

Certification



Federación de Profesionales de Comedor



Manual de Certificación Asociado de Salón Comedor

(Dining Room Associate Certification Kit)

Programa de Certificación de Servicio

Manual



Prendedor en tamaño real según se muestra⁽⁹⁾

RESTRICTED MATERIAL AUTHORIZATION # _____

Contact REWARD@FDRP.com TO VERIFY AUTHORIZATION # AND COLLECT IF INVALID

Contact REWARD@FDRP.com TO VERIFY AUTHORIZATION # AND COLLECT IF INVALID

Fundamentos de Salón Comedor

Programa Certificado Asociado de Salón Comedor

Certified Dining Room Associate Program



WWW.FDRP.COM

Contact REWARD@FDRP.com TO VERIFY AUTHORIZATION # AND COLLECT IF INVALID

Relevo de Responsabilidad

La información ofrecida en este manual ha sido recopilada de fuentes y documentos reconocidos como confiables, de acuerdo a nuestro juicio en la Federación de Profesionales de Comedor FDRP. Sin embargo, la exactitud de la información presentada no está garantizada, ni se asume o implica cualquier responsabilidad por parte de FDRP por cualquier daño o pérdida que resultare de omisiones o inexactitudes. La Federación descarta cualquier responsabilidad respecto al uso de cualquier información, procedimiento, producto o dependencia por cualquier miembro de la industria de hostelería. La lista de procedimiento y técnicas incluida en este manual no es comprensiva. Su intención es servir de base sobre la que los estudiantes pueden ampliar sus conocimientos. Esto no es una interpretación, sino una traducción fiel y exacta de lo presentando en el contenido original. Cualquier frase u oración que parezca incorrecta deberá corroborarse con el texto original en inglés.

Las leyes pueden variar significativamente por ciudad, condado, estado o país. Este manual no pretende proveer consejo legal o establecer estándares de comportamiento razonable. Operadores que desarrollan políticas y procedimientos relacionados a la salud e higiene de alimentos, o programas de adiestramiento son exhortados a utilizar asesoría legal.

Derechos de autor © 1998-2003 por Federation of Dining Room Professionals (Federación de Profesionales de Comedor).

Título original: Dining Room Essentials

Traducido por: Carmen I. Negrón-Castro, MA

Todos los derechos reservados. Prohibida la reproducción o almacenaje total o parcial de este documento por cualquier medio electrónico o mecánico sin previo permiso escrito por parte del publicador.

Impreso en los Estados Unidos de América

TABLA DE CONTENIDO

1 Comenzando	Antes de Comenzar	2
	Reconocimientos	2
	Información General	3
	Principios de Auto-Evaluación	3
2 Manejo de Equipo	Cristalería	6
	Vajilla	9
	Cubertería	11
	Preguntas de Discusión	17
3 Mesa Puesta a Punto (mise-en-place)	Arreglo de Mesa Paso a Paso	20
	Arreglo de Mesa "A-La-Carta"	30
	Arreglo de Mesa "Prix Fixe"	34
	Arreglo de Mesa "Banquete"	35
	Preguntas de Discusión	39
4 Prácticas Generales	Manejo de la Servilleta	42
	Presentación del Menú	44
	Manejo de la Carta de Vinos	46
	Servicio de Pan	48
	Servicio de Mantequilla	50
	Preguntas de Discusión	53
5 Servicio de Bebidas	Organización de la Bandeja	56
	Localización del Comensal	58
	Tipos de Bebidas	60
	Servicio de Vino	72
	Preguntas de Discusión	83
6 Estilos de Servicio Clásico y Contemporáneo	Servicio Americano (Servicio de Plato Individual)	87
	Servicio Inglés	89
	Servicio Ruso	90
	Servicio Francés	91
	Servicio A la Cloche (Bell Service)	92
	Preguntas de Discusión	93
7 Despeje/Desmigaje y la Cuenta	Despeje	96
	Desmigaje	101
	Manejo de la Cuenta	103
	Preguntas de Discusión	109
8 Reglas de Sentido Común	Reglas de Sentido Común	112
Índice		117
Cómo Certificarse		119

RESTRICTED MATERIAL AUTHORIZATION # _____

Contact REWARD@FDRP.com TO VERIFY AUTHORIZATION # AND COLLECT IF INVALID

Contact REWARD@FDRP.com TO VERIFY AUTHORIZATION # AND COLLECT IF INVALID

1 Comenzando



Reconocimientos

Introducción

Información General

Principios de Auto Evaluación

Contact REWARD@FDRP.com

Antes de Comenzar

Felicitaciones por tomar este primer paso para convertirse en un Asociado de Salón Comedor Certificado. Si usted ha adquirido este libro como parte de un estudio dirigido o para auto-estudio, sepa que el mismo ha sido diseñado para ayudarle a prepararse para la Prueba de Certificación de Asociado.

Como un nivel introductorio del Programa de Servicios de Certificación de la Federación de Profesionales de Comedor (FDRP), este libro es un compendio conciso de información esencial que todo profesional de servicio necesita. Sin embargo, la Prueba de Certificación de Asociado circunscribe sus preguntas al conocimiento técnico requerido por la mayoría de los establecimientos. Para aquellos que interesan enfocar su atención en lograr su certificación como Asociado de Salón Comedor Certificado, no es imperativo que lean los Capítulos 1, 6, y 8. Sin embargo, para su desarrollo personal y profesional le exhortamos a estudiar a profundidad el contenido total del libro.

Este libro, Fundamentos del Salón Comedor, podría o no incluir un Código de Prueba además de las instrucciones de cómo entrar al portal del Centro de Pruebas de la Federación. Esta información se puede encontrar en la página 119. Aquellos con libros que no incluyan códigos, pueden comprarlos en la tienda cibernética de la Federación, en www.FDRP.com.

Estamos centrados en constituir su mejor recurso en programas dirigidos a optimizar la excelencia en programas de salón comedor para que tenga éxito en la industria de la hostelería. Si interesa conocer más sobre FDRP, su Programa de Certificación para niveles adicionales tales como Profesional de Salón Comedor Certificado, Capitán Certificado y Maestro de Salón Comedor Certificado, no vacile en llamarnos libre de costo al (877) 264-3377 o visite nuestro portal - www.FDRP.com.

Reconocimientos

La Federación de Profesionales de Comedor (FDRP) desea agradecer a los que contribuyeron a elaborar los manuales de certificación:

Instituto Culinario de América (The Culinary Institute of America) por garantizar a la Federación la utilización de sus facilidades y equipo. Todas las fotografías que se muestran en este manual, con excepción de aquellas mostradas en los capítulos de Servicio de Vinos y Servicio Americano fueron tomadas en el Salón Escoffier del Instituto Culinario de América, Hyde Park, NY. Fotos tomadas por Lorna Smith.

El *International Sommelier Guild* (ISG) ha leído y endosado en su totalidad, el Manual de Camarero Asociado de Vinos de la FDRP. Los estándares de servicio y el contenido curricular de vinos fueron revisados por nuestro consejo asesor académico y efectivo al 2003, fueron aprobados y están en total cumplimiento con el curso International Sommelier Guild's Wine Fundamentals Certificate - Level 1. Para información adicional sobre ISG y sus programas, visite www.internationalsommelier.com o envíe un correo a info@internationalsommelier.com, o llame libre de costo al 866-412-0464 ó 302-622-3811.

Información General

Este manual comienza con una introducción básica sobre el manejo de equipo, demostrando técnicas higiénicas, elegantes y confiables relacionadas a los utensilios más comunes utilizados en un salón comedor.

Los siguientes capítulos mostrarán el proceso de servir una mesa, paso a paso, así como diferentes estilos de servicio. También se abundará sobre los métodos de servir bebidas comunes incluyendo:

- Organización de la bandeja para el servicio de bebidas;
- Descorche de una botella de vino;
- Descorche de una botella de espumoso;
- Servicio de vinos paso a paso.

Finalmente, encontrará una lista con "Reglas de Sentido Común", guías simples y fundamentales para los profesionales del salón comedor.

ATENCION: Aunque los modelos fotografiados en este libro lucen uniformes que a menudo se asocian con el desempeño de servicios de comedor de alta reputación; las técnicas y principios que sirven de ejemplo aplican a todos los establecimientos de servicio completo - independientemente de su reputación o estilo.

"Por más casual que sea el salón comedor, más grande será la oportunidad para exceder las expectativas de los comensales, ofreciendo el servicio correcto." Bernard Martinage, DRM, CHE.

Principios de Auto-Evaluación

Su éxito depende de la consistencia con que evalúe su progreso personal. Para su beneficio, ofrezca seguimiento a su desarrollo contestando las siguientes preguntas diariamente:

- ¿Qué aprendí hoy?
- ¿Qué nuevas destrezas desarrollé hoy?
- ¿Qué necesitaré mañana para continuar mejorando?
- ¿Qué hago para promover la comunicación y el trabajo en equipo?
- ¿Qué hago para proyectar profesionalismo en mi comportamiento?
- ¿Qué consejos recibí? ¿Qué tan perceptivo fui ante esas reacciones?
- ¿Cómo puedo utilizar la información para mejorar mi desempeño?

RESTRICTED MATERIAL AUTHORIZATION # _____

Contact REWARD@FDRP.com TO VERIFY AUTHORIZATION # AND COLLECT IF INVALID

Contact REWARD@FDRP.com TO VERIFY AUTHORIZATION # AND COLLECT IF INVALID

2 Manejo de Equipo



Este capítulo muestra cómo:

- 1. Mantener diferentes tipos de cristalería apropiadamente**
- 2. Identificar la manera correcta de manejar un plato**
- 3. Servir y cargar un plato en una mano utilizando diferentes técnicas**
- 4. Manejo apropiado de la cubertería durante el montaje y servicio de la mesa**
- 5. Distinguir entre las dos maneras principales de ubicar la cubertería frente a un comensal y el tiempo y manera apropiada de presentar la cubertería al comensal**

Manejo del Equipo

La forma y manera en que se maneja un equipo en un establecimiento, impacta no solamente la cantidad de roturas, sino también la rapidez y comodidad con que se realiza el servicio. Realizado con agilidad, la gracia y armonía del servicio, incluyendo la presentación de los alimentos, mejorará. El manejo del equipo en el salón comedor impacta directamente el nivel de comodidad de los comensales. Una buena técnica puede hacer la diferencia entre los comensales que se sienten como conduciendo en medio de una gran ciudad urbana y los que se sienten como conductores en los campos rurales. Los meseros o camareros sin adiestramiento o educación que no utilizan las siguientes técnicas pueden ser peligrosos, desaliñados, insalubres, costosos, inelegantes, ineficientes, groseros y evidentemente espeluznantes.

Cristalería

La cristalería, debido a su frágil naturaleza, es la categoría de equipo que más se rompe en cualquier restaurante. Se recomienda que mientras se manipule cristal, se mantenga una de las manos disponible luego de haber servido en el recipiente. Una mano libre permitirá al manejador reaccionar ante cualquier contingencia como una caída, evitar tropezar con otra persona, o para estabilizar la carga si ésta se desbalancea. Esta guía aplica a la manipulación de manos o bandejas. Sin esa mano libre, se aumenta innecesariamente la probabilidad de accidentes.

A continuación presentamos una exposición de las técnicas más eficientes e higiénicas en el manejo de cristalería.

Manipulación de un Vaso

Los vasos usualmente se manejan incorrectamente. Todos los vasos, con o sin tallo, deben manipularse de manera que se minimice el contacto con la piel. Esto se logra agarrando el vaso lo más lejos posible del borde.



Figura 2-1



Figura 2-2



Figura 2-3

Aunque las Figuras 2-1 y 2-3 obviamente muestran la manera inapropiada de manejar los vasos, debe notarse que la Figura 2-2 está también incorrecta.



Figura 2-4



Figura 2-5

Las Figuras 2-4 y 2-5 muestran la forma correcta de manipular un vaso, de manera que se minimice el contacto con la piel. Aunque manipular vasos sin tallo en la mesa es raro, aplica la misma técnica. Cuando se manipulan vasos sin tallo llenos, como con agua, té o cocteles, agárrelos por entre su base y el punto medio. Esta técnica mantiene un buen balance y asegura condiciones higiénicas para los labios del comensal.

Transporte Vasos



Figura 2-6



Figura 2-7

Existen dos maneras básicas de transportar vasos: en la mano o en la bandeja. Cualquier método escogido debe basarse en las destrezas manuales del mozo, el espacio disponible, el equipo disponible o las políticas del negocio. El desarrollar destrezas en manipular los vasos con las manos tiene numerosas ventajas. En primer lugar, aumenta la flexibilidad de movimiento del mozo mientras éste trabaja entre los comensales. En segundo lugar, se minimiza la probabilidad de roturas al eliminar inclinaciones de las bandejas. En tercer lugar, aumenta la eficiencia al llevar los vasos directamente del área de almacenaje a la mesa en una operación, eliminando así manipulaciones de bandeja adicionales. Finalmente, se minimiza el contacto de la piel con el vaso (Figura 2-6 y 2-7).



Figura 2-8



Figura 2-9

Las Figuras 2-8 y 2-9 resaltan los diferentes niveles de comodidad experimentados por un mozo cuando manipula vasos con o sin bandeja. Debido a que la bandeja ocupa un espacio mayor, el mozo mantiene una postura corporal más rígida para mantener la bandeja horizontalmente y alejada del rostro del comensal. Aunque el mozo tiene la opción de aguantar la bandeja detrás del comensal, el hacerlo aumentaría el riesgo de un accidente si el comensal se levantara o se recostara en el espaldar de su silla repentinamente.

Vajilla

El diseño de la comida en un plato usualmente es responsabilidad del chef, y esta forma de arte requiere tiempo. La forma en que la cocina presenta la comida en el plato impacta no solo al que sirve, sino al comensal. Una buena presentación de la comida implica que la "decoración" nunca se extenderá al borde del plato. Por ejemplo, si el chef cubre el plato entero con azúcar, incluyendo el borde exterior, el mero acto de levantar el plato garantiza que el comensal verá las huellas de los dedos del que sirve impresos en el azúcar.

Cuando el plato está preparado, la responsabilidad se transfiere al que sirve, quien debe asegurarse que el plato sea presentado apropiadamente al comensal. Entre los factores que pueden incidir en la decisión o habilidad del servidor para recoger un solo plato está la temperatura del plato, el estilo de presentación de la comida, el grado de accesibilidad al comensal, y finalmente, su preferencia personal.

Manejando Un Plato Individual

Para la técnica básica de manejo de un plato, las siguientes reglas aplican independientemente de si la temperatura del plato requiere o no que se transporte con una "servilleta de servicio".



Figura 2-10

La manera inadecuada de manipular un plato es agarrándolo colocando el pulgar directamente en el borde (como se muestra en la Figura 2-10). Existen diferentes razones para que un plato no se manipule de esta manera. Primero, no permite que se manipule un plato fácilmente. Segundo, esta técnica dejará una huella impresa en el borde lustroso para desagrado del comensal. Tercero, si el plato está lo suficientemente caliente para requerir agarrarlo con una servilleta, la lengüeta de la servilleta terminará dentro del plato, posiblemente entrando en contacto con el alimento. Cuarto, el contacto de la piel con el plato es antihigiénico y puede ser un riesgo a la salud.

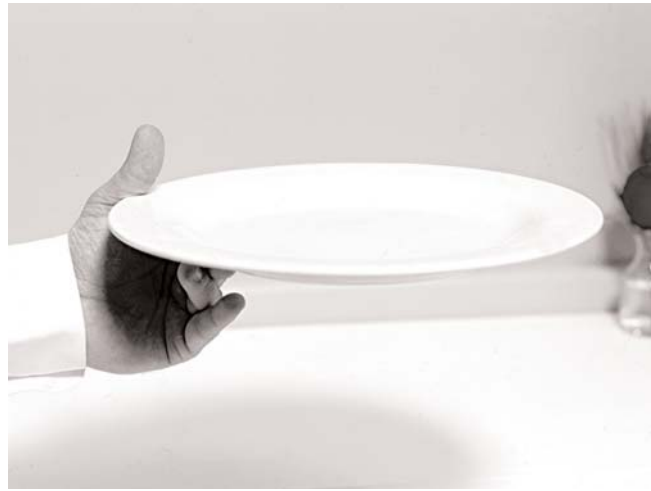


Figura 2-11

La primera de dos técnicas apropiadas para la manipulación de platos se muestra en la Figura 2-11.

La flexibilidad de la posición del dedo pulgar faculta al que sirve a retirar sus dedos suavemente debajo del plato, pudiendo colocarlo en la mesa en una perfecta posición horizontal. Esta técnica, aunque muy elegante y discreta, resulta incómoda cuando la temperatura del plato requiere la utilización de la servilleta. La preferencia y la comodidad personal determinan si se escoge esta técnica o la que se muestra abajo (Figura 2-12).



Figura 2-12

La segunda técnica (arriba) ubica la mano del que sirve en la posición ideal para servir un plato perfectamente horizontal. Aunque el contacto de la piel con la parte superior del borde es mayor que en la técnica anterior, se continúa considerando un estilo muy discreto de manejar un plato, dado a que el pulgar no sobresale hacia arriba. Esta técnica también es funcional cuando se necesita usar el servicio de servilleta, ya que la lengüeta se dobla sobre la mano del que sirve.

La Cubertería

La cubertería, también conocida como cubiertos o vajilla de plata, se maneja durante el montaje (mise en place) de la mesa y durante el servicio al cliente. El manejo de la cubertería durante el montaje incluye reservar los utensilios que se utilizarán durante el servicio al cliente. La manipulación de la cubertería en el momento del servicio incluye el transporte y la presentación al cliente.

Como con todos los objetos que entran en contacto con los clientes, es imperativo minimizar el contacto de la piel con la cubertería. Además, una buena organización y manejo cuidadoso de la cubertería previene que el que sirve se lesione. Cualquier accidente que ocasione algún sangrado obliga a retirar todos los artículos contaminados para limpieza y esterilización.

Durante el Montaje



Aunque los cuchillos en la Figura 2-13 se ven en perfecto orden, es imposible tomar uno sin tocar y posiblemente dejar huellas en el filo de al menos un cuchillo. Esta manera de almacenar los cuchillos aumenta el riesgo de que el mozo se corte tratando de tomar uno de prisa.

La Figura 2-14 muestra una manera simple y práctica de almacenar en un estante lateral. Los cuchillos son colocados en forma unidireccional, con los filos hacia abajo. Este método es simple, nítido y fácil de surtir y usar.



Figura 2-15



Figura 2-16

Cuando se almacena la cubertería en lugares que no sean tablillas o cajones con ranuras separadas, usualmente se utilizan bolsillos de servilleta. Si la cubertería se guarda en un carrito de servicio móvil, apriete fuertemente la cubertería con el bolsillo de servilleta para prevenir que se desparramen por el piso. En la Figura 2-15 se muestra un clásico bolsillo suelto.



Figura 2-17

La Figura 2-16 muestra el uso correcto del bolsillo. La cubertería también puede colocarse sobre una servilleta, siempre manteniendo una posición unidireccional. La Figura 2-17 muestra, según mencionáramos, la forma incorrecta de colocar los cuchillos.



Figura 2-18



Figura 2-19

Si un establecimiento utiliza Servicio de Platos de Transporte (STP por sus siglas en inglés), la cubertería se coloca sobre una servilleta y el plato es conducido a la mesa. En la creación de doblajes de servilleta para STP, la clave es la sencillez. Las veces que una servilleta se doble para colocar la cubertería, no aporta a la experiencia del cliente, de manera que no pierda el tiempo haciéndolo - aunque el plato sea redondo (Figuras 2-18 y 2-19).

Durante el Servicio

La manipulación de la cubertería durante el servicio consiste de dos acciones:

- (1) Organización de la cristalería para su transporte, y
- (2) Presentación a los comensales.

El éxito de la segunda acción reside en la organización de la primera. La meta de ambas acciones es colocar la cubertería en la mesa de la forma más armoniosa, y sin mayores interrupciones.



Figura 2-20



Figura 2-21

El uso de lino durante el manejo de la cubertería es para reducir el ruido, (los cubiertos tintinean entre sí o con la vajilla) y para minimizar el contacto con la piel. Los bolsillos de servilleta para el uso de STP no son prácticos. La Figura 2-20 muestra cómo se colocan los cubiertos con las puntas de los tenedores y los filos de los cuchillos hacia fuera. En esta situación no hay forma de manejar los cubiertos sin tocar las puntas o los filos. En la Figura 2-21, los cubiertos se colocan con las puntas y los filos hacia dentro, lo que hace necesario sacar el utensilio del bolsillo para asegurarse que escoge la pieza adecuada.



Figura 2-22



Figura 2-23

Existen dos diferentes métodos para organizar la cubertería bajo el STP. En la Figura 2-22, la cubertería está ordenada por categoría. El mozo agrupará el conjunto en la mesa de acuerdo a lo que se ha ordenado. En la Figura 2-23, la cubertería es agrupada por comensal y distribuida en el STP en el orden solicitado.

El método de la organización STP depende de la complejidad de la preparación y el número de personas en el grupo. Cuando se pone una mesa (a veces conocido como estampar o marcar) para un grupo grande, no es posible pre-agrupar los cubiertos en un solo plato. La agrupación de la cubertería generalmente trabaja mejor para menos de seis comensales, dependiendo de su tipo, tamaño de la vajilla y el plato seleccionado.



