: bodas, comuniones, comidas de empresa. Se sirve en salón, con una hora de inicio y una secuencia de platos fijadas.

CATERING

Servicio que se elabora, se transporta y se sirve fuera del establecimiento, en el lugar que elige el cliente. Exige una logística cuidada de transporte, montaje y recogida.

COFFEE BREAK

Pausa de café en congresos y reuniones: café, infusiones, zumos y bollería o aperitivos ligeros, servidos en un espacio aparte o junto a la sala.

CÓCTEL

Servicio de bebidas y piezas pequeñas de comida que los invitados toman de pie y en movimiento. Permite relacionarse, por eso se usa en recepciones e inauguraciones.

CENA DE GALA

Servicio formal y muy cuidado, con montaje elegante, protocolo y mayor número de camareros por comensal. Se usa en celebraciones oficiales, premios o aniversarios.

BARRA DE DEGUSTACIÓN

Punto de servicio donde se ofrecen productos para probar (vinos, quesos, jamón, cócteles...), a menudo atendido por un profesional que explica lo que sirve.

BUFÉ

Los alimentos se exponen y cada cliente se sirve lo que quiere. Reduce el personal de servicio en sala, pero exige un buen control de reposición, temperatura y limpieza de la línea.

AUTOSERVICIO Y ANÁLOGOS

El cliente recoge su propia comida y bebida (cafeterías de empresa, comedores colectivos, zonas de recogida). Se basa en circuitos claros y reposición continua.

2 Cómo se diferencian

Servicio	Comensales	Quién sirve	Idea clave
Banquete	Sentados, todos a la vez	El personal de sala	Sincronizar cocina y sala para que todos los platos salgan a su hora
Cóctel	De pie, en movimiento	Camareros con bandeja y puntos de bebida	Piezas pequeñas, fáciles de comer sin cubiertos y reposición constante
Bufé	Se sirven ellos mismos	Personal de reposición y de apoyo	Orden de la línea, rotulación y control de reposición y limpieza
Catering	Según el evento	Equipo desplazado	Planificar transporte, mantenimiento de la temperatura y montaje en destino
Coffee break	De pie, en pausas cortas	Pocos camareros, mucha reposición	Tener todo listo antes de que termine la sesión

3 Otros servicios y nuevas tendencias

Además de estos servicios clásicos, la hostelería incorpora formatos nuevos: estaciones de cocina en directo, barras temáticas, *food trucks* en eventos, cócteles con maridaje o menús pensados para quien quiere comer de forma más ligera o sostenible. Lo importante es que el camarero entienda el formato y adapte su trabajo a él, sea cual sea su nombre.

El servicio de habitaciones (room service)

En hoteles, el **servicio de habitaciones** consiste en llevar comida y bebida a la habitación del cliente, sea desayuno, cena o un pedido a cualquier hora. Se parece a un servicio especial en que cada pedido se prepara, se monta en carro o bandeja y se entrega individualmente; la presentación y la puntualidad son esenciales, porque el cliente no ve la cocina, solo ve lo que llega a su puerta.

! EJEMPLO

Te asignan un banquete de boda para un grupo numeroso. Antes de pensar en las mesas, preguntas por la hora de inicio, el menú, el número de comensales y si hay invitados con dietas especiales. Con esos datos sabrás cuánto personal y cuánto material hace falta.

UNIDAD XXXIV

La orden de servicio y la organización del evento

Un evento bien servido empieza mucho antes de que lleguen los invitados. La herramienta que lo hace posible es la **orden de servicio** (también llamada orden de trabajo o hoja de evento): el documento donde se recogen todos los datos del servicio contratado.

1 Qué contiene la orden de servicio

- Nombre del cliente o del grupo, tipo de evento y salón o espacio asignado.
- Número de asistentes (y su posible variación hasta el último momento).
- Hora de inicio y hora prevista de finalización.
- Oferta gastronómica: menú, carta de bebidas, canapés, postres.
- Tipo de montaje y distribución de mesas, decoración y ambientación pedidas.
- Necesidades especiales: dietas, alergias, accesibilidad, protocolo o presidencia.
- Personal asignado y tareas de cada uno.

Léela entera antes de empezar. Si algún dato no está claro, pregunta a tu responsable: es mucho más barato aclararlo antes que corregir el montaje con los invitados en la puerta.

2 Circuitos de información

La información de un evento circula por dos circuitos:

CIRCUITO INTERNO

Entre los departamentos y personas de la propia empresa: comercial o reservas, dirección de sala, cocina, economato o almacén, barra, limpieza y mantenimiento. Cada uno recibe la parte de la orden que le afecta.

CIRCUITO EXTERNO

Con quienes están fuera de la empresa: el cliente que contrata y los proveedores externos (floristería, música, alquiler de mobiliario, empresas de transporte, etc.).

! RECUERDA

Documentar bien un servicio significa que cualquier persona del equipo pueda leer la orden y saber qué hacer, aunque no haya estado en la reunión con el cliente.

3 Recursos humanos y materiales

Con la orden en la mano, tu responsable y tú calculáis qué recursos necesita el evento, siempre en función de lo que el establecimiento tiene disponible:

Tipo de recurso	Qué hay que calcular
Humanos	Número de camareros, jefes de sala, personal de barra y de apoyo, según el tipo de servicio y el número de comensales.
Mobiliario	Mesas, sillas, aparadores, mesas auxiliares, expositores, carros.
Equipos	Equipos de frío y de calor, cafeteras, calientaplatos, megafonía si procede.
Menaje y lencería	Vajilla, cristalería, cubertería, mantelería y servilletas, con un pequeño margen de reserva.
Productos y decoración	Géneros de la oferta, flores, velas, rótulos y cartelería.

También cuentan el presupuesto del cliente y la capacidad del local: no siempre se puede hacer todo lo que se desea, y colaborar con tu superior consiste en proponer la solución más práctica con lo que hay.

4 Coordinación con cocina y control

La sala y la cocina tienen que ir al mismo ritmo. Antes del evento conviene acordar con el jefe de cocina los horarios de salida de cada plato, quién recoge y quién retira, y cuántos platos pueden salir a la vez. Durante el servicio, un responsable da las señales de salida y el resto sigue ese ritmo.

1. Lee la orden de servicio y anota dudas.
2. Confirma con tu responsable el reparto de tareas y de zonas del salón.
3. Comprueba que hay material suficiente y en buen estado.
4. Acuerda con cocina horarios y señales de salida.
5. Revisa el montaje con la orden en la mano antes de que lleguen los invitados.