Figura 2-24



Figura 2-25

La Figura 2-24 muestra un mozo agrupando los cubiertos desde un STP. Una alternativa al STP es tener bandejas preparadas con la cubertería clasificada en tipos (Figura 2-25). La bandeja usualmente se lleva a la mesa acompañada por supuesto, con la documentación correspondiente al pedido. El mozo agrupa el montaje directamente desde la bandeja a la mesa frente a los comensales según se muestra en la Figura 2-26.



Figura 2-26

Cualquiera que sea el método organizacional elegido, le aplican las siguientes reglas al colocar los cubiertos en la mesa. Estas reglas aplican independientemente del tipo de salón comedor o del estilo de servicio:

- 1) La cubertería debe colocarse en la mesa antes de servir los alimentos que requieren los utensilios.
- 2) Nunca permita que la piel toque partes de los cubiertos que vayan a entrar en contacto con el alimento.
- 3) Tradicionalmente, la colocación de los utensilios o platos al lado derecho del comensal debe hacerse con la mano derecha del camarero, y vice-versa para así evitar codear al comensal. La más moderna y más ampliamente aceptada presentación ubica los cubiertos del mismo lado del comensal (al lado derecho del plato con la mano derecha del mozo).
- 4) Evite tratar de alcanzar a través de la mesa.
- 5) Si se colocan los cubiertos equivocados frente al comensal, la situación debe corregirse antes de que lleguen los alimentos. Si la comida ya ha sido servida, el mozo debe pesar la corrección versus la interrupción. Dos guías generales son:
 - A. Si los cubiertos sirven para comer el plato, aún cuando no sean los adecuados o si hace falta un accesorio (como una cuchara para salsa), no efectúe la corrección.
 - B. Si los cubiertos no sirven para comer el plato, Ej. Se presentó un cuchillo para pescado en lugar de uno para carne; corrija de inmediato.
- 6) Si el comensal no le ofrece espacio para usted colocar los cubiertos, considere lo siguiente:
 - A. El comensal está conversando. Si permanece en la misma posición luego de haber atendido a los otros comensales, coloque los cubiertos en cualquier lugar disponible. El comensal se hará cargo o usted regresará más tarde a realizar los ajustes que correspondan.
 - B. El comensal no está conversando. Solicite excusas y presente los cubiertos. Si el comensal se mueve, coloque los cubiertos en la mesa. Si el comensal lo ignora, colóquelos en cualquier lugar disponible. El comensal se hará cargo o usted regresará más tarde a realizar los ajustes correspondientes.
- 7) Si el comensal le devuelve un cubierto reclamando que está sucio, no intente verificar la acusación en la mesa. Provea un cubierto limpio de inmediato.
- 8) Si a un comensal se le cae un cubierto, repóngalo inmediata y discretamente.
- 9) Si el comensal solicita un cubierto extra no apropiado para el plato, no contradiga, simplemente lleve lo solicitado.
- 10) Si usted nota que el comensal está "guardando" los utensilios en su bolsillo o en la cartera, infórmelo a la gerencia.



Figura 2-27



Figura 2-28

- 11) No coloque los cubiertos correspondientes a un próximo plato mientras los comensales están comiendo (Figura 2-27), pero sí cuando hayan terminado (Figura 2-28).

Preguntas de y Ejercicios de Discusión

1. **¿Cómo debe agarrarse un vaso sin tallo?**
 - a) Por su baja mitad.
 - b) Por debajo.
 - c) Cualquiera de las anteriores.

2. **¿Cuándo no se deben colocar los cubiertos frente al comensal?**
 - a) Cuando aún está comiendo.
 - b) Cuando está interrumpiendo el acceso con sus brazos y está enfrascado en una conversación.
 - c) Todas las anteriores.

3. **Cuando se maneja un utensilio que el comensal utilizará para comer, ¿cuál es el enfoque principal?**
 - a) Colocar el utensilio en la posición correcta.
 - b) Colocar el utensilio oportunamente.
 - c) Minimizar el contacto de la piel con el utensilio.
 - d) Asegurarse que el artículo esté limpio.

4. **Usted necesita preparar un conjunto de cubiertos para una fiesta de diez (10) personas. ¿Cuál método de ordenamiento utilizará?**
 - a) Por categoría en un STP.
 - b) Agrupados por comensal.
 - c) Todas las anteriores
 - d) Ninguna de las anteriores.

5. **Describe la acción de ordenar la cubertería por categoría en un STP y cuando la cubertería se agrupa por comensal.**

Respuestas de Discusión

- 1. ¿Cómo debe agarrarse un vaso sin tallo?**
 - a) Por su baja mitad.
- 2. ¿Cuándo no se deben colocar los cubiertos frente al comensal?**
 - c) Todas las anteriores.
- 3. Cuando se maneja un utensilio que el comensal utilizará para comer; ¿Cuál es el enfoque principal?**
 - b) Minimizar el contacto de la piel con el utensilio.
- 4. Usted necesita preparar un conjunto de cubiertos para una fiesta de diez (10) personas. ¿Cuál método de ordenamiento utilizará?**
 - a) Por categoría en un STP.
- 5. Describa la acción de ordenar la cubertería por categoría en un STP y cuando la cubertería se agrupa por comensal.**

La respuesta debe incluir los siguientes elementos:

- a. La cubertería se acomoda en el STP por categoría, lo que significa tenedores con tenedores, cuchillos con cuchillos, y así sucesivamente.
- b. La cubertería es ordenada apropiadamente en la mesa antes de sentarlos.

3 Montaje de Una Mesa



Este capítulo le muestra cómo:

- 1. Desplegar el mantel de acuerdo a los Estándares demostrados por el instructor.**
- 2. Solapar los manteles.**
- 3. Organizar una mesa, utilizando las tres (3) formas más comunes, así como sus diferentes versiones e interpretaciones.**
- 4. Evaluar y determinar la organización más apropiada para ofrecer un estilo de servicio y menú en particular.**
- 5. Montar una mesa utilizando un estilo definido para un menú solicitado.**
- 6. Diseñar el montaje más apropiado para un banquete.**

Montaje

Montaje de una Mesa Paso a Paso

El montaje de una mesa de principio a fin incorpora todas las técnicas y políticas revisadas previamente en el capítulo de Manejo de Equipo. Este ejemplo muestra, paso a paso, cómo montar una mesa para cuatro personas.

PASO 1: AJUSTES DE LA MESA

Si es necesario, la mesa se ajusta al tamaño deseado. Luego se coteja para lo siguiente:

1. Localización. Es necesario tener la certeza de que está colocada correctamente y que no interfiere el camino (Figura 3-1).
2. Limpieza. Limpie o saque las migas si es necesario.
3. Estabilidad. Ajuste las patas de modo que no se tambalee.
4. Seguridad. Asegurarse que no hay clavos protuberantes ni astillas de madera.



Figura 38-1

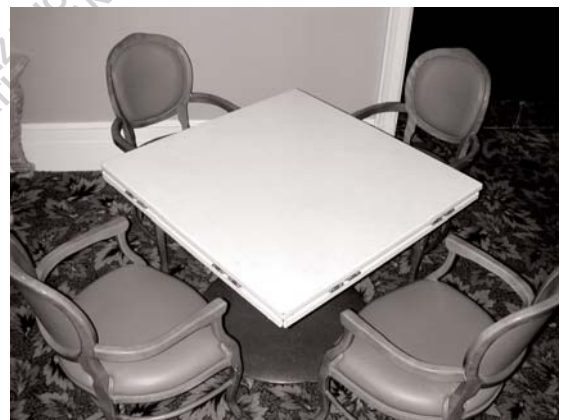


Figura 38-2

PASO 2: COLOCACIÓN DE LAS SILLAS

Las cuatro sillas se colocan alrededor de la mesa, como se puede observar en la Figura 3-2. También se inspecciona la localización, limpieza y seguridad de las sillas.

PASO 3: AJUSTE DE LAS SILLAS

Las sillas se colocan de manera que el borde de la mesa nivele exactamente sobre el borde del asiento de cada silla. Esto permite que el mantel caiga de la mesa con naturalidad, sin colgar sobre ninguna parte de las sillas. El colocar las sillas correctamente también concede un sentido de espacio al comensal cuando éste se está acercando a la mesa. Entonces se coteja el entorno para verificar que nada interrumpa el paso y se realizan los ajustes necesarios de la mesa y las sillas. Si es posible, ajuste la posición de las sillas parándose directamente detrás de cada silla como se muestra en la Figura 3-3.



Figura 38-3

PASO 4: MANTEL PRIMARIO

El mantel primario se tiende de la manera más simple posible. Asegúrese de que la cantidad que cuelgue de los bordes es igual en todos los lados. Nótese en la Figura 3-4 como el lino cae sobre el borde del asiento de cada silla.

Los restaurantes pueden variar unos a otros en el tamaño del mantel utilizado y en el tipo de material con el que está hecho el mismo. En este ejemplo se utiliza un mantel primario confeccionado con Lycra, tamaño 62. Esta selección se hizo para reforzar la suavidad del forro de la mesa.



Figura 3-4

PASO 5: MANTEL SUPERIOR

El mantel superior es un Satin Band tamaño 72. Satin Band es un algodón de alta calidad mezclado con un satinado. Esta selección cubre por completo el mantel primario y asegura que los bordes del mantel superior cuelguen bastante por los lados de la mesa, luciendo así mejor.

El Paso Cinco incorpora una técnica sencilla que aporta cuatro importantes beneficios:

1. Evita que el lino se estruje durante el despliegue.
2. Un solo mozo puede realizar la tarea aún con manteles más grandes.
3. Asegura un mantel perfectamente centralizado sin ningún ajuste adicional.
4. Es discreto y puede realizarse en medio del servicio sin que lo noten los comensales.

Primero, coloque el mantel doblado en la esquina superior izquierda de la mesa, con varias pulgadas colgando del borde de la misma. Este es el lado opuesto al que permanece el mozo. El lado redondo del despliegue final del lino está hacia la derecha según la Figura 3-5. La parte superior del mantel doblado debe tener solo pliegues redondos. Desplieguelo una sola vez tirándolo de izquierda a derecha. En este punto, el borde derecho del lino deberá estar en el medio de la mesa (Figura 3-6). Si no es así, ajuste la tela para que se alinee apropiadamente. Este borde se convierte en el pliegue central del mantel. No debe haber pliegues en el centro del cuadrado.



Figura 3-5



Figura 3-6

Comenzando en la parte superior, coja el pliegue de arriba con la mano izquierda y el otro pliegue con la mano derecha. Levante hacia los lados con delicadeza, según mostrado en la Figura 3-7. Mantenga ángulos derechos mientras despliega el cuadro para reducir que se arrugue.

Nota: El pliegue central debe mantenerse en el centro de la mesa.



Figura 3-7

Extienda los lados del mantel más allá de los bordes de la mesa según la Figura 3-8. Asegúrese de que el pliegue de arriba esté aún par de pulgadas de distancia del borde superior de la mesa. Suelte el mantel.

Ahora deberá estar perfectamente centrado.



Figura 3-8

En el borde inferior del mantel, el cual está más cerca del camarero y el centro de la mesa, hay dos solapas y un pliegue. Las solapas de arriba son las puntas del mantel y la tercera es un pliegue redondo. Separe la solapa de arriba del resto como muestra la Figura 3-9. Hale suavemente la solapa de arriba mientras deja las otras sobre la mesa. Asegúrese que la segunda solapa no se quede pegada a la primera solapa.



Figura 3-9

Continúe levantando la solapa de arriba halándola hacia el borde inferior de la mesa, Figura 3-10. Coteje para estar seguro que la tela se está desplegando desde el ángulo central de la mesa y no está siendo arrastrada por la mesa.



Figura 3-10

Tan pronto el mantel esté a la altura aproximada del pecho, el pliegue del centro debe aparecer. Esto se puede observar en el centro de la mesa en la Figura 3-11.



Figura 3-11

Inclínese sobre la mesa, o muévase al otro lado y mire por debajo del pliegue central. Debe ver dos solapas. Una está al otro lado del mantel y la segunda está en la parte exterior del pliegue redondo. Separe las solapas agarrándolas con dedos diferentes, Figura 3-12.



Figura 3-12

Consejo: Si la mesa no tiene un forro acojinado o el mismo no está estable, inclínese sobre la mesa para evitar que la tela resbale en el próximo paso.

Hale ambas solapas hacia el tope de la mesa. Según la solapa de abajo se vaya extendiendo a su máximo, suéltela y continúe halando la solapa de arriba hasta que alcance el borde opuesto de la mesa según muestra la Figura 3-13.



Figura 3-13

Estire la tela para eliminar tantas arrugas como sea posible (Figura 3-14), siempre manteniendo la línea central horizontal del planchado en el centro de la mesa.



Figura 3-14

Suelte el final del mantel, el cual debe caer con naturalidad del borde de la mesa. En este punto, el mantel deberá estar perfectamente centralizado.



Figura 3-15

Camine alrededor de la mesa para verificar que el mantel está derecho y que cuelga equitativamente por cada lado. De ser necesario, remueva los bordes de las sillas como se aprecia en la Figura 3-16.



Figura 3-16

Reajuste cualquier silla que había sido movida de sitio dando acceso a la mesa como se muestra en la Figura 3-17.



Figura 3-17

El mozo entonces suaviza el mantel usando solo la parte posterior de las manos (Figura 3-18). Se debe prestar atención a no aplanar el dobléz central, el cual evidencia que se vistió la mesa con lino fresco para los comensales. Solo se aplanan las arrugas pequeñas.

Debido a que la piel es por naturaleza más seca en la parte posterior de las manos, crea una mejor manera de acariciar el lino suavemente.



Figura 3-18

Cuando se usan manteles, las siguientes reglas son aplicables, no importa el tamaño y forma de la mesa:

- 1) Un mantel se debe montar con las costuras hacia abajo.
- 2) Cuando se coloca un mantel adicional sobre un mantel existente para decorar, las puntas de ambos manteles deben estar alineadas con las esquinas de la mesa.
- 3) El pliegue central del mantel deberá verse hacia arriba y estar alineado con el centro de la mesa.

PASO 6: COLOCACION DE LA VAJILLA

La vajilla delimita las posiciones de la cena y se utiliza para referirse a la simetría de la mesa.

El mozo rodea la mesa y coloca un plato frente a cada silla (Figura 3-19). Nótese que el mozo agarra la pila de platos con una servilleta minimizando así el contacto de la piel con la vajilla.



Figura 3-19

PASO 7: ORGANIZACIÓN DE LA VAJILLA

El mozo ajusta cada plato en ángulos cuadrados. Este procedimiento solo puede realizarse correctamente si el mozo se para directamente detrás de cada silla donde está ubicado el plato.



Figura 3-20

PASO 8: COLOCACIÓN DEL CUCHILLO Y EL TENEDOR

El próximo paso es colocar los cuchillos y tenedores. Los cubiertos se colocan como de una pulgada a pulgada y media del borde de la mesa; y espaciados a media pulgada de cada lado del plato. Evite colocar los cubiertos por debajo del borde del plato. Esto dificulta que el comensal pueda alcanzar un artículo; además resulta difícil para el mozo coger el plato de Exhibición.

En la Figura 3-21, el mozo se mueve alrededor de la mesa colocando tenedores al lado izquierdo del plato de Exhibición. Nótese que los tenedores se sostienen en una servilleta para minimizar el contacto con los dedos.



Figura 3-21

Luego de haber colocado los tenedores en la mesa, se procede igualmente con los cuchillos, según se muestra en la Figura 3-22.

Nótese nuevamente, cómo los cuchillos se sostienen con una servilleta para minimizar el contacto con la piel. El cuchillo se coloca al lado derecho del plato de Exhibición.



Figura 3-22

PASO 9: COLOCACIÓN DEL PLATO B&B

Un plato de Pan y Mantequilla (B&B o Bread & Butter Plate) se coloca si el espacio lo permite, dos pulgadas a la izquierda del tenedor. Las preferencias personales y el espacio disponible sugiere qué tan lejos del borde se ubicará el plato B&B. El plato B&B debe estar accesible al comensal y no muy cercano al borde de la mesa. Es uso y costumbre parer el centro horizontal del plato B&B con el centro horizontal del plato de Exhibición. Si los arreglos están muy cerca unos de otros, lo que es común en mesas redondas, el plato B&B se mueve arriba del tenedor tratando de que no interfiera con los vasos que habrán de colocarse a la izquierda.



Figura 3-23

Consejo: En la Figura 3-23, note cómo se agarra el plato B&B. El mozo tiene su dedo pulgar dentro del plato. El borde de un plato pequeño no provee el espacio necesario para sostenerlo con la técnica de manipulación de platos, citada en la Sección de Manejo de Equipo. Para evitar dejar una huella dactilar en el borde, es apropiado manipular los platos pequeños colocando la punta del dedo pulgar dentro del plato.



Figura 3-24

La Figura 3-24 muestra la posición correcta.

PASO 10: COLOCACIÓN DE CUCHILLO B&B

El próximo paso es colocar los cuchillos para el pan y la mantequilla (B&B). Ante la ausencia de una base para cuchillo, éste se ubica sobre la parte derecha del plato B&B. En la Figura 3-25 se nota cómo el cuchillo se ubica con su filo dirigido hacia la izquierda. Sin embargo, un sinnúmero de factores pueden justificar una disposición diferente de los cuchillos en el plato B&B.

Éstos incluyen:

- El plato B&B se coloca arriba del tenedor. En este caso, el comensal tiene mejor acceso cuando el cuchillo B&B se ubica horizontalmente en lugar de verticalmente.
- Si los platos tienen en su borde un monograma o el nombre del restaurante, será pertinente colocar los cuchillos de manera que se luzca ese borde.
- Si la arista (borde) del plato no es lo suficientemente estable, el cuchillo pudiera colocarse a través del centro del plato.



Figura 3-25

PASO 11: COLOCACIÓN DE LA CRISTALERÍA

El arreglo moderno en este ejemplo requiere el acomodo de vasos de agua y vino. Todos los vasos se ubican al lado derecho el arreglo para hacerlos más accesibles a los comensales.

Es uso y costumbre en la industria colocar todos los vasos entre el centro vertical del plato de Exhibición y la punta del primer cuchillo (Figura 3-26).

El vaso de agua típicamente se coloca al lado izquierdo del juego de vasos, de manera que los comensales tengan mejor acceso al vino.



Figura 3-26

PASO 12: ADDITIONAL FLATWARE

Éste establecimiento tiene la costumbre de recibir a sus clientes sirviéndoles un aperitivo (Hors d'Oeuvre) que requiere un tenedor de cóctel. Distinto a otros tenedores, los de cóctel se ubican al lado derecho del arreglo, al lado del cuchillo (en la Figura 3-27).

El tenedor se coloca como a una media pulgada del cuchillo. La distancia del borde de la mesa se puede alinear con:

- El mango del cuchillo, como se muestra en la Figura 3-27, ó
- El filo del cuchillo, ó
- El centro del cuchillo



Figura 3-27

La selección es cuestión de preferencias personales y puede también depender de la geometría de la mesa. Por ejemplo, algunos restaurantes pueden presentar los cubiertos en forma curva, siguiendo el borde de una mesa redonda.

PASO 13: SERVILLETAS

Existen innumerables posibilidades sobre dónde colocar las servilletas, cada una con su propia lógica.

- 1) En el centro del plato de Exhibición, Figura 3-28A. Esto libera espacio para vasos y el plato B&B disponibles para servicio de agua y pan.
- 2) En una copa. Esto recrea un ambiente festivo y destaca la marca del plato de Exhibición, si alguna.
- 3) En el plato B&B, lo que permite el servicio de agua y el destaque del plato de Exhibición. Este último arreglo es común en banquetes donde no existe la necesidad de presentar el menú o alguna tarjeta de presentación en el plato.



Figura 3-28A

PASO 14: TOQUES FINALES

Pueden colocarse flores, sal y pimienta, y otros artículos tales como menú o cartas de bebidas especiales.



Figura 3-28B

Montaje "A-La-Carta"

"A-La-Carta" implica que el comensal escogerá su comida luego de sentado. Existen dos modelos que pueden seguirse en la organización "A-La-Carta":

1. El montaje Tradicional o Gastronomía Clásica; o
2. El montaje Moderno o Básico conocido también por su vocablo francés en muchos países como Couvert de Base.

El estilo de los restaurantes usualmente determina la variación de arreglo a utilizarse.

Montaje Tradicional

La tradición en la alta gastronomía es no colocar ningún artículo en la mesa hasta saber lo que necesita el comensal. Por consiguiente, las mesas se preparan con un mínimo de utensilios.

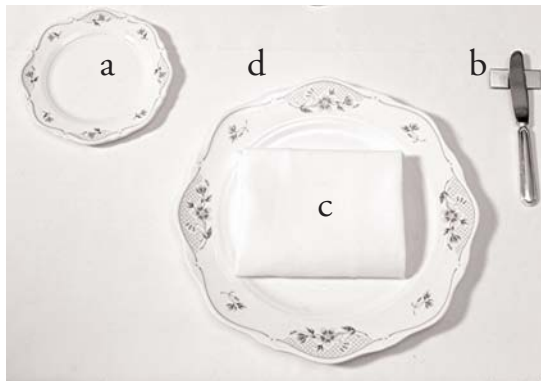


Figura 3-29

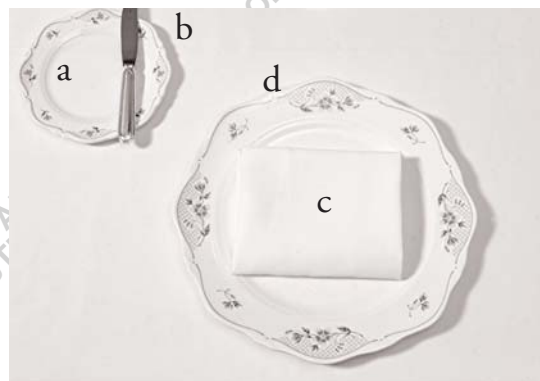


Figura 3-30

Realmente, los únicos artículos que necesitará un comensal son:

- a) Un plato B&B (plato para pan y mantequilla);
- b) Un cuchillo B&B mantequilla;
- c) Una servilleta; y
- d) Un plato, típicamente el plato de Exhibición.

Plato de Exhibición (Artículo D en las Figuras 3-29 y 3-30)

La utilización del plato de Exhibición varía dependiendo del estilo de servicio del establecimiento. Algunos establecimientos retiran el plato inmediatamente después de que el cliente ha ordenado. Usualmente, esto implica que las entradas anteriores al plato principal, como ensaladas, aperitivos o sopas, serán presentadas con su propio menaje o con ninguno si no es requerido. Otros establecimientos dejarán el plato de Exhibición en la mesa para ser utilizado como base para todas las entradas anteriores al plato principal. El plato de Exhibición se retira con la última entrada antes del plato principal.

La tradición dicta que el comensal siempre debe tener ante sí un plato que le haga sentir que lo que se le está sirviendo, está en armonía con el resto de la mesa. Al mantenerse una base para las entradas que se sirven en platos de diferentes tamaños, tazas o fuentes (dependien-

do de su contenido), la apariencia de la mesa resulta uniforme o en proporción. Sin embargo, el propósito primordial del plato de Exhibición es realzar la elegancia de la mesa, como su nombre sugiere. El plato de Exhibición es usualmente el más grande del restaurante y frecuentemente exhibe el monograma o el nombre del restaurante.

Servilleta (Artículo C en las Figuras 3-29 y 3-30)

La alta gastronomía dicta que las servilletas contengan un mínimo de dobleces. Es un signo de simplicidad para demostrar al comensal que el establecimiento entiende la diferencia entre el mal gusto o chabacanería, y la elegancia. Minimizar los pliegues es consistente con la regla general del servicio de salón comedor; que establece que se debe minimizar el contacto de la piel con los artículos que entrarán en contacto con los clientes.

El Plato B&B (Artículo A en las Figuras 3-29 y 3-30)

Este plato siempre está siempre localizado al lado izquierdo del comensal porque, en gastronomía, todos los comensales se tratan como si fueran diestros. Esta lógica proviene de aquel viejo punto de vista social que señalaba que ser zurdo era incorrecto e impropio. La mayoría de las personas, sean zurdas o diestras, usualmente toman el pan con su mano izquierda, lo trozan y le untan la mantequilla con la mano derecha. De manera, que colocar el plato en el lado izquierdo continúa siendo válido.

El Cuchillo B&B (Artículo B en las Figuras 3-29 y 3-30)

Este cubierto se puede colocar en más de un lugar en la mesa. Puede ser al lado derecho del comensal descansando en un pequeño sostén para mantener su filo lejos del mantel (Figura 3-29), o al lado izquierdo del comensal descansando en el plato B&B con el filo hacia la izquierda (según vista en la Figura 3-30). El lógico colocar el cuchillo B&B a la derecha de los comensales, toda vez que la mano derecha es la que con más frecuencia se utiliza para sazonar el pan. Antes de la Segunda Guerra Mundial, la porta cuchillos era cualquier sitio común. El sostenedor era proporcionado para mantener el filo lejos del mantel, así evitando manchas y para sostener el cuchillo en el lado apropiado. Sin embargo, este sostenedor no solo era costoso, por estar hecho de plata y algunas veces de oro o cristal, sino que eran propensos a ser robados. Sin un descanso, el cuchillo B&B no puede ser dejado en el mantel, ni puede descansar en el plato de Exhibición u otros platos donde se sirven los alimentos. Por consiguiente, éste cuchillo emigró hacia el plato B&B, donde comúnmente se ubica hoy en día.



Figura 3-31



Figura 3-32

Dado que no existe manera de predecir la comida que el cliente va a consumir, el montaje Tradicional mantiene al mínimo los utensilios requeridos. Si es costumbre del establecimiento darles la bienvenida a los clientes con un aperitivo, cualquier utensilio requerido debe también ser colocada en la mesa, como se observa en las Figuras 3-31 y 3-32.

Montaje Moderno

Este común montaje es lo que la mayoría de las personas esperan ver en la mesa de un salón comedor. El montaje Moderno se concentra en una amplia variedad de establecimientos, desde los casuales hasta los semi-formales e inclusive en algunos salones, comedores formales.

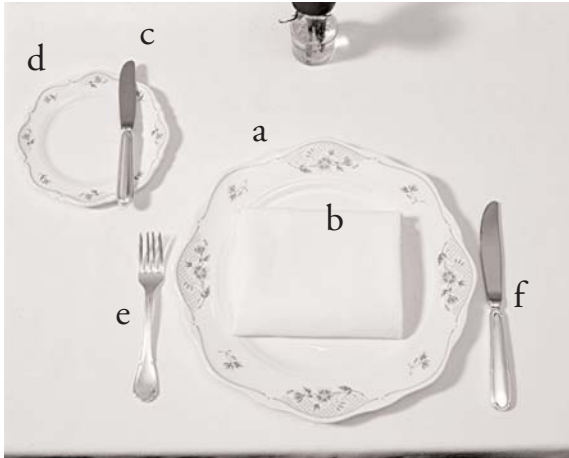


Figura 3-33

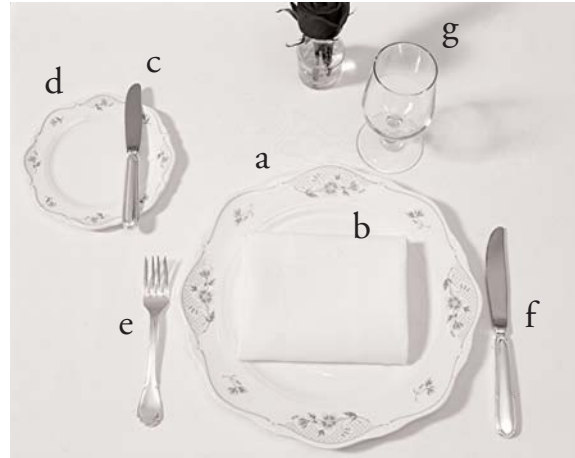


Figura 3-34

El montaje Moderno que se muestra en las Figuras 3-33 y 3-34 incluye:

- a) Un plato, típicamente el Plato de Exhibición;
- b) Una servilleta;
- c) Un cuchillo B&B;
- d) Un plato B&B (plato para pan y mantequilla);
- e) Un tenedor;
- f) Un cuchillo, y
- g) Posiblemente un vaso.

En el montaje Moderno, el cuchillo B&B es consistentemente colocado a la derecha del plato B&B, con el filo hacia la izquierda. Esto permite a los comensales utilizar el cuchillo sin tener que rotarlo en sus manos. Algunos establecimientos colocan el cuchillo horizontalmente sobre el plato B&B, lo cual también está correcto.

La diferencia principal entre el montaje Moderno y el Tradicional descansa en la colocación adelantada del tenedor y el cuchillo a cada lado del plato. Típicamente, el Maitre D' escoge la cubertería. La selección puede basarse en preferencias personales o depender del inventario existente en el establecimiento. Si los cubiertos son del tamaño del plato principal, el mozo solo tendrá que proveer aquellos destinados a los aperitivos. Éstos nada tienen que ver con el plato principal, a menos que el comensal utilice los cubiertos erróneos. Si los cubiertos son para aperitivos, el mozo no tendrá que tocar nada hasta servir el plato principal, a menos que el comensal ordene una sopa o aperitivo que requiera un cubierto especial. Al evaluar la decisión, un gerente debe considerar si el establecimiento pretende que los mozos estén bien ocupados al comienzo del turno (colocando cubiertos para aperitivos en la mesa) o durante el servicio del plato principal. La selección de la cubertería depende de los requerimientos de servicio para todo el turno, incluyendo revisión de asuntos como el número y frecuencia de las preparaciones anejas o complementarias para la mesa.

A este arreglo también se puede añadir un vaso. Generalmente, el agua se ofrece sin ser requerida, a menos que esté prohibido por ley hacerlo. Algunos gerentes requieren que se sirva el primer vaso de agua en la estación para estos menesteres o en la barra. De esta manera, el hielo puede ser colocado en el vaso antes que el agua, evitando derrames en la mesa. Añadir o no un vaso a este arreglo es una decisión discrecional de cada establecimiento.

Al igual que en el montaje Tradicional, cualquier alimento complementario debe venir acompañado con el cubierto requerido para su consumo, como se muestra en la Figura 3-35.



Figura 3-35

Montaje "Prix Fixé"

Por definición, "Prix Fixé" significa conocer el precio pre-definido de platos, que además ofrece una selección limitada de los mismos. Sin embargo, contrario a su nombre, el montaje Prix Fixé, o montaje con precio fijo actualmente se utiliza más que meramente cuando hay un menú Prix Fixé. Este arreglo permite anticipar los utensilios que el comensal ha de necesitar y los incluye en el montaje.

Existen variaciones del montaje Prix Fixé, que frecuentemente son mencionadas como montaje Moderno. Por ejemplo, un menú que ofrece una selección de acompañamientos con cada plato principal (posiblemente sopa o ensalada), no está considerado como un Prix Fixé, pero de todas maneras permite anticipar el montaje necesario. Se debe colocar un tenedor para ensalada y una cuchara para sopa en la mesa (Figura 3-36 y 3-37), por cuanto es más conveniente para los meseros retirar los cubiertos utilizados en las primeras entradas que añadir nueva cubertería durante el servicio.



Figura 3-36



Figura 3-37

Otra posible variación en este montaje es la incorporación de una copa para vino, aún cuando el vino no esté incluido en el menú Prix Fixé. Si el establecimiento vende un alto por ciento de vino por cliente, puede ser apropiado añadir una copa de vino al montaje. La selección (o selecciones) dependerá de los hábitos de consumo del cliente en el establecimiento.

La línea que separa los montajes Prix Fixé y Moderno es imprecisa. Definir uno u otro es un asunto de interpretación personal versus los estándares de la industria.

Montaje para Banquetes

El montaje para un banquete es utilizado para el arreglo de una comida en la que todos los platos a servirse han sido pre-seleccionados por el anfitrión. Este montaje es común en fiestas grandes y en funciones especiales. En muchos banquetes se sirve un gran número de platos con variedad de alimentos; que puede imposibilitar pre-arreglar la mesa con todo lo necesario para la comida. Entonces, se debe buscar un balance entre el número de mozos necesarios para manejar la cubertería durante el servicio (lo cual aumenta el costo de la actividad), versus sobrecargar las mesas con utensilios.

Para entender el verdadero impacto de una actividad de tal magnitud, veamos el siguiente ejemplo: Un banquete para 150 invitados con un servicio para cada uno de: sopa, aperitivo, ensalada, plato principal acompañado de una copa de champagne, agua, vino blanco y tinto, mas café. Esto significa que el equipo de servicio tendría que realizar un mínimo de 2,550 (dos mil quinientos cincuenta) manipulaciones de utensilios. Este número no incluye otros tipos de servicio a realizarse como servir el pan o verter múltiples copas de vino por invitado. Es por eso que los banquetes son rigurosamente pre-arreglados.

Cuando esté montando un banquete, comience organizando la cubertería de afuera hacia dentro. En la mayoría de los casos, las cucharas para Salsa o Caldo que acompañan un plato no se colocan en la mesa durante el montaje; a menos que sea estrictamente necesario. En lugar de eso, los mozos colocan la cuchara apropiada con el plato específico justo antes del momento exacto del servicio.

Para mostrar el progreso de un banquete, el ejemplo que se menciona a continuación expone cómo y por qué se coloca cada utensilio. He aquí el menú:

Consomé de Vegetales Primaverales

Vieiras Doradas

Ensalada Mesclum

Róballo Escalfado

Postre

Consomé de Vegetales
Primaverales

Vieiras Doradas

Ensalada Mesclum

Róbalo Escalfado

Postre



Figura 3-38

Se muestra el montaje en la Figura 3-38.

Como el primer plato a servirse es el Consomé, la cuchara consomé se coloca durante el montaje.



Figura 3-39

Primer Plato (Figura 3-39) es el Consomé que solo necesita la cuchara consomé.

El comensal debe poder distinguir sin dificultad cuál cuchara usar.



Figura 3-40

Segundo Plato (Figura 3-40)

Vieiras Doradas, que es un Entremet, se sirve después. La cuchara usada en el primer plato fue retirada con el consomé. El tenedor y cuchillo del Entremet están listos para el próximo plato. Aunque este plato probablemente incluya una salsa, se eliminó una cuchara de salsa del montaje, de manera que no se confunda el comensal o se sobrecargue la mesa. El mozo puede colocar la cuchara de salsa en este momento, o si se le solicita.



Figura 3-41

Tercer Plato (Figura 3-41)

El próximo plato es la Ensalada Mesclum (una ensalada verde mixta.) Nuevamente, se requiere el uso de un tenedor y cuchillo Entremet. Esta figura ilustra que los cubiertos usados para las vieiras fueron removidos, y que otro juego de cubiertos Entremet permanece para el servicio de ensalada. En este punto, los clientes a veces se confunden y usan una mezcla de utensilios. Con esto en mente, es buena práctica tener más cubiertos disponibles para ajustes.



Figura 3-42

Cuarto Plato (Figura 3-42)

Ahora se sirve el Róbalo Escalfado. El plato principal es de pescado, por lo que se justifica tenedor y cuchillo de pescado. Si el pescado es servido en un plato hondo (como los que se usan para Bouillabaisse) y con caldo, este plato también justificaría una cuchara Entremet (para ser usada como cuchara sopera.) Al igual que para las vieiras, la cuchara sopera se puede colocar de antemano y después.



Figura 3-43

Quinto plato (Figura 3-43)

El postre se sirve último. En este punto, todos los cubiertos se deben remover de la mesa, dejando solo los de postre y café. Debido a que el cubierto del postre aún está colocado paralelo al comensal, existen dos maneras de moverlo a la posición correcta. Una opción es dejar que el mismo comensal la mueva a la posición ilustrada. La opción más elegante es que el mozo se mueva de izquierda a derecha alrededor de la mesa para mover los cubiertos. Finalmente, cabe señalar que el orden de colocación es de arriba hacia abajo. A tales efectos, se mueve la cuchara primero, luego el tenedor, y finalmente el cuchillo (si alguno.)

Contact REWARD@FDRP.com TO VERIFY AUTHORIZATION # AND COLLECT IF INVALID

Preguntas de Discusión y Ejercicios

1. **Los platos B&B generalmente son colocados en el lado izquierdo del montaje.**
 - a) Cierto.
 - b) Falso.

2. **¿Cuál de las siguientes aseveraciones NO ES correcta?**
 - a) El mantel debe colocarse con las costuras hacia abajo.
 - b) Cuando se coloca un mantel adicional decorativo sobre uno existente, se alinea la esquina del segundo mantel con el centro de la silla del comensal.
 - c) El pliegue central del mantel debe estar alineado con el centro de la mesa.
 - d) El pliegue central del mantel deberá estar hacia arriba.

3. **Los dobleces de servilletas son los más elaborados en la alta gastronomía.**
 - a) Cierto.
 - b) Falso.

4. **Cuando se comienza el montaje de una mesa, lo primero que verifica el mozo es...**
 - a) Que todas las sillas caben cómodamente alrededor de la mesa.
 - b) Que tiene el mantel del tamaño correcto.
 - c) Que la mesa esté colocada correctamente y que no interfiera el camino.

5. **Cuando se monta una mesa, adornar el plato de Exhibición es el último ajuste que se le hace a la mesa.**
 - a) Sí.
 - b) No, se adornan los platos de Exhibición cuando éstos están colocados en los puestos de los comensales.
 - c) Sí, pero solamente si no hay vasos que colocar en la mesa.
 - d) No, se adornan los platos de Exhibición después que se colocan los platos B&B.

6. **¿Qué tipo de cubertería se coloca ocasionalmente en la parte superior del plato en un montaje de banquete?**
 - a) Cubiertos de sopa.
 - b) Cubiertos de repuesta.
 - c) Cubierto de postre.

Respuestas de Discusión

1. **Los platos B&B generalmente son colocados en el lado izquierdo del montaje.**
 - a) Cierto.
2. **¿Cuál de las siguientes aseveraciones NO ES correcta?**
 - b) Cuando se coloca un mantel adicional decorativo sobre uno existente, se alinea la esquina del segundo mantel con el centro de la silla del comensal.
3. **Los dobleces de servilletas son los más elaborados en la alta gastronomía.**
 - b) Falso.
4. **Cuando se comienza el montaje de una mesa, lo primero que verifica el mozo es...**
 - c) Que la mesa esté colocada correctamente y que no interfiera el camino.
5. **Cuando se monta una mesa, adornar el plato de Exhibición es el último ajuste que se le hace a la mesa.**
 - b) No, se adornan los platos de Exhibición cuando éstos están colocados en los puestos de los comensales.
6. **¿Qué tipo de cubertería se coloca ocasionalmente en la parte superior del plato en un montaje de banquete?**
 - c) Cubertería de postre.

4 Prácticas Generales



Este capítulo muestra cómo:

- 1. Manejar las servilletas apropiadamente.**
- 2. Manejar los menús y la carta de vinos apropiadamente.**
- 3. Realizar (5) métodos para servicio de pan.**
- 4. Realizar (5) métodos para servicio de mantequilla.**

Prácticas Generales

Manejo de Servilletas

Es meritorio repetir que se debe minimizar el contacto de la piel con cualquier artículo que pueda ser consumido o tocar la boca o rostro de un comensal. Las servilletas son uno de los artículos que están casi constantemente en contacto con el comensal. Como se mencionara en el capítulo de Montaje de Mesa, limitar el número de pliegues de la servilleta ayuda a mantenerla limpia e higiénica. Además de durante el montaje, las servilletas se manipulan en otras dos ocasiones:

1) inmediatamente después que el comensal se sienta, y 2) después que el comensal abandona la mesa momentáneamente.

Al Sentarse

La manipulación de la servilleta después del montaje debe ser a discreción del comensal. Aunque algunos mozos creen que desdoblarle y colocarle la servilleta en el regazo del comensal (Figura 4-1) es proveerle un servicio de excelencia, hacerlo es inapropiado, a menos que se le solicite. Esta maniobra es invasiva y puede violar la siguiente regla de etiqueta. La etiqueta protocolar establece que las servilletas deben permanecer en su lugar hasta que todos estén sentados a la mesa. Colocar la servilleta en el regazo de un cliente antes de la llegada de otro invitado, hará que el recién llegado piense que no se le esperó y que la comida ya comenzó.



Figura 4-1

Otro momento en que el mozo puede inconscientemente manipular la servilleta de un comensal ocurre durante el servicio de agua. En ocasiones se presenta la servilleta doblada dentro de un vaso. Unos estilos de dobleces son correctamente presentados en el vaso de agua. Si al traer el agua el vaso continúa ocupado, el mozo no debe tocar la servilleta. Sin embargo, es apropiado solicitarle al comensal que la retire.

Durante la Comida

Muchas cosas pueden pasarle a una servilleta a través de la comida que amerite su reposición. Las dos situaciones más comunes son: 1) que caiga al piso, y 2) que el comensal abandone la mesa momentáneamente. La segunda situación puede causar la primera. El procedimiento correcto que el mozo debe seguir cada vez que maneja la servilleta usada del comensal es:

1. Proveer al cliente de una nueva servilleta.
2. Colocar la servilleta usada en una funda o envase destinado para este propósito.
3. Lavarse las manos.

Meseros que consistentemente ajecutan la secuencia de pasos descrita nunca dejan al comensal sin servilleta, siempre manejan servilletas con las manos limpias.

Una servilleta que cae al piso siempre debe ser restituida. Reponer una servilleta cuando el comensal abandona momentáneamente la mesa no es tan obvio; a menos que el establecimiento tenga como regla el remover la servilleta cada vez que un cliente se levante.

En ausencia de esa regla, determinar si remover o no la servilleta depende de dónde esté colocada la misma. Si la servilleta está al lado del arreglo del comensal, no es necesaria una reposición.

La mayoría de los clientes, sin embargo, deja la servilleta en el asiento de su silla (según vista en la Figura 4-2). El escenario ideal es proveer otra servilleta, para prevenir la utilización de esa servilleta que ha estado en contacto con un área donde un sinnúmero de comensales se han sentado. También es aceptable dejar la servilleta en el lugar designado por el comensal, a menos que caiga al piso.

Es responsabilidad del profesional de salón comedor mantener ojo visor sobre los comensales que abandonan la mesa temporalmente. Si la servilleta (o cualquier otro artículo) necesita reemplazo, el mozo deberá realizar la operación discretamente.

El mozo nunca debe volver a doblar y colocar en la mesa una servilleta usada, como nos muestra la Figura 4-3. Esta acción es antihigiénica, tanto para el comensal como para el mozo, a quien se le contaminan las manos. También es impropio dejar una servilleta redoblada en el brazo de la silla (Figura 4-4).

Siempre reemplace una servilleta contaminada con una limpia (Figura 4-5). Los comensales aprecian la pulcritud.



Figura 4-2



Figura 4-3



Figura 4-4



Figura 4-5

Presentación del Menú

Para algunos establecimientos, el menú es solo un instrumento para informar a los comensales lo que está disponible. Para otros, es cuestión de imagen. Finalmente, hay aquellos que ven la presentación del menú como una oportunidad de mostrar estilo, elegancia o para establecer el tono para la comida.