> **! DATO AÑADIDO**
>
> Las funciones habituales del equipo de un banquete son jefe de sala (dirige y coordina), camareros de servicio (platos y bebidas) y personal de apoyo (reposición, retirada de material y limpieza). El reparto exacto depende del establecimiento. (Aviso añadido a este manual.)

UNIDAD XXXV

Instalaciones, equipos, menaje y lencería

Los servicios especiales se hacen en lugares muy distintos y con material que a veces hay que traer, montar y volver a recoger. Conocer el material y sus funciones te permite pedir lo justo y colocarlo bien.

1 Tipos de instalaciones

SALONES

Espacios cerrados del propio establecimiento, con mobiliario, acceso a cocina y servicios cercanos. Es el caso más cómodo.

INSTALACIONES MÓVILES

Carpas, módulos o carros que se trasladan y se montan donde se necesitan.

AL AIRE LIBRE

Jardines, terrazas, fincas: hay que prever el clima, la iluminación, los accesos y la distancia hasta la cocina.

OTRAS

Locales alquilados por el cliente, instalaciones de empresas o espacios singulares, donde hay que adaptar el servicio a lo que existe.

Antes del montaje fíjate en el espacio físico: accesos, barreras arquitectónicas, puertas, salidas y recorrido entre cocina y salón. La distribución debe permitir que el trabajo fluya y que los invitados circulen sin obstáculos.

2 Mobiliario y equipos

- **Aparadores y mesas auxiliares:** apoyo para tener a mano platos, cubiertos, bebidas y utensilios durante el servicio.
- **Expositores de alimentos y bebidas:** estructuras donde se presentan los productos de un bufé o una barra.
- **Equipos de frío:** cámaras y armarios frigoríficos portátiles, para conservar los productos que lo necesitan hasta el momento de servir.
- **Equipos de calor:** baño maría, plancha y similares, para mantener los platos calientes en la temperatura adecuada.
- **Carros:** de servicio, de recogida, de bebidas o de postres, para trasladar y servir con comodidad.

Cada equipo tiene sus instrucciones de uso, mantenimiento y control. Úsalos como se indica, vigila que mantengan la temperatura que corresponde y apágalos cuando dejen de necesitarse, porque el uso racional de la energía ahorra costes y alarga la vida del equipo.

3 Menaje de servicio

Elemento	Para qué sirve	Qué comprobar antes de usarlo
Loza	Platos, tazas y fuentes de la comida	Sin desportillados ni grietas, limpia y seca
Vajilla	Conjunto de platos y servicio de mesa	Piezas completas y del mismo diseño
Cristalería	Copas y vasos para agua, vino y otras bebidas	Sin marcas de dedos, cercos ni roturas

Elemento	Para qué sirve	Qué comprobar antes de usarlo
Cubertería	Cuchillos, tenedores, cucharas y utensilios de servicio	Brillante, sin manchas ni restos

El repaso del menaje se hace con los productos y el método establecidos en el establecimiento. Repasa pieza a pieza a contraluz y sustituye lo que no esté perfecto.

4 Lencería

La **lencería** es el conjunto de textiles del servicio: manteles, **muletones** (base acolchada que se pone bajo el mantel para amortiguar ruidos y proteger la mesa), cubremanteles, servilletas, paños y fundas. Debe estar limpia, bien planchada y sin manchas ni agujeros: es lo primero que ve el cliente al entrar al salón.

> **! ATENCIÓN**
>
> Al cargar mesas, tableros y sillas cuida tu postura y pide ayuda cuando haga falta: trabaja con la espalda recta, flexiona las rodillas y no cargues más de lo que puedas controlar. Evita golpes al material y respeta las normas de prevención de riesgos laborales de tu empresa.

UNIDAD XXXVI

Tipos de montaje y distribución del espacio

El **montaje** es la forma en que se colocan mesas, sillas y mobiliario en el salón. Depende del tipo de acto, del número de asistentes y del espacio, y debe permitir que todos vean, se muevan y sean atendidos con comodidad.

1 Los montajes más habituales

TEATRO

Filas de sillas mirando a un frente, sin mesas. Sirve para conferencias y presentaciones con mucha gente, porque es el que más personas admite en poco espacio.

ESCUELA

Filas de mesas con sillas orientadas al frente. Es el montaje de cursos y reuniones en las que se toman notas.

ESPIGA

Como el montaje escuela, pero con las mesas en diagonal, formando una espiga o uve hacia el frente. Mejora la visión y facilita el contacto entre los asistentes.

IMPERIAL

Una gran mesa alargada, o mesas unidas en rectángulo, con los comensales a los lados. Se usa en comidas de grupo y reuniones con presidencia.

EN U (HERRADURA)

Mesas en forma de U con asistentes por fuera, y espacio libre en el centro para servir o presentar.

HOLLOW SQUARE

Mesas formando un cuadrado hueco, con asistentes por el exterior. Favorece el diálogo entre todos.

MONTAJE DE GALA

Mesas redondas o cuadradas, con comensales repartidos y cubierto completo. Es el propio de banquetes y cenas formales.

! DATO AÑADIDO

No existen nombres idénticos en todos los establecimientos: algunos llaman «herradura» a la U, o «cabaret» a ciertos montajes con mesas redondas. Lo importante es entender la forma que pide la orden de servicio. (Aviso añadido a este manual.)

2 Cómo elegir y distribuir

Al planificar la distribución del salón, ten en cuenta:

- La **capacidad del local** y el número real de asistentes.
- El **tipo de servicio**: no se distribuye igual un cóctel que un banquete sentado.
- Los **pasillos de servicio** libres, para que los camareros circulen con bandejas sin chocar.
- Las **salidas y accesos**, incluida la accesibilidad para personas con movilidad reducida.
- La **ergonomía, la seguridad y la higiene**: puntos de apoyo cerca, recorridos cortos, suelo despejado.
- El presupuesto y los medios disponibles.

3 Cómo montar las mesas

1. Marca en el salón la posición de las mesas siguiendo el plano.
2. Coloca las mesas y comprueba que están firmes y niveladas.
3. Pon el muletón y extiende el mantel de forma que caiga igual por todos los lados.
4. Marca los cubiertos y la cristalería con la distancia que establezca el estándar de la casa.
5. Coloca servilletas, números de mesa, centros y señalética.
6. Revisa mesa por mesa antes de abrir las puertas.

EJEMPLO

Para una cena de empresa con presidencia, te piden mesas redondas y una mesa presidencial. Dejas pasillos amplios entre mesas, colocas la presidencial donde se vea desde todo el salón y compruebas que hay acceso directo a la puerta de servicio.