Algunos establecimientos tienen múltiples menús: uno para aperitivos, uno para ordenar la comida, otro para el menú prix-fix, además otro para postres; y hasta para los tragos de sobre-mesa, oportos o vinos para postres. Además está la carta de vinos que algunas veces se divide en dos: la carta de vinos básica y la de vinos de "reserva", y así por el estilo.

Una vez el establecimiento determina el balance correcto de los menús, es medular que se presenten nítidos e intachables al comensal. A veces, los establecimientos tienen diferentes menús; uno para el almuerzo y el otro para cena y los limpian entre turnos con detergente sanitizador.

La presentación del menú puede establecer el tono y rapidez con que se sirva la comida. En un establecimiento donde no se espera que los comensales pasen una larga velada, los menús se presentan tan pronto éstos toman asiento. Si el establecimiento decide acelerar la velada, el mozo puede presentar el menú abierto para captar la atención del comensal hacia la selección (Figura 4-6). Si el restaurante desea establecer un ambiente relajado que invite a prolongar la estadía, el mozo puede esperar a que los comensales se sienten y hayan ordenado bebidas para entonces presentar el menú. Esto ofrece un espacio al mozo para mencionar los especiales, si alguno. En un establecimiento más sofisticado, el servicio puede proceder de esta manera:

1. Siente a los clientes,
2. Presénteles un menú de aperitivos,
3. Tome la orden de bebidas, y
4. Traiga los tragos.

Más tarde, cuando el mozo piense que están listos, pedirá permiso para presentar los menús. Es importante recordar que existen muchas maneras de utilizar el menú para acelerar o dilatar el servicio. El menú puede ser visto como un látigo o como un guante de seda.



Figura 4-6

Algunos establecimientos poseen dos diferentes menús para cada servicio: uno con los precios impresos como ocurre comúnmente, y otro sin precios. Este último debe ser presentado a los invitados y a las damas (cuando no son las anfitrionas.) No hay razón para que una persona que ha sido invitada conozca los precios de lo que ha de consumir.

Independientemente de si el menú es un instrumento sencillo o una pieza medular, debe ser manejable y fácil de limpiar. También debe ser sencillo y fácil de leer; o el establecimiento puede proveerle al comensal lentes de lectura como muestra la Figura 4-7.



Figura 4-7

El manejo apropiado de un menú debe incluir los siguientes puntos:

- Cada menú debe cotejarse para garantizar su nitidez y que su contenido esté en su lugar antes de presentárselo al comensal.
- Antes de acercarse a la mesa, cuente los menús para asegurar que dispone de uno para cada comensal.
- No interrumpa una conversación para presentar el menú.
- Los menús deben presentarse en la misma secuencia utilizada para servir: las damas primero, a menos que haya un invitado de honor o algún otro protocolo.
- El menú se presenta rodeando la mesa entregándolo por el lado derecho; nunca a través de la mesa (Figura 4-8).
- Los menús de postres solamente deben ser presentados cuando la mesa esté lista (completamente despejada y limpia), como se muestra en la Figura 4-9.
- Si los comensales tienen utensilios o bebidas peligrosamente cerca del menú, el mozo debe advertirles o ayudarles a retirar los obstáculos.
- Si el cliente no responde a la presentación del menú por estar conversando, el mozo debe circular y regresar más tarde, en lugar de insistir en colocarlo.



Figura 4-8



Figura 4-9

Manejo de la Carta de Vinos

Manejar la carta de vinos es un poco más sensitivo que presentar el menú, por la simple razón de que los vinos no solamente varían en precios, sino que un individuo estará asumiendo la responsabilidad seleccionando un vino que todos en la mesa consumirán. De modo que la carta de vinos debe presentarse a la persona apropiada y negociar la selección en forma discreta.

Dos diferentes circunstancias rodean la presentación de una carta de vinos: o la solicita un comensal o no la solicita nadie. En la mayoría de los casos, el comensal espera le entreguen la carta de vinos sin solicitarla; situación que dificulta el proceso de selección, especialmente si no está claro (si alguien en particular) quien es el anfitrión.

El comensal solicita la carta de vinos: Se presenta la carta de vinos al que la requiera por el lado derecho, como el menú. La carta puede presentarse abierta o cerrada.

- El presentar la carta de vinos cerrada (Figura 4-10) da libertad al comensal para consultarla inmediatamente, o esperar un poco. Algunas veces los comensales solicitan la carta de vinos a la entrada con la intención de iniciar la velada con vino en lugar de cócteles. Otros esperan ordenar la comida para elegir el vino que más combine con los platos seleccionados. Algunos comensales consideran la ingestión de vino la parte más importante de la comida, y escogerán primero el vino, combinando así la comida con el vino. Se trata de gustos, estados de ánimo y prioridades.
- El presentar la carta de vinos abierta (Figura 4-11) puede ayudar a inducir la selección de un producto específico a ser visto como una ligera intromisión. Algunos establecimientos tienen por norma presentar la carta abierta en la página de Champagne y de los vinos espumosos, ayudando al comensal a considerar una selección que bajo otras circunstancias no hubiese imaginado. Esta técnica debe manejarse sutil y sugestivamente, sin imponerse. Esta técnica es exitosa cuando se realiza con gracia y en el momento adecuado.



Figura 4-10



Figura 4-11

El comensal no solicita la carta de vinos: Existen par de pistas para saber si una mesa puede interesar la carta de vinos. Si los comensales ordenan cócteles, se sabe que consumen alcohol y que por lo tanto quieren acompañar su comida con vino. Si no consumen alcohol y es un almuerzo de negocios, existe la posibilidad de que se abstengan de consumir vino. Aún así, la mayoría de los clientes esperan que se les ofrezca vino, aunque no se les presente la carta de vinos. He aquí unas directrices generales de cómo presentar la carta de vinos a una mesa que no la ha solicitado:

- Ante la incertidumbre de si el comensal desea vino, y de quién es el anfitrión: El manejador debe acercarse a la mesa y discretamente preguntar si alguno de los presentes interesa ver la carta de vinos.
- Ante la incertidumbre de que un invitado desee vino, pero se conoce al anfitrión: El camarero debe acercarse al anfitrión discretamente y preferiblemente con la carta de vinos en la mano (si la carta de vinos es lo suficientemente moderada en tamaño como para no ser notada) y preguntarle si desea seleccionar un vino o se prefiere ser orientado sobre qué ofrecerles a los invitados.
- Ante la certeza de que los comensales seleccionarán vino, pero desconoce quién es el anfitrión: El camarero debe acercarse a la mesa y preguntar quién tendrá la responsabilidad de escoger el vino.
- Ante la certeza de que los comensales seleccionarán vino y se conoce al anfitrión: El camarero simplemente presentará la carta de vinos al anfitrión o si hay espacio y el comensal está ocupado, dejará la carta a un lado del mismo (Figura 4-12).



Figura 4-12



Figura 4-13

No es apropiado:

- Imponer la carta de vinos a alguien en sus manos,
- Interrumpir una conversación para preguntar, "¿Quién quiere la carta de vino?",
- Interrumpir en la mesa y colocar la carta de vinos en medio de la misma (Figura 4-13),
- Ignorar a los comensales hasta el punto que éstos tengan que solicitar la carta o pedir ayuda.

Servicio de Pan

Servir pan y mantequilla es una acción virtualmente automática en cada establecimiento. Sin embargo, el momento oportuno para el servicio de pan varía considerablemente de un restaurante a otro, dependiendo del estilo y motivo. El pan y la mantequilla comúnmente se sirven:

- Inmediatamente después de sentados los comensales y de haber recibido agua. Esto debe constituir un gesto de bienvenida, como un pan de especialidad.
- Después de unos hors d'oeuvre por la casa también conocidos como un Amuse Bouche.
- Luego de tomada la orden de comida.

No existiendo nombres formales para los estilos de servicio de pan, describimos las cinco maneras más comunes de servirlo.

Servicio de Pan Partido

La Figura 4-14 presenta lo que podemos considerar un Servicio de Pan Partido. El pan es típicamente una hogaza tibia tamaño mediano que se presenta al comensal envuelta en una servilleta con la punta hacia fuera. El comensal simplemente sujeta la sección expuesta y la hala. Para facilitar el proceso, la hogaza puede ser parcialmente rebanada. Luego el mesero se mueve al próximo comensal y empuja la hogaza hacia afuera para ofrecer a éste la oportunidad de halar. Lo que sobre de la hogaza luego de todos haberse servido, permanece en la servilleta y se coloca en el centro de la mesa. Esta técnica es sencilla y solo requiere como equipo una servilleta para cada servicio. El único problema es que si el pan es duro, las migajas terminarán en la mesa, obligando su limpieza.



Figura 4-14

Servicio de Pan Clásico

Esta técnica se puede observar en la Figura 4-15. Este método de servicio de pan ampliamente utilizado, ubica al pan, no importa qué tipo, en el centro de la mesa. De esa manera es accesible a todos para auto servicio. La canasta usualmente se cubre con un paño.



Figura 4-15

Servicio Inglés de Pan

Este método se muestra en la Figura 4-16 y concuerda con el estilo de servicio que se menciona en la sección de Servicio Inglés del Capítulo 6: Estilos de Servicio Clásico y Contemporáneo.

El mesero transporta el pan en una cesta y con la técnica Pince, que es aquella utilizada para agarrar un elemento con la cuchara y el tenedor en una mano, coloca una pieza en el plato B&B de cada comensal.



Figura 4-16

Servicio de Pan Surtido

Este servicio es una variación del Servicio Inglés de Pan. Aquí una canasta bastante grande (Figura 4-17) conteniendo diferentes clases de panes, es presentada al comensal. El comensal puede retirar su pan de dos maneras:

- 1) El mesero le sirve en su plato B&B utilizando la técnica Pince o un par de Tenazas, o
- 2) El comensal toma su pan directamente de la canasta utilizando un par de Tenazas para esos menesteres.



Figura 4-17

Servicio de Pan en Banquetes

La Figura 4-18 muestra la manera en que frecuentemente se coloca el pan para banquetes y actividades especiales. Este pan se coloca en el plato B&B antes de que lleguen los invitados. Esta técnica libera al personal de tener que estar ocupándose de esa actividad durante los primeros minutos del evento; permitiéndoles atender otras necesidades de los comensales durante ese tiempo. Esta técnica es muy efectiva en grandes fiestas.



Figura 4-18

Servicio de Mantequilla

La mantequilla se presenta al comensal en diferentes formas y tamaños desde figuras pre empacadas hasta recetas especiales y diseños del restaurante. La mantequilla se divide entre tres categorías básicas:

- 1) Mantequillas saladas.
- 2) Mantequillas sin sal.
- 3) Mantequillas batidas y con sabores.



Figura 4-19

En la mayoría de los casos, las mantequillas saladas y sin sal se sirven con un mínimo de manipulación. La mantequilla rizada se concibe cuando se escarba un bloque de mantequilla con un cuchillo de filo curvo. Este proceso genera unas tirillas de mantequilla rizadas, como se puede ver en la Figura 4-19. También el bloque de mantequilla puede ser rebanado. El tope de la mantequilla puede permanecer liso o mostrar un diseño estampado o moldeado con un cuchillo (Figura 4-20).

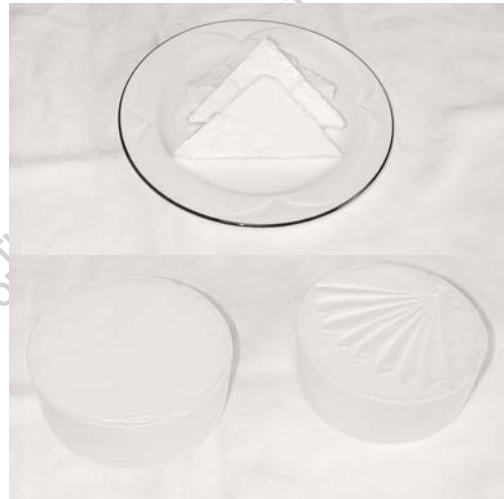


Figura 4-20

Los establecimientos que añaden un sabor a la mantequilla también tienden a ser más creativos al momento de la presentación. Típicamente, el sabor de la mantequilla se relaciona con el estilo de la cocina, por ejemplo, Mantequilla al Ajillo en restaurantes Italianos o Mediterráneos. Las mantequillas sazonadas y batidas generalmente son convertidas en cremas, que pueden moldearse en barras para rebanar, o en diseños elaborados con un tubo de Pastelería (Figura 4-21).



Figura 4-21

La manera en que se sirve la mantequilla depende del tipo de equipo disponible en el establecimiento.

En un salón comedor con un amplio inventario de plata, la mantequilla puede servirse en una mantequillera especial (Figura 4-19 y 4-22). Las mantequilleras generalmente están hechas de plata y se dividen en dos compartimentos. El fondo o tallo, es como una taza y puede acomodar hielo o mantenerse vacío. La porción superior, un tazón, contiene la mantequilla y algunas veces hielo. El platillo tiene orificios que permiten la circulación de aire frío y mantiene la mantequilla fresca (si hay hielo en el fondo); o el agua del hielo derretido separado de la mantequilla. La mantequilla se coloca en el centro de la mesa.



Figura 4-22



Figura 4-23

Otro método de entrega es colocando la mantequilla en el plato B&B, que está localizado en el centro de la mesa (para más de dos comensales) o entre cada dos comensales (ver Figura 4-23). Se utilizan múltiples platos para que haya acceso alrededor de la mesa y para llenar el plato B&B.

Una forma más casual de servir la mantequilla es colocando paquetitos envueltos individualmente en el plato B&B. Aunque estos paquetitos no son fáciles de manipular por el comensal, ni presumen de elegancia frente a otras formas de presentación, resultan de cómodo manejo para el mozo. Éstos simplemente los pasan del refrigerador al plato B&B (generalmente uno o dos por persona), y lo llevan a la mesa (Figura 4-24).



Figura 4-24

Contact REWARD@FDRP.com TO VERIFY AUTHORIZATION # AND COLLECT IF INVALID

Preguntas de y Ejercicios de Discusión

1. **La colocación de servilletas en el regazo de un cliente puede violar las reglas de etiqueta.**
 - a) Cierto.
 - b) Falso.

2. **Cuando un comensal abandona la mesa temporeraamente, dejando la servilleta sobre el asiento de su silla, ¿cuáles de las siguientes opciones son aceptadas? (Marque todas las que apliquen.)**
 - a) Redoblarla nítidamente y colocarla en el brazo o espaldar de la silla.
 - b) Redoblarla nítidamente y colocarla al lado del servicio del comensal.
 - c) Dejarla donde está.
 - d) Llevar una servilleta nueva y retirar la usada.
 - e) Ninguna de las anteriores.

3. **Los menús se presentan al comensal por el lado derecho.**
 - a) Cierto.
 - b) Falso.

4. **Los menús deben ser presentados en el mismo orden secuencial utilizado en el servicio.**
 - a) Cierto.
 - b) Falso.

5. **El servicio de pan en un banquete generalmente consiste de...**
 - a) Caminar entre las mesas ofreciendo el pan.
 - b) Colocar el pan en los platos B&B antes de que lleguen los invitados.
 - c) Colocar una larga mesa en una esquina del salón para que los invitados se sirvan.

6. **¿Cuándo deben presentarse los menús a los comensales?**
 - a) Al sentarse.
 - b) Luego de anunciados los especiales.
 - c) Luego de ordenadas las bebidas.
 - d) Luego de servido el vino.
 - e) Después que han sido servidos los Hors d' Oeuvre.
 - f) Ninguna de las anteriores.
 - g) Depende del restaurante.

Respuestas de Discusión

1. **La colocación de servilletas en el regazo de un cliente puede violar las reglas de etiqueta.**
 - a) Cierto.

2. **Cuando un comensal abandona la mesa temporeramente, dejando la servilleta sobre el asiento de su silla, ¿cuáles de las siguientes opciones son aceptadas? (Marque todas las que apliquen.)**
 - c) Dejarla donde está.
 - d) Llevar una servilleta nueva y retirar la usada.

3. **Los menús se presentan al comensal por el lado derecho.**
 - a) Cierto.

4. **Los menús deben ser presentados en el mismo orden secuencial utilizado en el servicio.**
 - a) Cierto.

5. **El servicio de pan en un banquete generalmente consiste de...**
 - b) Colocar el pan en los platos B&B antes de que lleguen los invitados.

6. **¿Cuándo deben presentarse los menús a los comensales?**
 - g) Depende del restaurante.

5 Servicio de Bebidas



Este capítulo muestra cómo:

- 1. Acomodar bebidas en una bandeja y servir las a quien corresponda sin vacilación y sin necesitar consultar con la mesa.**
- 2. Colocar la bebida frente a un cliente que esté sentado en una mesa, de pie, o frente al bar.**
- 3. Servir agua mineral.**
- 4. Ejecutar los métodos más comúnmente conocidos de servir agua del grifo.**
- 5. Establecer la diferencia entre un café regular, un espresso y un capuchino.**
- 6. Ejecutar un servicio de café.**
- 7. Descorchar una botella de vino.**
- 8. Descorchar un vino espumoso.**
- 9. Ejecutar un servicio completo de vino.**

Servicio de Bebidas

Los clientes son propensos a beber de todo antes, durante y después de la cena. Por consiguiente, los mozos deben ser expertos y hábiles en este tipo de servicio. Los mozos deben estar listos para servir bebidas a un cliente sentado, de pie en el bar (en el salón de estar antes o después de la comida), o cuando está de pie (como en un cóctel.) Cada situación reclama un enfoque diferente.

Las técnicas para el servicio de bebidas varían de acuerdo al tipo de bebida que está siendo servida. Desde el agua al vino, cada tipo ostenta su propio protocolo. La técnica adecuada de organizar la bandeja facilita muchos de los diferentes tipos de servicios de bebidas.

Organización de la Bandeja

Hemos visto a muchos mozos mirando fijamente su bandeja, tratando de recordar qué bebida corresponde a quién; siendo de inmediato interrumpido por el comensal refrescándole la memoria sobre lo ordenado. Aún cuando el mozo sepa lo que ordenó el comensal, para cuando lo tenga claro, será muy tarde. La impresión está hecha, el tiempo perdido, y se cometerán errores. Además, el tiempo invertido en decidir con una bandeja de cócteles en mano, es proporcional al riesgo de que ocurra un accidente. Para evitar problemas potenciales, la bandeja debe organizarse antes de salir del bar, de acuerdo con las reglas establecidas por la casa.

En la Figura 5-1, el tapete con la orden indica:

- 1 ABS M ↑ ∅ 3**
 [Absolute Martín Up con Aceitunas para la Posición 3]
1 Seabr X 2
 [Sea Breeze en las rocas para la Posición 2]
1 Beer ④
 [Cerveza para la Posición 3 - una dama]
1 GL chard ①
 [Copa de Chardonnay para la Posición 1 - otra dama]

Nota: Circular la posición identifica las damas.



Figura 5-1



Figura 5-2

Las prioridades de servicio de este establecimiento ordenan que se sirva a las mujeres primero y luego a los hombres. El servicio se ejecuta caminando alrededor de la mesa, según las manecillas del reloj; nunca hacia atrás.

Con esta lógica en mente, el orden de servicio se muestra en la Figura 5-1 y 5-2, y es:

- Primero, la dama en la Posición # 1 (copa de Chardonnay);
- Segundo, la dama en la Posición # 4 (que es la cerveza);
- Tercero, el caballero en la Posición # 2 (el Sea breeze);
- Cuarto, el caballero en la Posición # 3 (el Martini).

Tomarse unos minutos adicionales en el bar para organizar la bandeja genera un servicio de cóctel rápido, seguro y sin incidentes.

Después que el mozo ha determinado la secuencia del servicio, estará listo para colocar las bebidas desde la bandeja a la mesa. Al hacerlo:

- Deja espacio suficiente entre la bandeja y los comensales ante la eventualidad de cualquier movimiento inesperado.
- Mantiene la bandeja lejos del rostro del comensal. La Figura 5-3 muestra una bandeja incómodamente cercana al comensal.
- Evita sostener la bandeja a la espalda del comensal, ya que este puede que no se percate, se mueva hacia atrás de repente y cause un accidente.



Figura 5-3

Localización del Comensal

Comensales Sentados

El aspecto táctico de servir una bebida en la mesa se correlaciona con la sincronización y la actividad. El servicio no debe ser obstructivo, para así prevenir la interrupción de la conversación en la mesa mientras se sirven las bebidas.

Las damas preferiblemente se sirven primero, a menos que prevalezca otro protocolo para la mesa. Las bebidas normalmente se sirven por el lado derecho utilizando la mano derecha, lo que significa que se estará sosteniendo la bandeja con la mano izquierda. Si el mozo transporta la bandeja con la mano derecha, la bebida se colocará por el lado derecho con la mano izquierda.



Figura 5-4



Figura 5-5

Antes del servicio de alimentos, se puede colocar el cóctel en diferentes puntos. La selección usualmente depende de la prominencia de la vajilla en la mesa.

Primero, si el plato de Exhibición es utilizado y no tiene algo significativo que lucir, el mozo puede colocar una servilleta de cóctel en el centro del plato, (Figura 5-4) para después ubicar la bebida sobre la servilleta (Figura 5-5).

Cuando se desee lucir el plato de Exhibición, el cóctel debe ubicarse al lado derecho del arreglo (Figura 5-6). No amerita servilleta de cóctel; proveer una es cuestión de preferencia personal.



Figura 5-6

Al servir una bebida a un comensal sentado mientras está presente la comida, el mozo debe colocar el cóctel a la derecha de los otros vasos en la mesa, de la misma manera descrita arriba.

Comensales de Pie

Se debe evitar el contacto físico con el cliente durante el servicio, como cuestión de respeto, y como regla general de higiene. También es más seguro permitir que el cliente tome el vaso de una bandeja que recibirlo de las manos del mozo. Utilice una bandeja de mano (Figura 5-7), o una bandeja de barra, si la primera no está disponible para entregar la bebida a un cliente que está de pie.



Figure 5-7

Estando en la Barra

La mayoría de los restaurantes cuenta con un mozo de barra o bartender, que ofrece servicio detrás de la barra. Los fundamentos de este servicio incluyen par de pasos sencillos. Tan pronto el cliente se asoma al bar, el mozo le saluda y coloca una servilleta de cóctel frente a él, (Figura 5-8).

Esta técnica define el lugar y espacio del cliente en la barra. Esta definición puede ser muy importante, dependiendo de la cantidad de público en el área. Una vez se ha preparado la bebida, se sirve al cliente sobre la servilleta.



Figure 5-8

Tipos de Bebida

Servicio de Agua

Mencionar el servicio de agua suena cosa simple, pero existen diferentes técnicas que pueden utilizarse cuando se sirve este líquido común. Los Estados Unidos trata el asunto de servicio de agua de forma muy diferente a como se hace en otras partes del mundo. Salvo que el servicio de agua esté restringido en ciertos lugares debido a escasez, el servicio de agua en los EEUU significa:

- El agua es el primer servicio que se provee en el salón comedor. En otros países, el agua sigue al vino o al cóctel.
- Se provee agua sin que sea requerida por el comensal. En otros países, el mozo invita a escoger entre agua del grifo o agua embotellada. Algunos comensales declinarán consumir cualquier tipo de agua.
- El agua se sirve con mucho hielo.
- El mozo vierte el agua en el vaso. En muchos países, el mozo solo sirve el primer vaso y deja la jarra o la botella en la mesa. En algunos países, se considera ofensivo servirle el agua al comensal.

El servicio de agua, como se ejecuta en los Estados Unidos, no es tarea fácil. Es imperioso y requiere mucha atención a través de la comida. Hay dos tipos distintos de servicio de agua, cada uno de ellos con sus propias reglas: 1) agua mineral, y 2) agua corriente o del grifo.

Agua Mineral y Embotellada

Las personas que toman agua mineral o embotellada lo hacen por el sabor, para evitar los elementos añadidos al agua corriente, o para disfrutar de la efervescencia del agua espumosa. Por estas razones, existen un par de especificaciones al servir agua mineral:

1. No se pone hielo en un vaso destinado para agua mineral. Salvo que los cubos de hielo estén hechos también con agua mineral, el hielo puede estropear el sabor del agua o inadvertidamente añadirle los elementos que se están evitando.
2. La forma del vaso utilizada para servir agua mineral, usualmente es diferente a la del vaso para agua corriente. Esto facilita la identificación por el mozo y ayuda a evitar que accidentalmente se mezcle agua regular con agua mineral.
3. Se utilizan movimientos elegantes para servir el agua. Aguante la botella por su baja mitad, con la etiqueta cara al cliente según se muestra en la Figura 50-1. La Figura 50-2 muestra la técnica incorrecta de servir.



Figura 50-1



Figura 50-2

Agua de Grifo

Servir agua del grifo puede resultar espantoso si el restaurante no cuenta con una jarra de agua apropiada. Al ser una tarea repetida muchas veces durante la comida, el tipo de jarra utilizada puede impactar no solo la comodidad del mozo durante el servicio, sino la imagen de los mozos ante los clientes.

Durante el montaje (previo a la llegada de los comensales,) los vasos de agua se colocan en uno de dos lugares.

1. En otro lugar diferente a la mesa, típicamente la barra o la estación de los mozos.

Los vasos se llenan con hielo y luego con agua. Llenar los vasos es rápido, fácil, y ofrece la oportunidad de limpiar cualquier derrame si fuera necesario. Este servicio estorba menos a los comensales, dado que el mozo solo necesita colocar los vasos en la mesa. Otra ventaja de esta técnica es que otorga al mozo la oportunidad de dar a escoger a los clientes entre agua mineral y agua corriente, antes de servir ésta última.



Figura 50-3

2. Los vasos se colocan en la mesa.

Esto significa que el agua se verterá frente al cliente. Es aquí donde los diferentes estilos de jarras impactan significativamente sobre la comodidad del mozo, y en la selección de la técnica del servicio de agua apropiada. La jarra de agua ideal es aquella cuya forma permite que el hielo fluya hasta el vaso sin derramarse (Figura 50-3). Sin embargo, aún cuando la jarra no provea para que el hielo fluya hacia el vaso, como la que se ve en la Figura 50-4, existe una opción diferente (mostrada en la página siguiente) para verter hielo de esta jarra.



Figura 50-4

Para servir hielo y agua en un vaso desde una jarra que restringe el flujo de hielo, utilice la jarra de lado. Desafortunadamente, esta técnica solo puede ser implantada en restaurantes que permitan al mozo levantar el vaso de la mesa para llenarlo de agua a espaldas del comensal (Figura 50-6). Lamentablemente, existen algunas jarras que no importa desde dónde se sirva, el agua (Figura 50-5) hará un desorden. En este caso, es mejor servir desde el frente.



Figura 50-5



Figura 50-6

Los beneficios de permitir al mozo que levante los vasos al proveer servicio de agua son:

- 1) Es más rápido levantar el vaso, verter el agua y regresarlo, que permanecer alrededor de la mesa sirviendo lentamente para evitar derrames y tratando de colocar la cantidad exacta de hielo en el vaso.
- 2) No importa qué tan cargada esté la mesa de vasos o platos, el procedimiento es idéntico.
- 3) La condensación de la jarra no gotea sobre la mesa o los comensales.
- 4) Los mozos pueden proveer un servicio de agua mejor y más nítido, por cuanto pueden inclinar el vaso al verter el agua, como en la Figura 50-7.

Si no se les permite a los mozos levantar los vasos de agua, la jarra debe satisfacer perfectamente las necesidades del servicio: un cuello ampliamente abierto con forma de media luna. Este tipo de jarra permite un servicio fácil y que el hielo fluya naturalmente hacia el vaso.

Es preferible sostener la jarra por su agarradera. El mozo muestra la técnica apropiada en la Figura 50-7.



Figura 50-7

No es deseable ser creativo en el manejo de la jarra (Figura 50-8), ya que limita la flexibilidad y firmeza en el agarre. Pero no importa qué técnica se utilice para servir agua y hielo, el servicio debe ser nítido y enjuto. El colocar un vaso sucio y goteando frente a un comensal como en la Figura 50-9, es muy desagradable.



Figura 50-8



Figura 50-9

He aquí un elemento final relacionado al agua corriente que puede tener un impacto positivo en los clientes: el cambio completo de agua seguido del servicio de café.

Si un cliente ha estado sentado por un largo período de tiempo, los vasos ante sí deben estar cubiertos de huellas digitales, con agua tibia y hielo derretido. Al final de las comidas, el agua tiende a perder su prioridad. Este período de tiempo representa la oportunidad perfecta para mostrar al cliente un genuino sentido de hospitalidad.

Reemplace esos vasos abandonados con otros llenos de agua cristalina y fría, como se ve en la Figura 50-10.

Esta acción siempre provoca una agradable impresión.



Figura 50-10

Servicio de Café

Existen varias maneras de preparar y servir café. Tenemos la Regular, Espresso, Latte y Cappuccino, para mencionar algunas. Al igual que en otras categorías de servicio, existen algunas variaciones aceptables en el servicio de café. Algunos restaurantes prefieren servir tazas llenas de café, aún cuando esta práctica inhibe al cliente de opcionar la cantidad de crema y azúcar a añadirse. También hay salones comedor donde la taza se lleva vacía y se llena en la mesa, lo que supone un estándar en la industria. Entonces están estos salones comedores particulares donde el café se prepara en la mesa, con una técnica al vacío, original de Café Cona.

Este capítulo considera los servicios de café más comunes, comenzando con el café regular y finalizando con cafés especiales como Espresso y Cappuccino.

Café Regular/Descafeinado

Muchos establecimientos colocan la crema y el azúcar en la mesa al presentar el menú de postres. La intención de esta práctica es aligerar la carga de la bandeja durante el servicio de café. Nótese que proveer servicio de café para toda una mesa implica que la crema y el azúcar estén en el centro de la misma, de manera que cada comensal tenga fácil acceso. Una mesa de más de seis invitados usualmente requiere dos conjuntos colocados en lugares opuestos de la mesa.

Un servicio de café apropiado comienza con una bandeja bien organizada. La bandeja en la Figura 51-1 contiene:

- 1) Un tarro de café regular/descafeinado.
- 2) Crema.
- 3) Azúcar o una selección de endulzadores artificiales.
- 4) Platillo, taza y cuchara para café.

Aunque el siguiente ejemplo muestra un servicio de café ejecutado de una vez, el servicio también puede ofrecerse en dos pasos. El mozo puede presentar primero todos los artículos necesarios al servicio, excepto el tarro de café. El mozo puede realizar un segundo recorrido para entregar el tarro.



Figura 51-1



Figura 51-2



Figura 51-3



Figura 51-4

El ejemplo arriba muestra un servicio de café a un comensal individual. Siguiendo el protocolo estándar de servicio de bebidas, el mozo se presenta por el lado derecho del comensal (Figura 51-2). El azúcar se coloca primero en la mesa (Figura 51-3), seguido por la crema (Figura 51-4). Si los envases de crema y azúcar vienen juntos en la bandeja, el mozo puede colocar ambos en la mesa con un movimiento sutil.



Figura 51-5



Figura 51-6



Figura 51-7

La taza de café, el platillo y la cucharita se colocan en la mesa como una sola unidad, como en la Figura 51-5. Se sirve el café lentamente (Figura 51-6), de manera que el comensal tenga tiempo de indicarle al mozo cuándo detenerse. Mantenga la boca del tarro de café próxima al borde de la taza, como se muestra en la Figura 51-7. Esto evita que se salpique el café sobre el borde.



Figura 51-8



Figura 51-9

Arriba se muestra una leve variación de la técnica anterior. En lugar de llenar la taza mientras reposa en la mesa, el mozo la llena en la bandeja (Figura 51-8) y luego la coloca sobre la mesa, como en la Figura 51-9. La limitación de esa técnica es que el comensal no puede ver cuánto café se le está sirviendo, y por lo tanto no puede indicar al mozo cuándo parar. Este tipo de servicio de café es rápido, eficiente y no entorpece. Por esta razón, es popular en actividades grandes o entre grupos que no deseen interrupciones.

Tradicionalmente, existen dos maneras de colocar la cucharita en el platillo:

- 1) Horizontalmente (Figura 51-10) con el mango a la derecha, y
- 2) Verticalmente (Figura 51-11)

El arreglo con la cuchara horizontal provee de un fácil acceso al comensal y está en más armonía con la geometría de la mesa. El arreglo vertical se ve en establecimientos que colocan cubitos de azúcar envueltos bajo el asa de la taza, asegurando la cucharita en su sitio y eliminando el tintineo; comúnmente se conoce como "Servicio de Habitación". El arreglo menos adecuado es poner el asa de la taza y el mango de la cucharita en la posición de las 4 ó 5 según el reloj. Esto no solamente rompe la geometría cuadrada de la mesa, sino que hace más difícil levantar la taza o la cuchara sin mover ambos de su lugar.



Figura 51-10



Figura 51-11

Preparación de Espresso

Un Espresso es un café que se hace colando agua caliente a presión a través de harina de café. Requiere una Máquina de Espresso similar a la que aparece en la Figura 52-1, que típicamente es multifuncional. Este tipo de equipo puede dispensar agua caliente (Encarte 52-1 A) y vapor (Encarte 52-1 B). La leche batida con vapor se utiliza en la elaboración de chocolate caliente o cappuccino, y el agua caliente se usa para té u otras infusiones. Esta máquina está equipada, por supuesto con las coladeras para preparar espresso (Encarte 52-1 C y D).

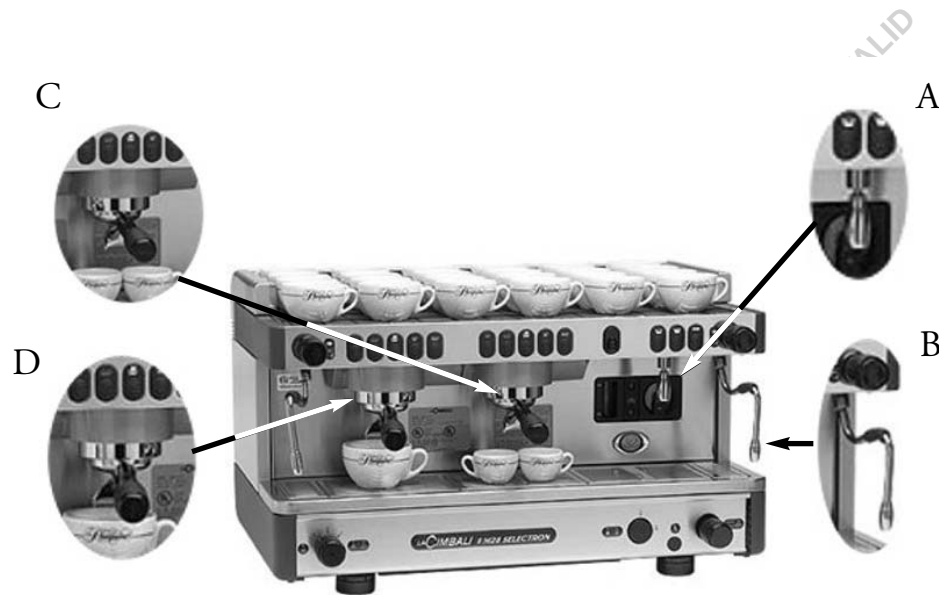


Figura 52-1

La mayoría de las máquinas tienen la habilidad de preparar uno o dos espressos simultáneamente. Esto se logra colocando diferentes tamaños de filtro dentro de la coladera. Las coladeras más profundas acomodan harina para dos espressos; una coladera menos profunda es para un espresso.

Para asegurarse de que se echa la cantidad correcta de harina en la coladera, los restaurantes emplean diferentes métodos. Algunos establecimientos están equipados con un molinillo automático con un distribuidor. Otros establecimientos utilizan porciones de café pre-medidas envueltas entre capas de papel. Estas porciones son fácilmente colocadas en la coladera y desechadas después de usadas. La técnica más común en la industria es la noble y antigua cucharilla.

Los pasos abajo muestran el proceso de preparar dos espressos en dos envases de espresso separados. Debe saberse que un doble espresso utilizará este mismo procedimiento, pero en lugar de utilizar dos envases separados, se utilizará un envase más profundo.



Figura 52-2



Figura 52-3



Figura 52-4

Remueva el mango de la coladera (Figura 52-2). Seleccione el tamaño correcto del filtro de las opciones que se muestran en la Figura 52-3. La de la izquierda, la más profunda, recibe dos medidas de harina de café para dos espressos en la Figura 52-4.



Figure 52-5



Figure 52-6



Figure 52-7

Presione el café suave pero con firmeza (Figura 52-5), luego inserte la coladera en su lugar (como en la Figura 52-6). Menee la manija (mango), asegurándose que la coladera esté ajustada firmemente (como en la Figura 52-7).



Figura 52-8



Figura 52-9



Figura 52-10

Coloque las tazas de Espresso bajo el doble surtidor de la coladera (Figura 52-8), y presione el botón de comienzo (Figura 52-9). Mientras el Espresso sale por los surtidores, coteje la posición de las tazas (Figura 52-10). Cuando las tazas contengan el nivel deseado, detenga la máquina. Las máquinas automáticas usualmente son programadas para despachar la cantidad de agua correcta, y no requieren constante monitoría.

Remueva la coladera y disponga de las borras del café. Esto minimiza la posibilidad de que la borra húmeda obstruya el filtro de acero. Devuelva la coladera vacía a su posición original. Las coladeras generalmente están hechas de metal pesado que se mantiene caliente. Esto ayuda a elaborar Expresos calientes, en vez de tibios.



Figura 52-11

Cappuccino

La popularidad de este tipo de bebida ha subido como un cohete en los Estados Unidos en años recientes, aunque con numerosas variaciones de la receta original. Cuánta leche lleva un Cappuccino está sujeto a discusión (Figura 52-12). Una cosa es cierta. La receta original demanda la utilización de espuma (mousse) hecha de la leche hervida para que flote sobre el café espresso. A partir de ahí, la cantidad de leche o no leche es un asunto de preferencias personales, aunque los tradicionalistas insistan que no debe incluirse leche, solo espuma batida o "mousse".

El éxito del Cappuccino reside en la elaboración de la espuma. Una espuma espesa y suave es simple de elaborar. He aquí algunos trucos que lo harán más fácil:

- 1) La leche descremada da mejor espuma que la leche regular, aunque no ofrece el mismo rico sabor.
- 2) Prepare la espuma de leche fría en lugar de con leche tibia.
- 3) Añada algunos cubos de hielo a la leche regular para desacelerar el proceso de calentamiento, otorgando más tiempo para que se produzca una espuma más espesa antes de que la leche hierva.
- 4) Luego de producir la espuma, colóquela en el refrigerador por varios minutos. Esto ayuda a espesar aún más la espuma. Helar la espuma ayuda a conservarla, posibilitando la preparación de otras recetas más adelante.



Figura 52-12

Seleccione un tarro con asa y llénelo en un tercio con leche fría. El "tarro" puede ser de cualquier tamaño, desde un gran tazón hasta una pequeña taza de acero inoxidable.

Limpie el generador de vapor en la máquina Espresso liberando y apagando el vapor. Esto se hace para limpiar el tubo de acumulación de agua caliente para que no caiga en la espuma. Cuando limpie, coteje que la cabeza del generador esté orientada hacia abajo, hacia el desagüe del equipo. Esto evita que alguien se vaya a quemar con vapor. Mantenga una distancia prudente de la máquina durante este proceso.

Coloque la taza con la leche debajo del generador de vapor y sumerja su cabeza hasta el fondo de la taza.

Prenda el generador de vapor en "alto", bajándolo rápidamente a un cuarto de su potencia. La mejor manera de estimar la potencia del vapor saliendo es escuchando. Para cada nivel de potencia, el vapor silba en diferentes tonos.

Una vez la potencia luce apropiada, baje la taza de manera que la cabeza del generador de vapor surja en el tope de la leche (Figura 52-13).

El vapor produce un leve zumbido y comienza a agitar la leche en círculos.

Mantenga la cabeza del aparato de vapor a la orilla de la leche. La leche comenzará a subir en el tarro. Progresivamente cambie la posición del tarro (bajándolo) para mantener el aparato de vapor al mismo nivel.

Según la leche se calienta y el nivel de espuma aumenta, el zumbido del vaporizador en la leche se profundizará. Al mismo tiempo, la vibración causada por el vapor se hará más pronunciada. Estos son indicadores de que la leche va a comenzar a hervir.

Apague el generador de vapor. Retire el tarro de la máquina de Espresso y enfríelo en el refrigerador. Sumerja el vaporizador para remover cualquier vestigio de leche que se haya quedado en el tubo cuando éste se apagó. Limpie los residuos de leche en la parte externa del vaporizador mientras esté caliente y la leche no se haya secado.

Mientras la espuma continúa en el refrigerador espesándose, prepare el Espresso en una taza tamaño regular.

Para terminar, vierta la leche y la espuma encima del café Espresso, o vierta solo una cucharadita de espuma, como nos muestra la Figura 52-14.



Figure 52-13



Figure 52-14

Servicio de Vino

Aunque existen miles de diferentes tipos de vino, solo existen unas pocas técnicas para descorchar botellas de vino. La manera en que el camarero maneja una botella de vino, específicamente cómo descorcha, tiene un gran impacto en la percepción del comensal sobre el nivel de profesionalismo del equipo de trabajo y la imagen del establecimiento.

Para un camarero, descorchar una botella de vino es típicamente su primera función real actuada para la mesa. Con relación al descorche, los vinos son generalmente colocados bajo tres categorías: blanco, tinto y espumoso. Hay diferentes técnicas para el descorche de cada tipo de vino.

Luego de que el cliente ordena, el procedimiento que se sigue para todo vino es:

- Presentación de la botella a quien ordenó.
- Lectura con voz clara:
 - Año del vino.
 - Nombre del vino.
 - Clasificación, si alguna.
 - Nombre del propietario o productor.
- Esperar por la aprobación del comensal.

Entonces se procede con el descorche de la botella.

Las guías más importantes a considerarse cuando se escogen las copas para el servicio de vinos son:

1. Los vinos tintos usualmente se benefician al respirar (contacto con el aire) y en consecuencia deben servirse en copas más grandes y "abiertas".
2. Los vinos blancos y rosados generalmente se sirven fríos en copas más pequeñas para evitar que el vino se caliente antes de su consumo.
3. El Champagne y los vinos espumosos tienen las mismas restricciones que los blancos y rosados, con el problema adicional de que pierden su efervescencia. El tipo de copa que permitirá al vino mantener su efervescencia más tiempo es la copa alta y estrecha.
4. Visto separadamente, existen pocas copas que puedan señalarse como específicamente para vino blanco o para vino tinto. El uso de cada copa deberá estar relacionada con las demás disponibles.

Vino Blanco

El descorchar una botella de vino blanco es una destreza básica que todo profesional del comedor debe poseer. Aunque parezca fundamental, siempre amerita atención especial para evitar par de errores comunes.