UNIDAD XXXVII

Mise en place, decoración y expositores

La **mise en place** es la puesta a punto de todo lo necesario antes de recibir al cliente. En un servicio especial es todavía más importante, porque no hay segunda oportunidad: si falta algo cuando entran los invitados, el evento se resiente.

1 Operaciones de preservicio

1. **Aprovisionamiento:** recoge del almacén o economato el material y los productos que marca la orden de trabajo.
2. **Limpieza y repaso:** revisa loza, cristalería, vajilla y cubertería con los productos y el método establecidos.
3. **Distribución de equipos y mobiliario:** coloca mesas, aparadores y expositores según el plano.
4. **Vestido de mesas:** muletones, manteles y cubremanteles.
5. **Marcado y decoración:** cubiertos, copas, servilletas, centros y rótulos.
6. **Comprobación final:** recorre el salón con la orden y subsana lo que falte.

IMPORTANTE

Todo el montaje debe cumplir la normativa de higiene y manipulación de alimentos y de prevención de riesgos laborales. Consulta siempre la normativa vigente en el BOE y ante las autoridades sanitaria y de consumo, y sigue el plan de autocontrol (APPCC) y los protocolos de tu establecimiento. Los productos de limpieza se usan siempre según su etiqueta y su ficha de seguridad, sin mezclarlos nunca.

2 Decoración sencilla

La decoración debe ayudar al evento, no estorbar. Elige elementos acordes al tipo de acto, al público y a la época del año: flores, velas, textiles, frutas, cartelería. Los criterios son:

- **Coherencia** con la oferta gastronómica y con el estilo del evento.
- **Equilibrio:** sin sobrecargar ni dejar zonas vacías.
- **Practicidad:** los centros no deben tapar la vista entre comensales ni impedir el servicio.
- **Seguridad:** velas y adornos bien sujetos, lejos de textiles y de zonas de paso.

- **Presupuesto:** se trabaja dentro de los estándares y límites económicos que fije la empresa.

3 Expositores de alimentos y bebidas

En un bufé o una barra, el expositor es el escaparate del servicio. Para colocar los productos conviene seguir estos criterios:

Criterio	Qué significa en la práctica
Sabor	Se ordenan los platos de más suave a más intenso, para que unos no tapen a otros.
Tamaño	Se coloca lo alto atrás y lo bajo delante, para que todo se vea.
Color	Se alternan tonos para que el conjunto resulte vivo y equilibrado.
Naturaleza del producto	Se separan carnes, pescados, verduras y postres, y se identifican con rótulos.
Temperatura	Lo frío en equipos de frío y lo caliente en equipos de calor, en la temperatura de conservación que establezca el procedimiento del establecimiento.

IMPORTANTE

Rotula cada plato con su nombre e indica los alérgenos que contiene, según la normativa vigente. Un bufé sin información clara pone en riesgo a los clientes alérgicos.

4 Ambientación

La ambientación crea el clima del evento. Tiene tres componentes: la **iluminación** (más o menos intensa, cálida o neutra, según el acto), el **ambiente general** (temperatura del salón, aroma, orden) y la **música** (a un volumen que permita conversar). Coordina con tu responsable las pruebas previas de luz y sonido.

UNIDAD XXXVIII

Servicio al comensal, protocolo y cierre del evento

Con el salón listo, empieza lo que más ve el cliente: el servicio. En un evento hay que añadir una cosa más: seguir un protocolo y estar atento a quienes tienen necesidades especiales.

1 Protocolo en la mesa

El **protocolo** es el conjunto de normas de cortesía y orden que regulan un acto. En términos generales:

- Hay una **presidencia** (anfitrión o invitado de honor) que ocupa un lugar destacado; el resto de invitados se sitúa según su importancia o la relación con los anfitriones.
- Las **precedencias** deciden por quién se empieza a servir. Lo habitual es comenzar por la presidencia o los invitados de honor y seguir un orden fijo; aclara con tu responsable cuál se aplica en el evento.
- Si hay **plano de mesas o tarjetas de nombre**, respétalos sin cambiar a nadie de sitio.

- Los camareros se mueven con discreción, sin interrumpir discursos ni conversaciones.

RECUERDA

Cada evento puede tener su protocolo propio. Consulta siempre la orden de servicio y las instrucciones de tu responsable, y no improvises el orden de las precedencias.

2 Técnicas de servicio en eventos

EN BANQUETE

Los platos salen a la vez para todos los comensales de una mesa o sector, siguiendo la señal del responsable. Se sirve y se retira por el lado que establezca el estándar de la casa, con movimientos suaves y sin cruzarse con otros compañeros.

EN CÓCTEL

Se circula con la bandeja a la altura adecuada, ofreciendo las piezas y retirando a la vez los restos. Conviene tener puntos de apoyo y de recogida de vasos.

EN BUFÉ

Se repone antes de que se vacíe, se mantiene limpia la línea y se retira lo vacío o sucio sin esperar. Alguien debe vigilar la información y el orden.

3 Menús especiales, dietas y colectivos con necesidades especiales

En muchos eventos hay invitados con necesidades concretas: menús vegetarianos o veganos, dietas por motivos de salud o religiosos, menús infantiles, personas mayores o con movilidad reducida. La clave está en saberlo con antelación: debe constar en la orden de servicio y llegar a cocina y sala.

- **Identifica** a esos comensales desde el principio (plano de mesas, tarjetas, aviso del responsable).
- **Sirve su menú** de forma discreta y bien reconocible, para que no se confunda con el resto.
- **Adapta el espacio**: mesas accesibles, pasillos libres y sillas apropiadas.
- **Ofrece ayuda** con naturalidad, sin hacer sentir incómoda a la persona.

DATO ACTUALIZADO

Alergias e intolerancias alimentarias: informa al cliente con claridad y recurre siempre a la información de alérgenos que ofrece cocina, nunca a suposiciones. Antes de ofrecer un plato a un cliente alérgico, comprueba su composición con el responsable. La obligación de informar sobre alérgenos y las normas aplicables se regulan por la normativa vigente: consulta el BOE, la autoridad sanitaria y de consumo, y el plan de autocontrol (APPCC) y los protocolos de tu establecimiento. En caso de emergencia o reacción grave, llama al 112.

Sobre el alcohol, recuerda que no se sirve a menores ni a personas ebrias, de acuerdo con la normativa vigente.

4 Postservicio y limpieza

Cuando se marchan los invitados, el trabajo todavía no ha terminado. Las operaciones de **postservicio** son:

1. Retirar el menaje sucio y clasificarlo para el lavado.
2. Recoger la lencería usada y contarla, separando la manchada.
3. Guardar los productos reutilizables y gestionar los residuos según los procedimientos de la empresa.
4. Limpiar mesas, suelos y zonas de trabajo con los productos y métodos establecidos.
5. Apagar los equipos que ya no se usan y devolver el material a su sitio.
6. Informar a tu responsable de roturas, faltas o incidencias.