Uno de los detalles más obvios es que el vino blanco debe servirse frío y en el inicio desde una hielera (cubeta). Aunque la hielera puede usarse para enfriar el vino, es mejor cuando se abastece el refrigerador el día antes de manera que el vino tenga tiempo para estabilizarse a la temperatura apropiada.

Además de usar una hielera, hay otros utensilios para mantener el vino frío, como tubos hechos de mármol, terra cotta o acero inoxidable donde se coloca la botella. Estos encierros bajan el calentamiento de la botella, pero no mantienen la temperatura de la botella por largos períodos de tiempo. Los tubos deben almacenarse en un lugar frío diseñado para esos fines. Los tubos no deben utilizarse para enfriar botellas.



Figura 54-1



Figura 54-2



Figura 54-3

Si usa la hielera, asegúrese de llevarla con hielo y agua como se muestra, la Figura 54-1, hasta el hombro de la botella. Aunque usualmente las hieleras se colocan en porta vinos, pueden colocarse directamente sobre la mesa. El uso de un forro mantendrá la condensación fuera de contacto con el mantel de la mesa.

El aluminio debe cortarse por DEBAJO del gollete de la botella (como se muestra en la Figura 54-2), también conocido como el 2do labio. Así se evita contaminación potencial con materiales reactivos tales como el peltre, sucio o microorganismos que pueden desarrollarse bajo el aluminio. Generalmente, el corte debe ser hecho en medio del gollete, pero hace más sentido y es más fácil cortar bajo éste (Figura 54-2). El camarero está removiendo el aluminio, según se muestra en la Figura 54-3.



Figura 54-4



Figura 54-5



Figura 54-6

Introduzca la punta de la espiral del sacacorcho justo en el centro del corcho. Asegúrese de mantener una línea vertical entre la espiral y la botella (Figura 54-4). No empuje, sino gire hacia dentro (Figura 54-5). Deje la botella en el hielo y asegúrela contra el borde de la hielera con la otra mano. Una servilleta puede ayudar a reducir el contacto entre la mano y la botella. Las servilletas también reducen que la calidez de la mano del camarero (manejador) pase al cuello de la botella.

Gire la espiral profundamente en el corcho, coloque el mango hacia atrás para que la palanca pueda situarse sobre el labio de la botella, como el la Figura 54-6. Aún cuando el sacacorcho alcance el fondo del corcho, lo peor que puede pasar es que un pequeño pedazo irrumpa en el vino. Simplemente remuévalo del vaso con un cuchillo. El corcho no alterará el sabor del vino. Si el sacacorcho no está lo suficientemente profundo, existe el potencial de que el corcho se parta en dos pedazos; el de abajo adherido al fondo del cuello. Esta situación hace más difícil extraer el corcho.



Figura 54-7



Figura 54-8

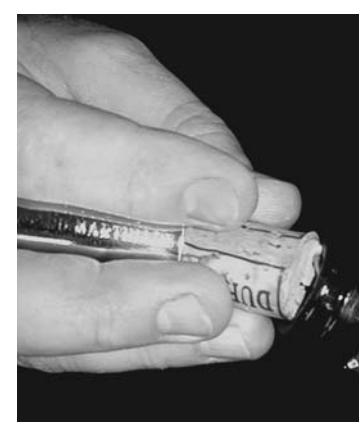


Figura 54-9

Mantenga la palanca del sacacorcho contra el borde del cuello utilizando un dedo (o dos) de la mano que aguanta (Figura 54-7), y hale la palanca hacia arriba hasta sacar el corcho. Este procedimiento es más fácil si empuja hacia fuera del borde con su pulgar (Figura 54-8). Cuando el corcho esté casi fuera, tuerza el sacacorcho para finalizar la extracción silenciosamente. Otra manera de proceder con la remoción final del corcho es agarrando en conjunto el corcho y la palanca, y extraer todo con la ayuda de todos los dedos, en la Figura 54-9.



Figura 54-10



Figura 54-11

El corcho y el aluminio deben presentarse al comensal para análisis como se muestra en la Figura 54-10, dado que ambos dicen mucho sobre la historia de la botella. Si hay moho debajo del aluminio, puede ser señal de un sellado impropio que puede haber permitido que alguna contaminación microbiótica haya penetrado el corcho y dañado el vino. Algunos Sommelier, sin embargo, consideran inapropiado presentar el aluminio al comensal. Sería adecuado preguntar al comensal si desea que le presenten el aluminio y el corcho. Históricamente, ambas prácticas se justifican y no existe una sola manera correcta.

Luego, saque la botella de la hielera. Seque la botella para evitar que el agua moje al comensal mientras se esté vertiendo el vino (Figura 54-11).



Figura 54-12



Figura 54-13

Dará a probar el vino, tomando la copa de la mesa como se muestra, como se aprecia en la Figura 54-12, o vertiéndolo directamente en una copa que permanece en la mesa. Durante la cata, existen dos métodos de presentación. Clásicamente, una vez la botella se seca, la servilleta debe permanecer en el brazo del servidor y se presenta la botella al desnudo. Esto permite al comensal evaluar la condición de la botella. La práctica más reciente implica envolver la botella en la servilleta y presentarla como se muestra en la Figura 54-13.

Luego de la presentación y aceptación del vino, no tire el aluminio ni el corcho en la hielera. Además, es de mal gusto poner la botella vacía boca abajo en la hielera.

Vino Espumoso



Figura 55-1

El principio de descorchar una botella es igual para cualquier tamaño de botella. Existen muchas variaciones cuando se vierte el vino, especialmente por la diferencia en el tamaño de las botellas, y cada una de estas variaciones tiene una razón de ser.

Si bien todas las botellas más grandes que la Magnum de Champagne fueran creadas vertiendo muchas botellas de tamaño regular en una botella, la motivación primordial detrás de la elaboración es usualmente de festejo.

Las botellas grandes son impresionantes. La Figura 55-1 muestra las diferencias en tamaño.



Figura 55-2



Figura 55-3

El primer detalle de importancia para cualquier tamaño de botella es enfriar el vino y mantenerlo frío. Ocasionalmente, las hieleras se llenan solamente con hielo y se incrusta la botella en él. Para enfriar una botella más rápida y eficientemente, la hielera debe llenarse de agua (lo más cerca posible al borde como lo justifica la Figura 55-2) para transmitir el frío del hielo directamente a la botella. Para acelerar el proceso aún más, eche sal Kosher (o sal de roca) al hielo. Esto hará que el hielo se derrita más ligero y baje el punto de enfriamiento del agua (que queda en contacto directo con el 95% de la botella). Para un servicio nítido, se recomienda colocar un plato B&B al lado de la hielera, conteniendo el corcho y el aluminio (Figura 55-3).



Figura 55-4



Figura 55-5



Figura 55-6

Es preferible minimizar el contacto de su mano con el cuello de la botella para no calentarla. Luego de presentada la botella, se deja en la hielera hasta que se abra. Muchas botellas traen una cinta que facilita la remoción del aluminio del cuello (Figura 55-4). Remueva la cubierta de aluminio como se muestra en la Figura 55-5. Enseguida desajuste el alambre como se muestra en la Figura 55-6. Mantenga agarrado el corcho para prevenir que salga expulsado inesperadamente.



Figura 55-7



Figura 55-8



Figura 55-9

Gire el alambre cinco y media veces según las manecillas del reloj (Figura 55-7) para sacar el cesto de alambre (Figura 55-8) sujetando siempre el corcho (Figura 55-9) para prevenir un accidente. El cesto y el aluminio deben colocarse en el plato B&B para ser presentado al comensal. Usualmente, el cesto trae un decorado que puede agrandar al comensal. Es preferible no utilizar la hielera como un zafacón para disponer de los aluminios y corchos.



Figura 55-10



Figura 55-11



Figura 55-12

La próxima operación es probablemente la más peligrosa; requiere fuerza y atención. Clásica y técnicamente, un gran "¡POP!" solo genera espuma y pérdida de vino. El objetivo es remover el corcho suavemente agarrando la botella y girando el corcho (Figura 55-10 y Figura 55-11), de manera que no se produzca un estruendo y solo se escuche una leve exhalación como "jiss". Para evitar que se caliente el cuello de la botella, agárrelo con una servilleta. Cuando un corcho está difícil de extraer, saque la botella del hielo, agarre el corcho con firmeza y gire la botella. Parecería ser lo opuesto al procedimiento normal, pero hace una gran diferencia. Finalmente, la Figura 55-12 muestra un leve vestigio de gas flotando fuera de la botella abierta.



Figura 55-13

Un servicio apropiado de verter el vino para una media botella o una botella regular se muestra en la Figura 55-13.

Primero, un vino espumoso debe probarse como cualquier otro vino, dado que estas botellas pueden acorcharse. Segundo, verter vino espumoso en una copa seca automáticamente la llena de espuma.

En este punto, el camarero puede esperar que la espuma baje para terminar de servir o aprovechar el tiempo sirviendo todas las copas con espuma, y terminar de llenarlas en una segunda ronda (esto funciona mejor para grupos grandes).

Cuando se sirve una botella de tamaño regular de vino en la mesa, la botella debe sujetarse igual que una botella de vino (por favor refiérase a la página 75 (Figura 54-12, al igual que Figura 58-3 a la 58-8 en las páginas 81 y 82.) Si una botella es vertida en una barra (lo cual podría ser incómodo para aguantar la botella), puede ser más fácil colocar su dedo pulgar en la parte inferior de la botella y apoyar el peso de la botella colocando los dedos debajo de la misma, utilizando la muñeca para bajar la botella sobre la copa.



Figure 55-14



Figure 55-15



Figure 55-16

Use la técnica en la Figura 55-14 para verter un Magnum. Añada los dos dedos de la otra mano para controlar el peso de la botella con seguridad.

Vertiendo una botella Mathusalem (Figura 55-15), se utiliza la técnica Magnum con la adición de una servilleta envuelta alrededor del cuello de la botella para asegurarla apropiadamente. Sujete la botella contra su cintura y use el agarre de la servilleta para bajar la botella sobre cada copa. Estas botellas usualmente se sirven en bufés, y para efectos de seguridad, una persona adicional deberá colocar cada copa debajo del cuello de la botella y removerla luego de llenar.

Para verter el inmenso Nabuchodonosor (según ilustrado en la Figura 55-16), la base de la botella debe permanecer sobre la mesa (bufé o mesa de servicio), el cuello debe ser agarrado con una servilleta al igual que el Mathusalem. Haga uso de servicio adicional para pasar cada copa por debajo del cuello para llenar. Una botella como Nabuchodonosor llena bien sobre cien copas, de modo que deberá ponerse cómodo ANTES de descorcharla, pues todos querrán champagne de la "botella inmensa!"

Ejemplo de Secuencia del Servicio de Vino

El protocolo para presentar vinos es el mismo para todos los vinos, sean éstos blancos, tintos y espumosos. Para enfocarnos en la presentación del vino, el siguiente ejemplo asume que los siguientes pasos ya fueron tomados:

1. Se tomó una orden para una botella de vino blanco.
2. Las copas apropiadas fueron colocadas frente a cada comensal.
3. Se trajo una hielera con la botella de vino y con una servilleta cubriéndola.



Figura 58-1



Figura 58-2

La botella debe presentarse primero al comensal que la ordenó (Figura 58-1), a la misma vez que el servidor:

- Lee con voz clara:
 - La edad del vino
 - El nombre del vino.
 - Su clasificación, si alguna.
 - El nombre del propietario o viñedo
- Espera la aprobación del comensal.

Tan pronto se obtiene la aprobación del comensal de que efectivamente, ésta es la selección correcta, descorche la botella.

Presente el corcho y el aluminio al comensal en una plato B&B (Figura 58-2), o directamente sobre la mesa.



Figura 58-3



Figura 58-4

Dado que el vino se sirve frío, es necesario sacar la botella cuando se saca de la hielera, según se muestra en la Figura 58-3. Al comensal que ordenó el vino se le da una prueba para la consabida aprobación (Figura 58-4).



Figura 58-5



Figura 58-6

Mientras el comensal prueba el vino, se le debe presentar la botella nuevamente (en la Figura 58-5), de manera que pueda verla una vez más antes de autorizar que se sirva a toda la mesa. Luego de aprobado, a menos que haya un protocolo diferente para esa mesa, las damas deben servirse primero como se ilustra en la Figura 58-6.



Figura 58-7



Figura 58-8

Luego el otro caballero debe ser servido, como el la Figura 58-7. Finalmente, se sirve a la persona que probó el vino (quizás el anfitrión) según ilustrado en la Figura 58-8.

Como regla general, a menos que haya un protocolo diferente para una mesa particular, se sirve a las damas antes que a los caballeros, y a la persona que probó el vino se le sirve último.



Figura 58-9



Figura 58-10

Entonces, la botella se devuelve a la hielera y se cubre con una servilleta (Figura 58-9). El plato B&B conteniendo el corcho y el aluminio se retira de la mesa (Figura 58-10), a menos que el comensal desee conservar el corcho.

Preguntas y Ejercicios de Discusión

- 1. Solo hay un lugar donde colocar la bebida frente a un comensal sentado.**
 - a) Cierto.
 - b) Falso.
- 2. Es más difícil preparar espuma de leche que ha sido calentada y permanece tibia.**
 - a) Cierto.
 - b) Falso.
- 3. Las bebidas, al igual que los platos, se sirven preferiblemente por el lado derecho del comensal, con la mano derecha, a menos que el mesero sea zurdo.**
 - a) Cierto.
 - b) Falso.
- 4. Cuando se corta el aluminio que cubre el cuello de la botella, ¿Dónde debe ser cortado?**
 - a) Lo más cerca posible de la parte superior.
 - b) Todo el aluminio debe ser removido.
 - c) Por debajo del gollete.
 - d) Por encima del gollete.
- 5. Mirando dos copas de vino de diferente tamaño, ¿En cuál debe servirse el vino tinto?**
 - a) La más pequeña.
 - b) La más grande.
 - c) Cualquiera.
- 6. Cuando se descorcha una botella de vino espumoso...**
 - a) El corcho debe hacer "¡POP!" lo suficientemente alto para que todos lo oigan.
 - b) Solo un "JISS" debe ser perceptible.
 - c) El corcho debe volar fuera de la botella.
- 7. ¿Cuál de los siguientes vinos espumosos se da a catar al anfitrión? (Marque todas las que apliquen.)**
 - a) Grand Cru.
 - b) Champagne.
 - c) Vinos espumosos añejados.

Respuestas de Discusión

1. **Solo hay un lugar donde colocar la bebida frente a un comensal sentado.**
 - b) Falso.
2. **Es más difícil preparar espuma de leche que ha sido calentada y permanece tibia.**
 - a) Cierto.
3. **Las bebidas, al igual que los platos, se sirven preferiblemente por el lado derecho del comensal, con la mano derecha, a menos que el mesero sea zurdo.**
 - a) Cierto.
4. **Cuando se corta el aluminio que cubre el cuello de la botella, ¿Dónde debe ser cortado?**
 - c) Por debajo del gollete.
5. **Mirando dos copas de vino de diferente tamaño, ¿En cuál debe servirse el vino tinto?**
 - b) La más grande.
6. **Cuando se descorcha una botella de vino espumoso...**
 - b) Solo un "JISS" debe ser perceptible.
7. **¿Cuál de los siguientes vinos espumosos se da a catar al anfitrión? (Marque todas las que apliquen.)**
 - a. Grand Cru.
 - b. Champagne.
 - c. Vinos espumosos añejados.

6 Estilos de Servicio Clásico y Contemporáneo



Este capítulo muestra cómo:

- 1. Reconocer cinco (5) métodos básicos de servicio.**
- 2. Seleccionar un método de servicio que mejor asemeje un ejemplo de estilo de establecimiento y detalle de un plato.**
- 3. Aplicar y ejecutar los cinco (5) métodos de servicio.**
- 4. Diferenciar la técnica de servicio Tradicional francés de la definición Moderna de Servicio francés.**

Estilos de Servicio Clásico y Contemporáneo

Existen razones subyacentes para que las sociedades creen estándares basados en el principio del privilegio. Las reglas de servicio son hechas para romperse, y así debe ser si son para mejorar la comodidad de los clientes. El objetivo de una regla es hacer del servicio uno simple y eficiente.

Con esto en mente, la modificación de estas reglas debe ser dictada por la evolución del mundo y los cambios en los estilos de vida de las personas. Las expectativas y exigencias de los clientes de hoy en día son muy diferentes a lo que eran hace solo cincuenta años. El servicio es una forma de arte en constante evolución que requiere un enfoque constante en el cliente, un gran sentido de estética, y una mente estratégica para ejecutar dentro de los estrechos parámetros de tiempo y beneficio.

Históricamente, el servicio francés, inglés y ruso eran nombres que correspondían a estilos de servicio completos e individuales. Se usaba un estilo de servicio en su totalidad para una comida hasta principios del siglo 20. La estabilización de Europa facilitó la mezcla de diferentes culturas. La consecuencia de esto la mezcla de diferentes tipos de servicio para la misma comida. Cuando estos estilos migraron a través del océano hacia los Estados Unidos, ocurrieron más mezclas. Por ejemplo, los americanos interpretan el servicio francés como uno muy sofisticado que envuelve preparaciones al costado de la mesa, al igual que un sinnúmero de tipos de cubertería diferente, lo que es en realidad una mezcla de estilos de servicio francés, inglés y ruso.

El estudio profundo de servicio, reglas y técnicas, típicamente se justifican por medio de la simplificación de la ejecución para la comodidad del comensal, por restricciones físicas, o por una etiqueta imperativa. Hoy en día existe un número de interpretaciones de los estilos de servicio más populares.

En esta sección se presentan cinco técnicas básicas de servicio.

Servicio Americano (Servicio de Plato Individual)

Europa, Canadá y un número de otros países, al igual que los puristas, se refieren a esta técnica de servicio como servicio "A l'assiette", lo que se traduce como "servicio en el plato."

Este es el tipo de servicio más popular en los restaurantes de hoy en día. Este estilo de servicio ha sido ampliamente aceptado debido a que es simple y rápido, usa una cantidad mínima de equipo de servir, y satisface una amplia variedad de necesidades de servicio. La comida es puesta sobre el plato en la cocina y servida individualmente a los comensales.



Figura 6-1



Figura 6-2

El plato es presentado a la derecha del comensal (Figura 6-1) a menos que el mozo sea zurdo. La Figura 6-2 demuestra a un mozo zurdo presentando el plato desde la izquierda. La lógica de servir un plato por la derecha tiene sus orígenes en la forma en que la persona promedio carga los platos.

Cuando se le pide que cargue más de un plato, una persona probablemente los cogerá con la mano derecha y los pasará a la mano izquierda. Por lo tanto, la mano derecha es la única disponible para coger y colocar los platos, o cualquier otro artículo. Así las cosas, la manera más suave de efectuar este procedimiento es colocando el plato desde la derecha del comensal. Obviamente, el procedimiento opuesto sería más suave para cualquier mesero cargando los platos con la mano opuesta.



Figura 6-3



Figura 6-4

Los mozos en las Figuras 6-3 y 6-4 muestran las consecuencias de una persona diestra sirviendo desde la izquierda (Figura 6-3), y una persona zurda sirviendo desde la derecha (Figura 6-4). Nótese cómo el mozo invade el espacio del comensal con su codo, causando así una posible incomodidad u obligándolo a cambiar de posición.



Figura 6-5



Figura 6-6

Las Figuras 6-5 y 6-6 muestran al mozo cargando dos platos y demuestra la importancia de seleccionar el plato apropiado para servirle al comensal. El mozo en la Figura 6-5 muestra una técnica apropiada mientras le presenta el primer plato a la dama por la derecha con su mano derecha. Esto lo hace mientras aguanta el plato del caballero con su mano izquierda, detrás de la cabeza de la dama. Nótese la torpeza de la posición del mozo en la Figura 6-6 cuando sirve el primer plato por el lado derecho con su mano izquierda. La dama tiene que moverse hacia el lado para no ser tocada por el brazo del mozo, y el caballero también tiene que inclinarse hacia atrás, porque el otro plato está muy cerca de su rostro.

Servicio Inglés

El servicio formal inglés es sacado del servicio tradicional de los hogares de los campos ingleses, donde el jefe de la familia hacía de trinchador y servía las porciones de alimentos a la familia e invitados con la ayuda de sirvientes. Este tipo de servicio se usa mucho durante festividades especiales como la Navidad. El jefe del hogar (anfitrión), trincha el pavo, jamón o asados y coloca una porción individual en cada plato. El plato se pasa a otra persona (anfitriona), quien le añade patatas, vegetales, y otras delicias para culinarias. Tan pronto el plato está completo, se le sirve a un invitado, o al que más cerca esté para que lo pase a otros invitados. La sopa se sirve de igual manera; el anfitrión sirve en el plato desde una sopera con un cucharón a los invitados o pasando los platos llenos. La aplicación profesional en ambiente de restaurante o servicio de comida adapta esta técnica para una presentación más formal.

El mozo presenta el platón desde el lado izquierdo y le sirve directamente al comensal en su plato con cubiertos de servicio (Figura 6-7). El racional para la presentación del platón por la izquierda se relaciona con el hecho de que por siglos, todo era diseñado para personas diestras. Al igual que antes era común que una maestra obligara a su pupilo a escribir con su mano derecha, independientemente del instinto natural del pupilo. Las reglas de servicio fueron establecidas en esa misma línea de pensamiento. Como la mayor parte de las personas son diestras, el platón se presenta con la mano izquierda dejando la mano derecha libre para servir. Hoy en día, si usted es zurdo o si se siente más cómodo con su mano izquierda para manejar cubertería, pues sirva desde la derecha usando su mano izquierda. Sin embargo, cambiar de lado sin cambiar de mano constituye un problema, pues encontrará que su mano de servir estará bloqueada por el mismo platón (Figura 6-8).