La limpieza se hace con los productos y el método que fija el establecimiento; respeta siempre la etiqueta y la ficha de seguridad y nunca mezcles productos entre sí.

5 Saber estar y cierre del evento

Un servicio especial depende del equipo. Se espera de ti que:

- Interpretes y cumplas las instrucciones de trabajo del montaje.
- Te adaptes al ritmo de la empresa y termines en los plazos fijados.
- Participes y colabores activamente con el equipo.
- Trates a todos con cordialidad, amabilidad y sensibilidad, resolviendo con tacto los conflictos.
- Propongas alternativas para mejorar los resultados.

> **! EJEMPLO**
>
> A mitad de un cóctel se agotan las piezas de un tipo y el bufé de postres queda vacío antes de lo previsto. En lugar de esperar, avisas a cocina, reorganizas el expositor con lo que queda y propones a tu responsable ajustar la reposición para el siguiente servicio.

Al terminar, haz un breve balance con tu responsable: qué funcionó, qué falló y qué se puede mejorar. Esa revisión, junto con la opinión del cliente, es la que permite que el siguiente evento salga mejor.

RECUERDA

Un servicio especial se gana en la preparación: lee la orden de servicio, calcula los recursos, monta con orden y coordina con cocina. Durante el evento, cuida el protocolo y a cada cliente; al terminar, recoge, limpia y aprende para el siguiente.

MÓDULO VII

Inglés para restauración

Este módulo te prepara para atender en inglés a clientes extranjeros con un nivel básico de usuario independiente: entender peticiones sencillas, explicar la oferta, servir, cobrar y resolver quejas. El texto explicativo está en español y las frases útiles aparecen en inglés con su traducción; apréndelas por situaciones y practícalas en voz alta.

! AVISO

Las frases, expresiones y vocabulario de este módulo son material de estudio y conviene revisarlas con un hablante nativo antes de usarlas como protocolo del establecimiento, porque el registro, la cortesía y los modismos varían entre países (Reino Unido, Irlanda, Estados Unidos, etc.). (Aviso añadido a este manual.)

UNIDAD XXXIX

Acogida, reservas y acomodo

1 Cómo comunicarte con un nivel básico

En el nivel básico no se espera que hables como un nativo, sino que te hagas entender y entiendas lo esencial en situaciones previsibles: saludar, informar, tomar nota, servir, cobrar y despedirte. Para conseguirlo, usa frases cortas, habla despacio y con claridad, y confirma siempre lo que has entendido.

La comprensión se complica cuando hay ruido, acentos distintos, mucha gente hablando o una llamada con mala cobertura. Si no entiendes algo, pídelo sin miedo: es mejor preguntar que equivocarse con el pedido.

Inglés	Español
Sorry, could you repeat that, please?	Perdone, ¿podría repetirlo, por favor?
Could you speak more slowly, please?	¿Podría hablar más despacio, por favor?
Could you spell your name, please?	¿Podría deletrear su nombre, por favor?

2 Saludos y despedidas

El saludo depende del momento del día. Acompáñalo siempre de una sonrisa y, si puedes, de contacto visual. En inglés se usa mucho «please» y «thank you»; no los escatimes.

Inglés	Español
Good morning / Good afternoon / Good evening.	Buenos días / Buenas tardes / Buenas noches (al llegar).

Inglés	Español
Welcome to our restaurant.	Bienvenidos a nuestro restaurante.
Hello, how are you today?	Hola, ¿cómo está usted hoy?
How can I help you?	¿En qué puedo ayudarle?
Thank you very much. Have a nice day!	Muchas gracias. ¡Que tenga un buen día!
Goodbye, see you soon. We hope to see you again.	Adiós, hasta pronto. Esperamos volver a verle.

! RECUERDA

«Good night» se usa para despedirse de noche, no para saludar al llegar; al llegar se dice «Good evening». (Aviso añadido a este manual.)

3 Reservas y acomodo

Al recibir a un cliente, averigua primero si tiene reserva y cuántas personas son. Después acompáñalos a la mesa, ofréceles asiento y entrega la carta. En una reserva por teléfono o en persona, anota siempre nombre, fecha, hora, número de comensales y un contacto.

1. Saluda y pregunta si tiene reserva.
2. Confirma nombre y número de personas.
3. Acompaña al cliente a su mesa o indícale cuánto tendrá que esperar.
4. Ofrece asiento, retira lo que sobre de la mesa y entrega las cartas.
5. Informa de que enseguida irás a tomar nota de las bebidas.

Inglés	Español
Do you have a reservation?	¿Tiene reserva?
What name is it under?	¿A nombre de quién está?
A table for how many people?	¿Una mesa para cuántas personas?
I would like to book a table for four at eight o'clock.	Quisiera reservar una mesa para cuatro a las ocho.
For what date and what time?	¿Para qué fecha y a qué hora?
May I have your name and phone number?	¿Me da su nombre y su número de teléfono?

Inglés	Español
Your table is ready. Please follow me.	Su mesa está lista. Acompáñeme, por favor.
I'm afraid we are fully booked tonight.	Me temo que esta noche estamos completos.
Would you like to wait at the bar? It will be about fifteen minutes.	¿Quieren esperar en la barra? Será cosa de quince minutos.
Would you prefer a table inside or on the terrace?	¿Prefieren una mesa dentro o en la terraza?
Please take a seat.	Siéntense, por favor.
Here is the menu.	Aquí tiene la carta.

! EJEMPLO

Una pareja de turistas entra a las 21:30 sin reserva. Les saludas («Good evening, welcome!»), preguntas «A table for two?» y, como la terraza está llena, les ofreces esperar en la barra con un aperitivo mientras se libera una mesa. Les dices el tiempo estimado con honestidad y vuelves a avisarles en cuanto esté lista.

UNIDAD XL

La carta, las recomendaciones y la comanda

1 Presentar la oferta gastronómica

Los clientes extranjeros suelen preguntar qué lleva un plato, cómo está cocinado o qué es típico de la zona. Para explicar la carta te hacen falta dos cosas: vocabulario de ingredientes y formas de cocinado, y frases sencillas para describir y recomendar. Si un plato tiene nombre local intraducible (por ejemplo, una receta regional), dilo en español y añade una explicación corta en inglés.

Inglés	Español
Here is our menu. Today's specials are on the board.	Aquí tiene nuestra carta. Los platos del día están en la pizarra.
We have a set menu for lunch.	Tenemos un menú del día para el almuerzo.
What would you like to know about the dish?	¿Qué le gustaría saber del plato?
It is made with...	Está hecho con...
It is served with chips / salad / rice.	Se sirve con patatas fritas / ensalada / arroz.
It is a typical dish from this area.	Es un plato típico de esta zona.
It is a starter / a main course / a dessert.	Es un entrante / un plato principal / un postre.

Inglés	Español
It is a bit spicy.	Es un poco picante.
I recommend the grilled fish. It is very fresh.	Le recomiendo el pescado a la plancha. Está muy fresco.
It goes very well with a glass of white wine.	Va muy bien con una copa de vino blanco.

2 Cocinado, sabores y partes de la carta

PARTES DE LA CARTA

Starters (entrantes), main courses (platos principales), side dishes (guarniciones), desserts (postres), drinks (bebidas), set menu (menú del día), kids' menu (menú infantil).

FORMAS DE COCINADO

Grilled (a la plancha o a la parrilla), roasted (asado), fried (frito), boiled (hervido), steamed (al vapor), baked (al horno), stewed (guisado), raw (crudo).

SABORES Y TEXTURAS

Sweet (dulce), salty (salado), sour (ácido), bitter (amargo), spicy (picante), mild (suave), crunchy (crujiente), creamy (cremoso).

PUNTO DE LA CARNE

Rare (poco hecha), medium (al punto), well done (muy hecha). Pregunta siempre cómo la quieren.

3 Tomar la comanda

Tomar nota es el momento más delicado: un error aquí se paga después en la mesa. Mantén un orden constante (por ejemplo, empezando por el cliente a tu derecha o por la persona que ha pedido primero) y repite el pedido al final para confirmarlo.

1. Pregunta si están listos para pedir o necesitan más tiempo.
2. Toma nota de bebidas y, después, de entrantes, principales y postres.
3. Pregunta lo necesario: punto de cocción, guarnición, alergias o intolerancias.
4. Repite el pedido completo para confirmarlo.
5. Indica de forma aproximada cuánto tardará y agradece.

Inglés	Español
Are you ready to order?	¿Están listos para pedir?
Would you like something to drink first?	¿Desean tomar algo de beber antes?
What would you like to start with?	¿Con qué desean empezar?

Inglés	Español
And for the main course?	¿Y de plato principal?
How would you like your steak?	¿Cómo quiere el filete?
Would you like chips or salad with that?	¿Lo quiere con patatas fritas o con ensalada?
Anything else?	¿Algo más?
Let me repeat your order: one soup, two steaks, one sea bass.	Repito su pedido: una sopa, dos filetes y una lubina.
Is that correct?	¿Es correcto?
It will take about twenty minutes.	Tardará unos veinte minutos.
I'm sorry, that dish is not available today.	Me temo que ese plato no está disponible hoy.

! DATO AÑADIDO

Para evitar confusiones, numera los comensales de la mesa en tu comanda y anota los platos por número de comensal. Así el que lleva los platos a la mesa sabe a quién corresponde cada uno. (Aviso añadido a este manual.)

UNIDAD XLI

Alérgenos, dietas y bebidas

1 Alérgenos, intolerancias y dietas

Preguntar por alergias e intolerancias no es un detalle de cortesía: es una cuestión de seguridad. Una respuesta imprecisa puede tener consecuencias graves para el cliente. Si no sabes con certeza qué lleva un plato, no lo adivines: consulta con cocina o con el responsable y transmite una respuesta exacta.

Inglés	Español
Do you have any allergies or food intolerances?	¿Tiene alguna alergia o intolerancia alimentaria?
Are you allergic to anything?	¿Es alérgico a algo?
Does this dish contain nuts / gluten / milk / eggs / fish / shellfish?	¿Este plato contiene frutos secos / gluten / leche / huevos / pescado / marisco?
Let me check with the kitchen.	Lo consulto con la cocina.
We have a list of allergens. Would you like to see it?	Disponemos de la lista de alérgenos. ¿Quiere verla?

Inglés	Español
Are you vegetarian or vegan?	¿Es vegetariano o vegano?
This dish is suitable for vegetarians.	Este plato es apto para vegetarianos.
We have gluten-free options.	Tenemos opciones sin gluten.
I'm sorry, I'm not sure. I will find out for you.	Lo siento, no estoy seguro. Se lo averiguaré.

GLUTEN

Gluten: cereales como trigo, cebada o centeno.

DAIRY / MILK

Lácteos: leche y derivados.

NUTS

Frutos secos.

EGGS

Huevos.

FISH / SHELLFISH

Pescado / marisco.

VEGETARIAN / VEGAN

Vegetariano / vegano.

! ATENCIÓN

La información sobre alérgenos es una obligación legal y afecta directamente a la salud del cliente. Comprueba siempre la normativa vigente (BOE, autoridad sanitaria y de consumo), el plan de autocontrol (APPCC) y los protocolos de tu establecimiento, y ante cualquier duda, no improvises: pregunta a cocina o al responsable.

2 Bebidas

La carta de bebidas suele ser lo primero que se pide. Conviene conocer el vocabulario básico y saber preguntar por el tipo, el tamaño y si se desea con hielo. Recuerda que el alcohol no se sirve a menores ni a personas ebrias, según la normativa vigente.

Inglés	Español
Still water / sparkling water	Agua sin gas / con gas
A soft drink / a fizzy drink	Un refresco
Fresh orange juice	Zumo de naranja natural
A glass / a bottle of red wine	Una copa / una botella de vino tinto
A draught beer / a bottle of beer	Una cerveza de barril / de botella

Inglés	Español
A coffee with milk / a black coffee	Un café con leche / un café solo
With ice and lemon?	¿Con hielo y limón?
Would you like to taste the wine?	¿Quiere probar el vino?
Can I see your ID, please?	¿Me enseña su documento de identidad, por favor?
I'm sorry, I can't serve alcohol to minors.	Lo siento, no puedo servir alcohol a menores.

EJEMPLO

Una mesa de cuatro pide vino con el pescado. Preguntas «Red or white?», les recomiendas un blanco fresco («It goes very well with fish») y, al abrir la botella, la presentas con la etiqueta hacia el cliente y sirves un poco para que la prueben antes de servir al resto.

UNIDAD XLII

Servicio en mesa y barra, cuenta y pago

1 Durante el servicio

Servir bien en inglés es sobre todo cuestión de rutina: unas pocas frases bien dichas que repites en cada servicio. Antes de dejar un plato, nómbralo; al retirar, pregunta; y comprueba que todo va bien poco después de servir.