En los restaurantes de hoy, hay un número de artículos, tales como pan o a veces sopa que se sirven al estilo inglés (Figura 6-9).



Figura 6-7



Figura 6-8



Figura 6-9

Servicio Ruso

La definición de servicio ruso y servicio francés causa los mayores debates entre profesionales. Para muchos profesionales americanos modernos, la definición de servicio ruso varía de un individuo a otro. Además, este debate no ha disminuido, por el hecho de que un número de libros han sido publicados contradiciéndose entre sí.

El servicio ruso es cuando la comida se trae desde la cocina en platonos atractivos y platos de servir, luego se trincha o se termina de preparar en un carro de elaboraciones o terminaciones. El servicio puede ser muy formal y elegante, pues la comida se presenta ante los comensales antes de servirse. Esto da paso a una presentación impresionante, como cuando se sirve chateaubriand o para aquellos compartiendo la misma comida. Los comensales experimentan un servicio personalizado mientras el mozo coloca la comida en el plato de cada uno.

El Príncipe Alexander Borisovich Kourakine importó esta técnica de servicio a Francia a mediados del 1800, y fue tan bien recibida, que se incorporó al protocolo de servicio francés. Desde entonces ha sido combinada con el servicio francés en países donde el servicio formal de catering fue importado después.

En un giro interesante, muchos profesionales en los Estados Unidos también asociaban la técnica francesa a este estilo de servicio. Esto es que los platonos y bandejas se colocan sobre las mesas para que los comensales se sirvan ellos mismos. La ventaja de esto es que los comensales pueden seleccionar solo las cosas que desean disfrutar.

Existe un número de opciones para ejecutar este tipo de servicio:

- La Figura 6-10 muestra una presentación de guéridon.
- Una mesa fija localizada en el salón comedor donde todos la pueden ver, mostrada en la Figura 6-11.
- Desde un Voiture-a-Trancher (carro para rebanar), mostrado en la Figura 6-12.
- Una mesa lateral puede ser llevada a la mesa de los clientes. Una Ensalada Cesar preparada en un carro colocado al lado de la mesa de los comensales cualifica como un servicio ruso.



Figura 6-10



Figura 6-11



Figura 6-12

Servicio Francés

Históricamente, la comida venía de la cocina en cualquiera de múltiples platonos que eran colocadas en el centro de la mesa para que los invitados se sirvieran, o la servidumbre la distribuía. Los sirvientes presentaban los platonos a los invitados por el lado izquierdo, y éstos mismos tomaban sus porciones. La presentación por la izquierda permite que el comensal use su mano derecha más eficientemente, según demostrado en la Figura 6-13. Dos ejemplos de esta técnica practicada hoy en día son: el servicio de pan, donde el comensal selecciona su propia porción de la cesta en el centro de la mesa; y el acto de seleccionar un bolsito de té de un estuche que se le presenta. Esta técnica aún está asociada con el servicio francés en muchos países, y también por tradicionalistas.

El servicio francés ha llegado a significar un nivel de servicio muy sofisticado y espectacular, tanto en los Estados Unidos y entre profesionales contemporáneos. Al final del siglo 19, el servicio francés había incorporado la técnica rusa de servir la comida desde un carro de servir, mejor conocido como guéridon o carro flambé, según muestra la Figura 6-10. Se ha convertido en sinónimo del servicio francés. Un calentador pequeño, conocido como rechaud, es colocado sobre el carro y usado para cocinar o calentar la comida al lado de la mesa.

La interpretación moderna del servicio francés se reserva para restaurantes muy formales, debido al alto costo de la comida servida de esta manera que puede ser oneroso. Algunos restaurantes finos servirán cierta clase de platos con el uso del carro, como Beef Wellington, o postres flameados como Cherries Jubilee.



Figura 6-13

Servicio a la Cloche (Bell Service)

Esta espectacular forma de servicio tiene la gran ventaja de no requerir personal de mucha experiencia. Para poder colocar toda la comida en la mesa y levantar todos los domos simultáneamente, debe haber suficientes meseros para acomodar un mozo por comensal. Todos los mozos deberán servir desde la derecha. Esto evita confusión en la comunicación (¿cuál lado?), y evita el que dos mozos traten de servir desde el mismo punto entre dos comensales.



Figura 6-14



Figura 6-15



Figura 6-16



Figura 6-17

La técnica en sí es muy simple. Todos los meseros se acercan a la mesa con platos en mano. Cada mesero conoce la posición de la comida bajo el domo. Esto permite colocar el plato frente al comensal con la comida en la posición apropiada (típicamente con la proteína a las 6:00), sin tener que cotejar bajo el domo frente al comensal.

El procedimiento fluye de la manera siguiente:

1. Todos los meseros se colocan a la derecha del plato de su comensal. Como estándar de la industria, el mesero en la Posición 1 maneja la operación, como en la Figura 6-14.
2. El mesero a cargo de la operación hace contacto visual con los otros mozos, y discretamente asiente con la cabeza como señal autorizando la colocación los platos (Figura 6-15).
3. Tan pronto se han colocado todos los platos, los mozos hacen contacto visual con el mozo de la Posición 1, según muestra la Figura 6-16.
4. Con la señal del servidor líder, todos los domos son levantados simultáneamente, según muestra la Figura 6-17.

Preguntas y Ejercicios de Discusión

1. **Como regla general, ¿de qué lado debe ofrecer servicio una persona diestra?**
 - a) Por el lado derecho del comensal usando su mano derecha.
 - b) Por el lado izquierdo del comensal usando su mano derecha.
 - c) Por el lado derecho del comensal usando su mano izquierda.
 - d) Por el lado izquierdo del comensal usando su mano izquierda.

2. **El Servicio Americano (Servicio de Plato Individual) permite al mozo acercarse a la mesa y servirle a hasta cuatro comensales sin necesitar una bandeja, equipo especial, o asistencia.**
 - a) Cierto.
 - b) Falso.

3. **¿Por cuál lado del comensal se sirve comida en el servicio inglés?**
 - a) Por la derecha.
 - b) No importa.
 - c) Por la izquierda.

4. **El Príncipe Alexander Borisovich Kourakine importó el método del servicio ruso a Francia a mediados de 1800. Fue tan bien recibido, que se incorporó al protocolo de servicio francés. Hoy en día, este método es una parte integral del servicio francés, pero el método en sí se refiere al servicio ruso.**
 - a) Cierto.
 - b) Falso.

5. **Servir sopa con un cucharón desde una sopera directamente al plato del comensal es inherente al método _____ de servicio.**
 - a) Inglés.
 - b) Ruso.
 - c) Americano.

Respuestas de Discusión

1. **Como regla general, ¿de qué lado debe ofrecer servicio una persona diestra?**
 - a) Por el lado derecho del comensal usando su mano derecha.
2. **El Servicio Americano (Servicio de Plato Individual) permite al mozo acercarse a la mesa y servirle a hasta cuatro comensales sin necesitar una bandeja, equipo especial, o asistencia.**
 - a) Cierto.
3. **¿Por cuál lado del comensal se sirve comida en el servicio inglés?**
 - c) Por la izquierda.
4. **El Príncipe Alexander Borisovich Kourakine importó el método del servicio ruso a Francia a mediados de 1800. Fue tan bien recibido, que se incorporó al protocolo de servicio francés. Hoy en día, este método es una parte integral del servicio francés, pero el método en sí se refiere al servicio ruso.**
 - a) Cierto.
5. **Servir sopa con un cucharón desde una sopera directamente al plato del comensal es inherente al método _____ de servicio.**
 - a) Inglés.

7 Despeje/Desmigaje y la Cuenta



Este capítulo muestra cómo:

- 1. Enumerar y explicar diez (10) guías relacionadas al retiro de artículos de la mesa.**
- 2. Retirar el menos tres (3) montajes de plato principal.**
- 3. Ejecutar dos métodos de desmigaje.**
- 4. Presentar la cuenta al comensal, respetando las reglas de etiqueta.**
- 5. Recoger la cuenta de la mesa, respetando las reglas de etiqueta.**
- 6. Practicar los procedimientos que acompañan:**
 - La cuenta pagada en efectivo.**
 - La cuenta pagada con tarjeta de crédito.**
- 7. Atender la transacción completa.**

Despeje/Desmigaje y la Cuenta

Despeje

Es difícil mostrarse encantador mientras se limpia una mesa. Manejar platos y cubiertos que usualmente están ahogados en salsa en medio de los sobrantes de comida, no es la responsabilidad más agradable para un mozo. Sin embargo, si se utiliza la técnica de limpieza correcta, el mozo puede mantener sus dedos limpios al tiempo que mantiene un papel decoroso.

Cuando se está despejando la mesa, es conveniente hacerlo de la forma más discreta. En este sentido existen dos escuelas de pensamiento con relación a este asunto:

- 1) Una teoría sugiere que se debe retirar un máximo de dos platos al mismo tiempo. Esto previene tener que pasar las sobras de un plato a otro frente a los comensales. Aún cuando esta teoría implica una gran discreción, requiere varios viajes cuando se trata de grupos grandes; o más mozos que pueden constituir tan estorbo para los comensales como un solitario mozo organizando los platos en su brazo a espaldas de los comensales.
- 2) La otra teoría considera que el arreglo de platos en el brazo del mozo fuera de la vista de los comensales está bien, siempre y cuando se haga correctamente y se mantenga la discreción.

Subyacente a esas teorías, existen dos puntos de vista adicionales con relación al procedimiento adecuado para despejar completamente la mesa (incluyendo platos B&B, cuchillos y otros utensilios.) Estos son:

- 1) Una teoría considera que es inapropiado recoger los platos B&B, cuchillo y otros utensilios al mismo tiempo que se recoge la vajilla del plato anterior. Es la creencia de que recoger los platos B&B, cuchillos y otros utensilios al mismo tiempo que se recoge la vajilla del plato anterior, provoca una pila de utensilios sucios en el brazo del mozo, con la atención sistemática de los comensales. Por lo tanto, el procedimiento adecuado es aquel en que el mozo retira los utensilios del plato principal en un primer viaje y realiza un segundo viaje (generalmente con una bandeja pequeña), para recoger los platos B&B, cuchillos, mantequilla, sal, pimenteros, etc.
- 2) La otra teoría considera que recoger todos los artículos simultáneamente es aceptable, si se hace detrás de los comensales sin que el mozo tenga que agacharse, ya que el hacerlo acerca la pila de platos y la cubertería muy a la vista del comensal. Un profesional de salón comedor bien adiestrado generalmente puede recoger de dos a cuatro montajes discretamente, sin que tener que agacharse para recoger más utensilios, dependiendo del tamaño de los platos y la accesibilidad entre los comensales.

Corresponde a cada restaurante escoger una práctica estándar para su salón comedor, en correlación con su estilo de servicio y el nivel de experiencia de sus mozos. Algunos restaurantes mezclan ambas teorías. Por ejemplo, es aceptable despejar una Deuce (mesa para dos) de una sola vez, mientras que se requieren dos viajes para grupos grandes: uno para los platos y el segundo para todo lo demás.

No importa cuál procedimiento de limpieza se escoja para el salón comedor, las siguientes guías aplican:

- Cuando termina de consumir un alimento, el comensal debe colocar su cubierto (usado o no) paralelo dentro del plato, con el mango descansando en el borde. Sin embargo, de quedar comida en el plato, el mozo deberá esperar varios minutos luego de la acción del comensal para preguntarle antes de despejar; tomando en consideración que no todos los comensales siguen este protocolo.
- A menos que el comensal eche a un lado el plato, en cuyo caso el mozo debe retirarlo, la mesa solo puede ser despejada cuando todos terminen de comer.
- En una cena formal, si el comensal ha retirado su plato, el mismo debe ser removido y reemplazado con un plato de Exhibición.
- Retirar los platos principales y la cubertería se realiza tomándolos desde el lado derecho del comensal, utilizando la mano derecha y cargando la izquierda. Si el mozo es zurdo, despejar desde la izquierda, utilizando la mano izquierda y cargando la derecha, es aceptable.
- Los platos B&B se pueden recoger por la derecha o por la izquierda, de la manera en que resulte menos obstructivo al comensal.
- Cuando se retira el último plato antes del queso (si el establecimiento sirve queso), se deben dejar en la mesa los platos B&B y los cuchillos hasta que se sirva el queso o se rechace.
- Cuando se retira el último plato antes del postre, se debe remover todo de la mesa excepto la vajilla en uso, los ceniceros (si alguno) y las decoraciones de la mesa.
- Si un comensal está entretenido con un artículo que el mozo desea remover, se debe obviar sin ningún comentario. El mozo regresará más tarde a retirar el objeto.
- Si el comensal parece estar mordisqueando el pan, pregúntele si desea mantenerlo. No trate de tomarlo.
- Si el comensal está interfiriendo en la remoción de algún artículo, el mozo debe mostrar discretamente su intención antes de hacerlo físicamente.
- Si el mozo está en el proceso de despejar y un cliente comienza a comer nuevamente, deténgase de inmediato. Finalice la limpieza después que todos hayan terminado. Si los otros invitados desean que se retiren sus servicios, harán contacto visual o lo solicitarán directamente.

En general, es adecuado despejar en el orden acostumbrado basado en las manecillas del reloj, comenzando con la dama (especialmente si se trata de un hombre y una mujer), a menos que:

- Un plato contenga gran cantidad de sobras, huesos y otros objetos. Este plato debe retirarse último de ser posible, para evitar cargar con las sobras por la mesa (todos viendo) mientras se despeja el resto de ésta.
- Si la mesa está montada de manera que es imposible rodearla en su totalidad, comience por el punto sin salida (el lugar con una sola salida) hasta finalizar en un área abierta. Esto evita que el mozo quede atrapado en el punto sin salida con un brazo cargado de platos sucios.

Técnica Apropriada de Apilar

Utilizando la técnica apropiada de limpieza, el mozo podrá completar esta parte del servicio con un mínimo de obstrucción en la mesa.



Figura 7-1



Figura 7-2

La Figura 7-1 muestra tres platos. Uno de los platos tiene un cubierto sobre la mesa y el otro tiene sobrantes de comida. Para comenzar, coja el primer plato y sujételo en su mano utilizando la Técnica #1 mostrada en la sección de Manejo de Equipo de este manual. Sujete el cuchillo debajo de los otros cubiertos como se muestra en la Figura 7-2.



Figura 7-3



Figura 7-4

Una pieza de la cubertería que está tendida al lado del plato NO debe ser dejada en la mesa cuando se recoge el plato asociado (Figura 7-3). En su lugar, recoja el cubierto y colóquelo sobre el plato, según muestra la Figura 7-4. Luego, remueva el plato de la mesa.



Figura 7-5



Figura 7-6

El segundo plato (con todos los cubiertos encima) es colocado en el brazo del mozo (Figura 7-5). La cubertería del segundo plato es colocada en el primer plato, alineando los tenedores y las cucharas con los del primer plato y sujetando el cuchillo con el otro debajo de los otros cubiertos, según mostrado en la Figura 7-6.



Figura 7-7



Figura 7-8

Coja el tercer y último plato. Este plato tiene sobras de comida, y se coloca encima del segundo plato (Figura 7-7). Use los cubiertos del tercer plato para deslizar la comida al primer plato donde está alineada la cubertería., según muestra la Figura 7-8.



Figura 7-9



Figura 7-10

Mueva el tercer conjunto de cubiertos al primer plato de la misma manera en que se hizo para el segundo plato (Figura 7-9). Finalice el procedimiento colocando el primer plato sobre el tercero, según mostrado en la Figura 7-10.

La pila de platos limpia, fácil de cargar, y bien organizada (Figura 7-11) se puede ahora llevar la cocina.



Figura 7-11

Desmigaje

Desmigajar una mesa es la remoción de migajas de la superficie de una mesa. Típicamente, los meseros ejecutan este procedimiento inmediatamente después de que una mesa ha sido despejada para dar paso a la presentación del menú del postre, o antes del servicio de postre, según es el caso de los banquetes. Si durante el curso de la comida caen demasiadas migajas sobre la mesa por el manejo del pan (u otras cosas), se debe desmigajar también.

La técnica tradicional consiste en sacar las migajas del mantel con una servilleta doblada (Figura 7-12) hacia un plato B&B (o uno de entremeses.) El beneficio de este método es que se utiliza una servilleta limpia para cada mesa. Si la servilleta se ensucia durante el proceso, simplemente se sustituye por una limpia. Por supuesto, este proceso aumenta los costos operacionales. No tan solo aumentará el costo de lavandería para mantelería, sino que habría que incurrir en la compra de servilletas adicionales solo para desmigajar.



Figura 7-12

La mayor parte de los establecimientos (y profesionales de salón comedor) usan un aditamento especial llamado Desmigajador (Crumber.) Esta larga navaja curvada es hecha de un metal liviano, y está diseñada para raspar las migajas del mantel. Los Desmigajadores son muy económicos y son como del tamaño de un bolígrafo. Caben perfectamente en el bolsillo del mesero junto con otros instrumentos de escribir que éste necesite. Sin embargo, si cae salsa u otro líquido sobre el mantel, el Desmigajador servirá como un limpiador de parabrisas; regando así la mancha y haciéndola más obvia. A éstos efectos, se recomienda la utilización de una servilleta para derrames de cosas líquidas.

Existen Desmigajadores más elaborados, como el estuche con un cepillo suave de desmigajar integrado. El estuche se pasa por la mesa y al contacto del cepillo con el mantel, se ejecuta la operación de desmigaje. Los estuches vienen en una variedad de materiales para satisfacer las exigencias del servicio. Un establecimiento de alta categoría podría usar un estuche de plata esterlina, mientras que uno más casual podría escoger un estuche plástico.

El uso de un Desmigajador es muy simple.



Figura 7-13



Figura 7-14

Coloque el borde del desmigajador sobre el mantel. Aglomere las migajas suavemente y recójalas con la parte curvada del desmigajador fuera de la mesa (Figura 7-13). Proceda a tirar las migajas en un plato B&B. Algunos profesionales usan una servilleta sobre el plato para un estilo más elaborado y fino. Las migajas son tiradas al plato sobre la servilleta doblada (Figura 7-14). Luego, el mesero sujeta el desmigajador por debajo del plato mientras vierte las migajas de la servilleta al plato, según se muestra en la Figura 7-15. La servilleta se utiliza como tapa (Figura 7-16) para ocultar las migajas de los comensales.



Figura 7-15



Figura 7-16

Manejo de la Cuenta

El manejo de la cuenta es generalmente la última interacción entre el comensal y el mozo antes de que el primero se retire. A pesar de que este momento podría hacer que ambas partes (el comensal y el mozo) se sientan incómodos, la cuenta es el mejor momento para que un comensal demuestre su agradecimiento por el servicio y comida recibidas.

Desde la posición del mozo, la cuenta deberá presentarse con elegancia y cierto grado de orgullo; no con sentido de pena ni culpabilidad. Un cliente podría malinterpretar la negatividad del mozo, y pensar que éste no cree que la cuenta concuerda con la experiencia provista.

El concepto europeo es que la cuenta no se presenta hasta que el comensal la solicita. Presentar la cuenta a alguien antes de que la solicite es un mensaje subliminal de que el establecimiento desea que los comensales se retiren, lo cual constituye una descortesía.

El protocolo correcto no es tan claramente definido en los Estados Unidos de América. El protocolo americano generalmente aceptado, era que la cuenta se presentaba cuando el mozo lo considerara apropiado. Los comensales solían sentirse perfectamente cómodos con el concepto de que se les presentara la cuenta automáticamente. Sin embargo, recientemente el estilo europeo de presentar la cuenta ha cruzado el océano y ha comenzado a influenciar a más clientes americanos. Resulta que el impacto de la clientela americana está mixto en cuanto a lo que consideran el protocolo correcto, creando así una "área nebulosa o gris" para un mesero. Un número de clientes aún esperan ser presentados con la cuenta sin tener que pedirla; mientras otros se sienten ofendidos y como si los estuvieran despidiendo si son presentados con una cuenta sin haberla solicitado.

Esta sección revisa cómo manejar esta interacción discreta y exitosamente, incluyendo la presentación y recogido de la cuenta.

Presentación de la Cuenta

Existen dos maneras de presentar la cuenta:

1. El comensal hace contacto visual (Figura 7-17) y el mozo le entrega la cuenta directamente al comensal.



Figura 7-17

2. El comensal no hace contacto visual ni muestra la más mínima indicación de que va a recibir la cuenta. El mozo simplemente deja la cuenta al lado del comensal, según mostrado en la Figura 7-18.



Figura 7-18

Llevar la cuenta y esperarla cuando es obvio que el comensal no está listo, o no desea atenderla es considerado inapropiado. La Figura 7-19 muestra cuán imprudente luce el mozo, cuando trata de obligar al comensal a tomar la cuenta.



Figura 7-19

Recogiendo la Cuenta

Resulta fácil saber si el comensal ha atendido la cuenta con tarjeta de crédito (Figura 7-20) o dinero en efectivo (Figura 7-21) si deja que se vea una porción del pago a la vista. Desafortunadamente, existen clientes que colocan el pago dentro del porta-cuentas. Si el mozo no observó al cliente manejar su cuenta, no hay manera de saber si debe o no recoger el porta-cuentas.

Básicamente, existe un margen de error de 50%-50%.