Inglés	Español
Here you are. Enjoy your meal!	Aquí tiene. ¡Que aproveche!
The steak for you, and the fish for you, madam.	El filete para usted, y el pescado para usted, señora.
Be careful, the plate is hot.	Cuidado, el plato está caliente.
Is everything all right with your meal?	¿Todo bien con su comida?
Would you like some more water / bread?	¿Desea más agua / pan?
May I take your plate?	¿Puedo retirarle el plato?
Would you like to have dessert or coffee?	¿Desean postre o café?
Excuse me, could we have the bill, please?	Perdone, ¿nos trae la cuenta, por favor? (petición del cliente)

2 Barra y cafetería

En la barra el ritmo es más rápido y las peticiones, más cortas. Mantén el mismo tono amable y confirma lo pedido. Para cobrar en barra, di el importe de forma clara y, si hace falta, escríbelo o enséñalo en la pantalla.

Inglés	Español
What can I get you?	¿Qué le pongo?
Would you like to sit at the bar or at a table?	¿Prefiere sentarse en la barra o en una mesa?
Here or to take away?	¿Para tomar aquí o para llevar?
Small, medium or large?	¿Pequeño, mediano o grande?
A coffee and a croissant, please.	Un café y un cruasán, por favor. (petición del cliente)
That's six euros fifty, please.	Son seis euros con cincuenta, por favor.
Do you need a receipt?	¿Necesita ticket?

3 La cuenta y el pago

Presenta la cuenta cuando el cliente la pida o cuando la mesa haya terminado. Indica el importe con claridad, pregunta cómo desean pagar y entrega el cambio o el ticket con cortesía. Explica los medios de cobro aceptados y, si hay recargos o servicio incluido, aclara qué incluye el precio.

Inglés	Español
Here is your bill.	Aquí tiene la cuenta.
The total is forty-two euros.	El total son cuarenta y dos euros.
How would you like to pay?	¿Cómo desea pagar?
Cash or card?	¿En efectivo o con tarjeta?
We accept credit cards and mobile payments.	Aceptamos tarjetas de crédito y pagos con el móvil.
Would you like to pay together or separately?	¿Desean pagar juntos o por separado?
Here is your change and your receipt.	Aquí tiene el cambio y el ticket.
Would you like an invoice?	¿Desea factura?
Service is included / not included.	El servicio está incluido / no incluido.
Thank you. Have a nice evening!	Gracias. ¡Que pase una buena velada!

IMPORTANTE

Revisa siempre el importe antes de cobrar y pronuncia las cifras despacio. Los números y los precios son una fuente típica de malentendidos con clientes extranjeros; si hay duda, enseña la cantidad en la pantalla o escríbela.

UNIDAD XLIII

Quejas, reclamaciones e información del entorno

1 Atender una queja

Una queja bien gestionada puede convertirse en un cliente fidelizado. La actitud importa tanto como las palabras: escucha sin interrumpir, muestra comprensión, no discutas ni te justifiques y ofrece una solución dentro de lo que puedas hacer. Si no puedes decidir, avisa al responsable.

1. Escucha con atención y sin interrumpir.
2. Muestra comprensión y pide disculpas por la molestia.
3. Pregunta con calma qué ha ocurrido para entender bien el problema.
4. Ofrece una solución concreta o llama al responsable.
5. Comprueba después que el cliente queda satisfecho.

Inglés	Español
I'm very sorry about that.	Siento mucho lo ocurrido.
I understand your concern.	Entiendo su preocupación.
What seems to be the problem?	¿Cuál parece ser el problema?
Is there anything wrong with your meal?	¿Hay algún problema con su comida?
I will change it right away.	Se lo cambio enseguida.
I will bring you another one immediately.	Le traigo otro inmediatamente.
Let me call the manager.	Voy a llamar al encargado.
We will take it off the bill.	Lo descontaremos de la cuenta.
Would you like a complaint form?	¿Desea una hoja de reclamaciones?

Para entender al cliente, conviene reconocer cómo suelen expresar sus quejas:

Inglés	Español
The food is cold.	La comida está fría.
This is not what I ordered.	Esto no es lo que pedí.
We have been waiting for a long time.	Llevamos mucho tiempo esperando.
The bill is wrong.	La cuenta está mal.
The meat is overcooked.	La carne está demasiado hecha.

! EJEMPLO

Un cliente dice «This soup is cold». Respondes «I'm very sorry. I will bring you a hot one right away», retiras el plato, avisas a cocina y, al servir el nuevo, preguntas «Is it better now?». Sin excusas ni discusiones: solución rápida y amable.

2 Información sobre el entorno

Los turistas suelen preguntar por la zona: cómo llegar a un sitio, qué visitar, dónde hay una farmacia o un cajero. Da indicaciones sencillas y, si hace falta, dibuja un pequeño plano o señala en un mapa. Si no sabes algo, no inventes: ofrece preguntar a un compañero.

Inglés	Español
Where is the nearest pharmacy / ATM?	¿Dónde está la farmacia / el cajero más cercano?
Turn left / turn right.	Gire a la izquierda / a la derecha.
Go straight ahead.	Siga recto.
It's next to the bank / opposite the church.	Está junto al banco / frente a la iglesia.
It's five minutes on foot.	Está a cinco minutos andando.
There is a nice walk by the river.	Hay un bonito paseo junto al río.
The toilets are at the end of the corridor.	Los aseos están al final del pasillo.
Do you want me to call a taxi?	¿Quiere que le llame a un taxi?

! DATO AÑADIDO

Ten a mano, por escrito en inglés, la información que más piden: horario del local, wifi, formas de pago, aseos y teléfono de un taxi. Así respondes con rapidez y sin errores. (Aviso añadido a este manual.)

UNIDAD XLIV

Teléfono, correo, documentos y vocabulario

1 Atender el teléfono

Al teléfono solo cuenta la voz: no hay gestos ni lectura de labios. Habla despacio, pronuncia con claridad y repite los datos importantes (fecha, hora, nombre, número de personas y teléfono). Deletrear nombres y números ayuda a evitar errores.

Inglés	Español
Good afternoon, Restaurant Plaza, how can I help you?	Buenas tardes, Restaurante Plaza, ¿en qué puedo ayudarle?
I would like to make a reservation.	Quisiera hacer una reserva.
For when and for how many people?	¿Para cuándo y para cuántas personas?
Could you hold the line, please?	¿Puede esperar un momento al teléfono, por favor?
Could you spell that, please?	¿Podría deletrearlo, por favor?
Let me confirm: Friday at nine, for six people.	Confirmo: el viernes a las nueve, para seis personas.
Our opening hours are from one to four and from eight to eleven.	Nuestro horario es de una a cuatro y de ocho a once.
I'll transfer you to the manager.	Le paso con el encargado.
Thank you for calling. Goodbye.	Gracias por llamar. Adiós.

2 Correo electrónico y documentos escritos

Tendrás que leer y escribir mensajes breves: peticiones de reserva, consultas de grupos, horarios o avisos. Usa frases simples, un saludo y una despedida adecuados al tono (formal o informal) y confirma los datos esenciales: fecha, hora, número de personas, precio y lugar. También deberás entender menús, recetas y manuales sencillos de maquinaria o programas.

Inglés	Español
Dear Mr. Smith,	Estimado señor Smith,
Thank you for your message.	Gracias por su mensaje.
We confirm your booking for 12 people on 15 June at 9 pm.	Confirmamos su reserva para 12 personas el 15 de junio a las 21:00.
The set menu costs 30 euros per person.	El menú cuesta 30 euros por persona.

Inglés	Español
Please let us know about any allergies.	Por favor, indíquenos cualquier alergia.
We are open from Tuesday to Sunday.	Abrimos de martes a domingo.
Best regards, / Kind regards,	Atentamente, / Saludos cordiales,

! DATO AÑADIDO

En una lista de comensales para un evento escribe el nombre, el número de mesa y cualquier necesidad especial (alergia, dieta, silla para bebé). Una lista bien hecha evita errores en el servicio y hace que el cliente se sienta cuidado. (Aviso añadido a este manual.)

3 Vocabulario de alimentos

CARNES (MEAT)

Beef (ternera), pork (cerdo), lamb (cordero), chicken (pollo), ham (jamón), sausage (salchicha).

PESCADOS Y MARISCO

Fish (pescado), cod (bacalao), tuna (atún), prawns (gambas), mussels (mejillones), squid (calamar).

VERDURAS (VEGETABLES)

Potato (patata), tomato (tomate), onion (cebolla), carrot (zanahoria), pepper (pimiento), mushrooms (setas).

FRUTAS (FRUIT)

Apple (manzana), orange (naranja), lemon (limón), strawberry (fresa), grapes (uvas), banana (plátano).

BÁSICOS

Bread (pan), rice (arroz), pasta (pasta), egg (huevo), cheese (queso), butter (mantequilla), olive oil (aceite de oliva).

POSTRES Y DULCES

Ice cream (helado), cake (tarta), pudding (pudín), custard (natillas), chocolate (chocolate).

4 Vocabulario de utensilios y sala

Inglés	Español
Knife / fork / spoon	Cuchillo / tenedor / cuchara
Teaspoon	Cucharilla
Plate / bowl	Plato / cuenco
Glass / wine glass	Vaso / copa de vino

Inglés	Español
Cup and saucer	Taza y platillo
Napkin	Servilleta
Corkscrew / bottle opener	Sacacorchos / abrebotellas
Menu / wine list / bill	Carta / carta de vinos / cuenta
Coffee machine / dishwasher	Cafetera / lavavajillas

RECUERDA

Habla despacio, usa frases cortas, confirma lo que has entendido y trata siempre al cliente con cortesía y paciencia. Con unas cuantas frases bien aprendidas, y revisadas con un hablante nativo, resolverás casi cualquier servicio en inglés.

MÓDULO VIII

Glosario de camarero

Este glosario reúne los términos que más oirás y usarás en la sala, la barra y la cocina, ordenados alfabéticamente. Léelo con calma y vuelve a él cuando un concepto te suene a chino.

UNIDAD XLV

Términos de la A a la C

Término	Definición
Accesibilidad	Grado en que cualquier persona, sea cual sea su capacidad, puede usar un local o un servicio.
Adobar	Dejar un alimento crudo en un adobo (especias, ajo, vinagre, aceite...) para darle sabor, ablandarlo o conservarlo.
Aguardiente	Bebida alcohólica obtenida al destilar líquidos azucarados fermentados.
Albarán	Documento que prueba la entrega de mercancía y que firma quien la recibe.
Alérgeno	Sustancia de un alimento que puede provocar una reacción alérgica; hay que informar de ellos al cliente.
Añada	Año de la vendimia con la que se elaboró un vino.
Aparador	Mueble del comedor donde se guarda una pequeña reserva de vajilla, cubertería, cristalería y mantelería.
Aperitivo	Comida o bebida ligera que se toma antes de la comida principal.
APPCC	Análisis de Peligros y Puntos de Control Críticos: sistema preventivo que identifica los riesgos para la seguridad alimentaria y fija medidas de control.
Arqueo de caja	Recuento del dinero de la caja para comprobar que coincide con las ventas registradas.
Autoservicio	Servicio en el que el cliente se sirve él mismo a lo largo de mostradores con los alimentos en condiciones de conservación.
Barman	Profesional responsable de la barra: prepara bebidas, cócteles y combinados y organiza el servicio del bar.
Barra	Zona de atención a los clientes del bar y de recogida de pedidos para el servicio de mesas.
Bebida analcohólica	Bebida sin contenido alcohólico.

Término	Definición
Bebida espirituosa	Bebida de alta graduación elaborada a partir de alcohol de uso alimentario, como el ron o la ginebra.
Bodega	Almacén de bebidas; en el restaurante, lugar donde se guardan los vinos.
Bodeguilla o cava de día	Espacio donde se tienen a mano los vinos previstos para el servicio del día.
Brunch	Comida de media mañana, entre el desayuno y el almuerzo.
Bufé	Servicio en el que los platos y cubiertos se exponen en mesas frías y calientes para que el cliente se sirva.
Calientaplatos	Aparato que mantiene calientes los platos durante el servicio.
Canapé	Pequeña base de pan u hojaldre con un poco de comida encima, que se sirve como aperitivo.
Características organolépticas	Propiedades que percibimos con los sentidos: sabor, olor, textura, color.
Carro de servicio	Carro para transportar y servir en sala; los habituales son el de bebidas, quesos, postres, flambear y el caliente.
Carta	Relación de todos los platos y bebidas que ofrece el local, con sus precios.
Cata	Examen de un producto, sobre todo el vino, con los sentidos para valorar sus cualidades y defectos.
Catering	Servicio de comidas y bebidas que se prepara fuera del lugar donde se consume.
Comanda	Nota o vale con el pedido del cliente, que pasa a cocina o barra.
Comensales	Personas que comparten una mesa.
Cristalería	Conjunto de copas y vasos de cristal del servicio.
Cubertería	Cucharas, tenedores, cuchillos y demás utensilios para comer.

UNIDAD XLVI

Términos de la D a la L

Término	Definición
Datáfono	Terminal que permite cobrar con tarjeta.

Término	Definición
Decantar	Pasar un vino a otro recipiente, separándolo del poso.
Decantador	Recipiente en el que se decanta el vino.
Desbarace	Recoger y dejar el puesto de trabajo limpio y ordenado al terminar.
Desespinar	Retirar las espinas de un pescado.
Deshuesar	Quitar los huesos a una carne o a una pieza.
Economato	Zona donde se almacenan los alimentos y otros productos de uso diario.
Emplatar	Colocar con orden y buena presentación la comida terminada en el plato.
Escalopar	Cortar un alimento en láminas, más o menos gruesas, como escalopes.
Escupidera	Recipiente donde se escupe el vino en las catas para no beberlo.
Existencias	Mercancías guardadas en el local a la espera de usarse o venderse.
Expositor	Mueble donde se muestran alimentos y bebidas al cliente.
Ficha de almacén	Documento donde se anotan entradas, salidas y existencias de cada producto.
Ficha de cata	Documento donde se anotan las impresiones al catar un vino.
Flambear	Rociar una preparación con licor y prenderle fuego, delante del cliente, para darle aroma.
Guarnición	Complemento de verduras, legumbres o patatas que acompaña al plato principal.
Guía de prácticas correctas de higiene	Documento sectorial con recomendaciones para trabajar higiénicamente y cumplir la normativa.
Higiene alimentaria	Prácticas y hábitos que evitan la contaminación de los alimentos y protegen al consumidor.
Inventario permanente	Control continuo de las existencias, que se actualiza con cada entrada y salida.
Libro de bodega	Registro de vinos y bebidas guardadas, con entradas, salidas y existencias.
Lito	Paño de servicio que el camarero lleva en el brazo o la mano para sujetar platos calientes y secar.
Loza	Barro fino cocido y barnizado con el que se fabrica la vajilla.

DATO ACTUALIZADO

En todo lo relativo a seguridad alimentaria, alérgenos y venta de alcohol, comprueba siempre la normativa vigente (BOE, autoridad sanitaria y de consumo), el plan de autocontrol (APPCC) y los protocolos de tu establecimiento.

UNIDAD XLVII

Términos de la M a la R

Término	Definición
Mantel	Tela de lino, algodón u otro material que cubre la mesa.
Manual de procedimientos	Documento que describe cómo hacer cada tarea del establecimiento.
Maridaje	Arte de combinar bien cada plato con la bebida, normalmente el vino, que mejor lo acompaña.
Menaje	Conjunto de vajilla, cristalería, cubertería y demás material de mesa.
Menú	Conjunto ordenado de platos a precio cerrado, como el menú del día.
Mise en place	Preparación previa de todo lo necesario antes del servicio, para que cada cosa esté en su lugar.
Normas de servicio	Reglas que el local fija para atender al cliente de forma uniforme.
Oferta gastronómica	Conjunto de comidas y bebidas que ofrece un establecimiento.
Office	Zona entre la cocina y el comedor donde se prepara y se almacena material del servicio.
Orden de servicio	Secuencia en la que se sirven los platos y las personas en la mesa.
Petit ménage	Pequeño material de mesa, como saleros, aceiteras y vinagreras.
Pinzas	Utensilio para coger alimentos sin tocarlos con las manos, como las de hielo o pan.
Plato combinado	Plato único que reúne varios alimentos, como carne, huevo y guarnición.
Preservicio	Tareas previas a la llegada de los clientes: montar mesas, revisar material y preparar la sala.
Protocolo	Normas y costumbres de cortesía para tratar al cliente y organizar el servicio.
Proveedor	Empresa que suministra alimentos, bebidas u otro material al local.

Término	Definición
Reclamación	Queja formal de un cliente, que se atiende y se recoge según el procedimiento del local.
Rechaud	Calientaplatos o hornillo portátil para mantener caliente la comida en la mesa.
Relevé	Impreso con el resumen de lo consumido en una mesa o servicio.
Restauración	Actividad de ofrecer comidas y bebidas al público.
Rotación de existencias	Ritmo con el que se renuevan los productos; lo más antiguo debe salir primero.

UNIDAD XLVIII

Términos de la S a la Z

Término	Definición
Salsa	Elaboración líquida y espesa que acompaña o completa un plato.
Sugerencia	Propuesta que el camarero hace al cliente: un plato del día, un vino o un postre.
Sumiller	Experto en vinos que los selecciona, los cuida y asesora al cliente.
Tapa	Ración pequeña de comida que se sirve con la bebida.
Técnicas de servicio	Formas de servir con las manos y los utensilios, como el servicio a la francesa o el emplatado.
Técnicas de venta	Recursos para ofrecer y recomendar productos, como las sugerencias o la venta sugestiva.
Temperatura de servicio	Temperatura a la que conviene servir cada bebida o plato para que se aprecie mejor.
Tipos de servicio	Modalidades de servir, como el servicio en mesa, en barra, de bufé o de autoservicio.
TPV	Terminal de punto de venta: equipo con el que se registran comandas y se cobra.
Trazabilidad	Posibilidad de seguir el recorrido de un alimento desde su origen hasta el cliente.
Trinchar	Cortar aves y carnes cocinadas, a la vista del cliente.
Vajilla	Platos, tazas, fuentes y demás piezas para servir comida.
Vale de pedido	Impreso con el que se solicita género al almacén o al proveedor.
Vendimia	Recolección de la uva para elaborar vino.

Término	Definición
VIP	Cliente de especial importancia para el local, que recibe atención preferente.

RECUERDA

Dominar el vocabulario del oficio te permite entender las órdenes, comunicarte con cocina y barra y atender con seguridad al cliente.

Datos clave para el examen del curso de Camarero

Un repaso rápido de los datos del manual que más se preguntan:

8 módulos

de camarero: higiene, servicio, vinos, bebidas, platos a la vista, servicios especiales, inglés y glosario

Limpiar y desinfectar

primero se elimina la suciedad y después se desinfecta

Contaminación

física, química y biológica

Autocontrol

APPCC y guías de prácticas correctas de higiene

Tres tiempos

preservicio, servicio y postservicio

Tipos de servicio

a la inglesa, a la francesa, a la rusa, emplatado, gueridón y bufet

Cata

vista, olfato y gusto

Aromas del vino

primarios (uva), secundarios (fermentación) y terciarios (crianza)

Alcohol

no servir a menores ni a personas ebrias, según la normativa vigente

Rotación de stock

lo primero que entra es lo primero que sale

Alérgenos

informa siempre al cliente y consulta la normativa vigente

Emergencia

ante una emergencia grave, llama al 112

¿Has terminado el manual?

Haz ahora el examen y, si lo apruebas, podrás obtener tu certificado.

academia-formacion.com/examen-camarero/