Figura 7-20



Figura 7-21

Ante la duda de si se atendió la cuenta o no, acérquese al comensal y pregunte suavemente si desean que se retire la cuenta. El cliente probablemente dirá, "Sí, por favor", si ya la atendió, o "Aún no", si no lo ha hecho. Este procedimiento no es el ideal, pero es de buen gusto y discreto.

Además, no es apropiado mirar dentro del porta-cuentas mientras se está de pie al lado de la mesa. Lo que contiene el porta-cuentas y cómo usted se sienta al respecto no se debe reflejar ante los comensales.

Devolviendo el Cambio/Recibo de Tarjeta de Crédito

Las siguientes guías son generalmente aceptadas en la industria independientemente de los diferentes tipos de pago.

Pago en Efectivo

- El recibo debe venir acompañado de cualquier cambio para verificación del comensal.
- Es deseable darle al comensal tanta flexibilidad como sea posible en el cálculo de la propina, proveyéndole diferentes denominaciones de billetes en el cambio.
- No es apropiado preguntarle al comensal si necesita cambio. Este acto se llama "mendigar" y es considerado de mal gusto. El comensal dirá si desea que el mesero se quede con el cambio. Aunque se le olvide al comensal, éste tiene la prerrogativa de dejar la propina cuando lo estime pertinente.
- Si la cantidad de efectivo no es suficiente para cubrir la cuenta, el mozo debe hablarle suavemente al comensal (de modo que los demás no oigan), y explicarle que hay una diferencia entre el efectivo necesario y el total de la cuenta.
- Si el cambio incluye monedas, éstas deben ser colocadas sobre los billetes, para evitar que se caigan del porta-cuentas.

Pago con Tarjeta de Crédito

- Los recibos de las tarjetas de crédito deberán ser devueltos con un bolígrafo, aunque el comensal tenga uno.
- El bolígrafo debe estar en perfectas condiciones.
- Es indeseable proveer bolígrafos de diseñadores o con impresos de anuncios comerciales estridentes.
- Se debe devolver la cuenta y el recibo de la tarjeta de crédito al comensal, acomodados para su fácil cotejo (Figura 7-22).
- Si hay problemas al pasar la tarjeta por el sistema computadorizado, el mozo debe hablar con el cliente suavemente para explicarle que existen dificultades con ésta. Es inapropiado decirle al comensal que la tarjeta salió "mala", "fué declinada", o comentar cualquier cosa que pueda implicar que el comensal tiene problemas financieros.



Figura 7-22

Otros Métodos de Pago

Para otros métodos de pago, tales como cheques de viajero, comprobantes, certificados de regalo, cheques, cuentas de la casa, el mozo debe referirse a la política del restaurante. Existen diferentes políticas sobre estos tipos de pago que podría también depender si el comensal es un cliente asiduo.

Recogido De Toda La Transacción

Se puede identificar si la cuenta ha sido atendida por los siguientes rasgos:

- El porta-cuentas está en una localización diferente sobre la mesa de donde lo dejó el mozo.
- La tarjeta de crédito ya no sobresale del porta-cuenta.
- El bolígrafo ofrecido está ahora sobre el porta-cuentas o no se ve.
- El mozo puede observar al comensal completando la transacción como muestra la Figura 7-23.



Figura 7-23



Figura 7-24

Una vez que el comensal haya completado la transacción, la cuenta se debe retirar. El remover la cuenta antes de que se retire el comensal tiene los siguientes beneficios:

- El mozo puede verificar que el recibo de la tarjeta está debidamente firmado.
- El mozo puede asegurar que el comensal no se llevó ambos recibos de la tarjeta de crédito por error.
- Permite que el mozo y la gerencia sepan la cantidad de la propina. Esto abre paso para que la gerencia se acerque al comensal discretamente para dilucidar algún problema, si es que la propina es inusualmente baja. Si la propina es inusualmente alta, el mozo tiene la oportunidad de darle las gracias al comensal por su generosidad.

Cuando se retira el porta-cuentas, es muy deseable ser discreto, por si los comensales están enfrascados en una conversación.

Es apropiado genuinamente expresar agradecimiento a los comensales por su visita, según demuestra el mozo en la Figura 7-24.

Contact REWARD@FDRP.com TO VERIFY AUTHORIZATION # AND COLLECT IF INVALID

Preguntas y Ejercicios de Discusión

1. **¿Cuándo se retiran los platos de los comensales?**
 - a) Cuando todos los comensales hayan terminado.
 - b) Según vayan terminando los comensales.
 - c) Cuando más de un comensal haya terminado.

2. **Si un comensal está bloqueando el acceso hacia un artículo que se va a retirar, el mozo debe:**
 - a) Regresar más tarde.
 - b) Recoger el artículo de la mejor forma en que pueda.
 - c) Expresar su intención gentilmente antes de intentar recoger el artículo físicamente.

3. **Después de terminada la transacción, significando que el cliente ha firmado el recibo de la tarjeta de crédito, o ha recogido el cambio del porta-cuenta, éste...**
 - a) Debe dejarse sobre la mesa hasta que se retiren los comensales.
 - b) Debe ser retirado inmediatamente.
 - c) Debe dejarse sobre la mesa hasta que el cliente se lo entrega al mozo.

4. **Cuando el comensal le entrega dinero en efectivo para pagar la cuenta...**
 - a) Debe preguntarle gentilmente si necesita el cambio de vuelta.
 - b) Le da gracias al cliente y regresa con el cambio sin preguntarle.
 - c) Usted coteja la cantidad en el momento para asegurarse de que hay suficiente

5. **Bajo circunstancias normales, ¿cuándo es que ocurre el desmigaje en un servicio "A la Carte"?**
 - a) Entre cada plato.
 - b) Luego de recoger los remanentes del postre, justo antes de la cuenta.
 - c) Antes de presentar el menú del postre.

6. **Si el mesero está en el proceso de despejar la mesa y el comensal recommienza a comer, el mesero debe...**
 - a) Retirar el plato del comensal de todas maneras.
 - b) Terminar de despejar cuando todos hayan terminado.
 - c) Terminar de despejar lo de los demás comensales y regresar más tarde por ese plato.
 - d) Apurar al comensal discretamente para que termine.

Respuestas de Discusión

1. **¿Cuándo se retiran los platos de los comensales?**
 - a) Cuando todos los comensales hayan terminado.
2. **Si un comensal está bloqueando el acceso hacia un artículo que se va a retirar, el mozo debe:**
 - c) Expresar su intención gentilmente antes de intentar recoger el artículo físicamente.
3. **Después de terminada la transacción, significando que el cliente ha firmado el recibo de la tarjeta de crédito, o ha recogido el cambio del porta-cuenta, éste...**
 - b) Debe ser retirado inmediatamente.
4. **Cuando el comensal le entrega dinero en efectivo para pagar la cuenta...**
 - b) Le da gracias al cliente y regresa con el cambio sin preguntarle.
5. **Bajo circunstancias normales, ¿cuándo es que ocurre el desmigaje en un servicio "A la Carte"?**
 - c) Antes de presentar el menú del postre.
6. **Si el mesero está en el proceso de despejar la mesa y el comensal recommienza a comer, el mesero debe...**
 - b) Terminar de despejar cuando todos hayan terminado.

8 Reglas de Sentido Común

(Common Sense Rules)



En este capítulo aprenderá:

- 1. Treinta y seis (36) reglas de sentido común.**

Common Sense Rules

Estas son reglas de sentido común aceptadas por la mayoría de los restaurantes, independientemente de su estilo o posición. Son muy buenas como filosofía de trabajo.

Generalmente no es apropiado...

...**Ofrecer un obsequio a un comensal sin consultar con el Maitre D', su asistente o la gerencia.** La razón para esto es que hay maneras de complementar a un comensal con detalles que provoquen en él cierto respeto por el profesionalismo del establecimiento. Es algo más que agradar.

...**Encontrar excusas.** Independientemente de lo que esté pasando, la responsabilidad de un profesional del comedor es manejar problemas, no obviarlos. Una vez, un camarero fue a decirle a un grupo grande, que la razón para la larga espera por el plato principal era que clientes importantes (V.I.P.) estaban "cenando en otro salón y la cocina los estaba atendiendo primero." Esta declaración costó al establecimiento en el 1997, \$1,983.73. Los que no eran importantes (V.I.P.), eran ejecutivos que frecuentaban el establecimiento en asuntos de negocios. El Director de Alimentos y Bebidas tuvo que convidar a la comida al siguiente día para reestablecer la relación. Ante la duda, solicite la opinión del Maitre D' o su asistente sobre qué decir.

...**Justificarse.** "La cocina está muy ocupada.", no le va a gustar al comensal. Esto lo hace ver como si usted estuviera rehuyendo de sus responsabilidades, lo que podría molestar a los comensales.

...**Utilizar el argot de la profesión con los comensales.** "Bienvenidos al Salón P" (cuando se refiere al Salón Presidencial) y otros similares. Se debe dirigir al cliente de manera profesional

These are common sense rules that are accepted by the vast majority of restaurants regardless of their style or standing. They set a very good standard and philosophy of work.

It Is Generally Not Appropriate To...

... **Offer anything complimentary to a guest without consulting the Maitre D', his assistant or the management.** The reason for this is that there are ways to complement the guests with items in a way that instill in the guest a certain respect for the professionalism of the establishment. There is more into it than just to "comp" stuff.

... **Find excuses.** Regardless of what is happening, the responsibility of a dining room professional is to deal with problems, not to walk away from them. Once upon a time a server went to tell a large party that the reason that they were waiting so long for their main course was that V.I.P guests were "dining in another room and the kitchen is taking care of their table first." This statement cost that establishment \$1983.73 in 1997. The non-V.I.P. guests were executives that gave a great deal of repetitive business to this establishment, and the Food and Beverage Director had to "comp" the entire meal the next day to rebuild the relationship. When in doubt, get the Maitre D' or his assistant's opinion on what to say.

... **Justify yourself.** "The kitchen is backed up" is not going to make the guest like you. You only look like you are walking away from your responsibilities, and could anger guests.

... **Use professional terms with guests.** "Welcome to R-room" (when referring to the Rothschild room), "Front of the house" or "I am sorry but the veal is 86" are professional

y en forma entendible.

...Dirigirse a los comensales en términos afectivos, tales como: "amigos", "mi gente", "panas", "chamacos", o "¿Cómo está la cosa?". Hable con los comensales como si éstos tuviesen un gran impacto en su vida. Mírelos como si fueran banqueros a los que solicitará n préstamo para construir la casa de sus sueños. Usted interesa que ellos se marchen del restaurante pensando que usted es un individuo excepcional, y que harían algo por usted si se presentara la ocasión. Dirijase a ellos como, Señora, Dama, Caballero, Señor; aún en restaurantes casuales.

Definitivamente No Es Recomendable...

...Inventar respuestas. Por ejemplo si un comensal que cena solo pregunta si puede ordenar una botella de vino y llevarse el sobrante, coteje con el Maitre D' o su asistente a ver si eso es posible. No asuma. En algunos lugares, usted puede estar infligiendo la ley.

...Hablar con comensales mientras comen, aún cuando sean ellos los que lo intenten. Si el comensal tiene sus alimentos en frente, excútese y retírese.

...Utilizar lenguaje grosero y abusivo.

...Tomar órdenes parciales. Si el comensal le indica que quiere ordenar unos aperitivos para luego ordenar el plato principal, dígame que no es posible. Piense que si más tarde ordena costillas de cordero a medio término, tendrán que esperar 40 minutos por ellas. Si usted enfrenta insistencia por parte del comensal, consulte con el Maitre D' o su asistente.

slang phrases. The guests should be addressed in a professional manner but in terms they understand.

... Speak to guests in affectionate terms, such as "folks," "guys," "fellaz," or "how are we doing?" Speak to guests as if these people have a great impact on your life. Look at them as bankers from whom you are attempting to borrow the necessary money to purchase your dream house. You want them to leave the restaurant thinking that you are an outstanding individual, and they would want to do something for you, if given the opportunity. Address guests as Ladies and Gentlemen or Sir and Madam, even in casual restaurants.

It Definitely Is Not Recommended To...

... Make up answers. For example, if a customer dines alone and asks if he can order a bottle of wine and take whatever he can't finish with him, check with the Maitre D' or his assistant to make sure that it is possible. Do not assume. In some states, you may unintentionally break the law.

... Talk to guest when they are eating, even if they are trying to talk to you. If guests have food in front of them, excuse yourself and walk away.

... Use abusive language.

... Take partial orders. If guests tell you that they want to order their appetizers and wait to order their main course until they get their first course, tell them that this is not possible. Realize that if they later order a medium-well rack of lamb, they might be waiting 40 minutes for it. If you face an insisting guest, call for the Maitre D' or his assistant.

...Aceptar dividir cualquier plato sin antes pensarlo. No solicite a la cocina que divida un "Huevo escalfado con caviar", cuando es obvio que no es posible dividir un huevo hervido y mantener su presentación.

Debe Estar Consciente Que...

...El tiempo puede lograr o malograr una comida cuando se trata de cocinar el alimento. Usted tiene la responsabilidad de identificar al comensal que come ligero o más lentamente, para avisar en la cocina, de manera que se acelere o se retrase la preparación de los alimentos para esa mesa.

...Ofrecer pimienta puede cambiar el balance de sabores en un plato. Hay alguien en la cocina que ha trabajado muy duro para conseguir un aderezo perfectamente balanceado. ¡Tenga algún respeto por los cocineros en la cocina! Sería una vergüenza o una pena dañar un aderezo sólo por aparecer amable, y estaría insinuando a los comensales que la cocina no puede completar los platos bien por su cuenta.

...Si identifica a un comensal con necesidades especiales, diríjase a la gerencia.

...Si le inquieta algún comensal por su lenguaje o comportamiento, diríjase a la gerencia.

...Cotejar la identificación de un individuo que luzca menor de edad no es una opción, sino una obligación si éste solicita bebidas alcohólicas. Es su responsabilidad y no la del restaurante.

...Como profesional del comedor, usted es responsable por el mantenimiento completo de su estación. Esto incluye su limpieza y el

...Accept to split any dish without thinking first. Don't ask the kitchen to split a "Poached egg with caviar," when it's obvious that it is not possible to split a soft egg and keep its presentation.

You Should Be Aware That...

... The timing can make or break a meal when it relates to firing of food. You are empowered with the responsibility to identify guests that eat unusually fast or slow, to warn the kitchen so they can act by speeding-up or slowing-down the preparation of the food for that table.

... Offer cracked pepper may change the balance of flavors in a dish. There is somebody in the kitchen that has worked very hard to come up with a perfectly balanced dressing and who has handpicked different greens to balance their bitterness. Have some respect for the cooks in the kitchen! It would be a shame to spoil a dressing trying to look good, and it is telling the guests that the kitchen can't finish their plates right on their own.

... If you identify a guest with special needs, you can address the management.

... If you have concerns about some guests because of their language or behavior, address the management.

... To check identification for any individual that looks under 30 years old is not an option, but an obligation. Your personal liability, not the restaurant's, is at stake.

... You are responsible, as a dining room professional, for your station set up from A to Z. This includes the cleanliness of the station as well as team member's uniform presentations.

estado de los uniformes del equipo.

...Si tiene comensales con requerimientos especiales, consulte al Maitre D' o a su asistente.

...Un profesional habla y se comporta sin prejuicio por edad, impedimento, género, raza, religión, origen étnico, orientación sexual o estatus militar.

...Los chocolates y Mignardises (pastelería fina en miniatura) no se sirven con la cuenta, sino con el café. El chocolate combina mejor con café que con papel.

...En los Estados Unidos de América, la gente toma café CON su postre. Frecuentemente se sirve el café mientras el cliente espera por el postre. Ofrezca café cuando tome la orden del postre. Solo ofrezca café antes del postre si surge una demora con la presentación del carro de postres.

...Cuando enfrente un incidente, coméntelo sin ambages a la gerencia. Por ejemplo, si derrama una bandeja de copas de Champagne sobre la espalda de un caballero, simplemente diga, "Derramé una bandeja de copas de Champagne en la posición 1 de la mesa 33." No es la gran cosa. La gerencia profesional sabrá cómo manejar el asunto y le mostrará cómo interactuar con el cliente.

...El comensal no necesita estar en tratamiento médico para solicitar comida especial.

...Si ha recibido educación en asuntos de servicio de alimentos y etiqueta, éste conocimiento y experiencia debe ponerlo al servicio de los clientes, no en su contra.

...If you have guests with special requests, address your need to the Maitre D' or his assistant first.

... Professionals speak and act without prejudice to age, disability, gender, race, religion, ethnic origin, sexual orientation or veteran status;

... Chocolate and Mignardises are not to be served with the check, but with the coffee. Chocolate compliments coffee better than paper.

... In the United States, people drink coffee WITH their dessert. Very often coffee is actually served while guests are waiting for dessert. Offer coffee when taking the dessert order. Only offer coffee prior to dessert if there is a delay in obtaining the dessert cart for presentation to the table.

... You can tell management the straight story when you face an issue. For example, if you spilled a tray of Champagne glasses onto a gentleman's back, simply say "I spilled a tray of Champagne glasses on position 1, Table 33." It is not a big deal. Professional management will handle it, and will show you how to interact with the customer and your future staff.

... A guest does not need to be under medical constraint to have a special food request accommodated.

... If you are educated in the matter of dining and etiquette, this knowledge and experience should be put to use for the service of the guests, not against it.

...En un salón comedor, muy pocas cosas SON la gran cosa si usted reacciona positivamente a ellas. La gran cosa es CÓMO se lidia con ellas.

...Nada de lo que usted haga por un comensal debe ser percibido como la gran cosa, aún cuando realice algo extraordinario por él.

...USTED es por qué esta industria es magnífica o pésima.

...No hay otra profesión en la Tierra, excepto la de maestro, en la que una persona tenga tanta oportunidad de enriquecer la vida de otra persona.

Los Verdaderos Profesionales...

...Demuestran y observan prácticas de negocio éticas, con el debido respeto a los clientes y colegas;

...Promueven entendimiento y respeto por las bebidas utilizadas e la industria de la hostelería, y se abstienen del uso de alcohol y drogas.

...Manejan el equipo y la propiedad como si fueran suyos.

...Manifiestan elegancia y cortesía a todos los visitantes y colegas.

...Mantienen actitud de apertura ante las opiniones de los demás; trabajan con actitud positiva.

...Comparten el conocimiento con los demás.

...Son confiables y cooperadores.

...Actúan con honestidad e integridad en su interacción con la gente.

...Son puntuales.

... In a dining room, very few things actually ARE a big deal if you react well to them. The big deal is HOW you deal with them.

... Nothing you do for a guest should be perceived as a big deal, even if you have to do something extraordinary for them.

... YOU are why this industry is great, or bad.

... There is no other profession on earth, besides teaching, where a person has so much opportunity to enrich another person's life.

True Professionals...

... Demonstrate and adhere to ethical business practices, with due respect for customers and colleagues;

... Promote understanding and respect for those beverages used in the hospitality industry and refrain from abuse of drugs and alcohol.

... Treat all equipment and property as if it were personal property.

... Extend a polite and courteous manner to all visitors and colleagues.

... Stay open-minded to the opinions of others; work with a positive attitude.

... Share knowledge with others.

... Are reliable and dependable.

... Act with honesty and integrity in their interactions with all people.

... Come on time for their appointments.

Índice

A

A la Carte, 30
 A la Cloche, 92
 Agua
 Mineral, 60
 Jarra, 61, 63
 Servicio, 60, 62
 Grifo / Regular, 61
 Alcohol,
 Servicio, 58
 Organización de bandeja, 56

B

Banquete, 35
 B&B, 27, 30, 49, 51

C

Cappuccino, 70
 Champagne,
 Véase Vino
 Café
 Cappuccino, 70
 Espresso, 67
 Regular/Descafeinado, 64
 Servicio, 64
 Carro Guéridon, 90
 Carta de Vinos, 46
 Copas
 Transportar, 8
 Ubicación, 28
 Cubertería, 11, 15, 29, 98
 STP, 12
 Cuchara, 36, 64, 66, 99
 Sopera, 36
 Salsa, 15, 34, 35
 Cuchara sobera, 48
 Cucharita, 65
 Cuchillo, 11, 26, 28, 31, 32
 Cuenta, 103

D

Desmigaje, 101

Despejar, 96
 Técnica, 98

E

Entrement, 37
 Espresso, 67

G

Guéridon, 90

H

Hielera, 73, 75, 76, 77, 80

M

Mano, 25
 Bandeja, 59
 Mantel, 21
 Mantelería, 13, 21, 44
 Funda, 42, 101
 Mantequilla, 50
 Menú
 Banquete, 35
 Postre, 64, 101
 Manejo, 45
 Prix Fixe, 34
 Presentación, 29, 44
 Vino, 46
 Montaje Mesa, 20
 Múltiples Vasos y Copas, 8

O

Organización de bandeja, 56, 64
 Orden, 13, 30, 37, 44, 56, 113
 de protocolo, 58
 Vino, 72

P

Pan, 48
 Platos
 B&B, 27, 30, 49, 51
 Cargando, 9
 Exhibición, 30

Postre, 37
 Menús, 45
 Prioridad de Servicio
 Bebidas, 57
 Prix Fixe, 34

R

Reglas de Sentido Común, 112

S

Servicio A la Cloche, 92
 Servicio Americano, 87
 Servicio de Plato
 Véase Servicio Americano
 Servicio Inglés, 89
 Servicio Francés, 91
 Servicio de Mantequilla, 50
 Servicio de Pan, 48
 Servicio de Prioridad o
 Preferencial, 57
 Servicio Ruso, 90
 Servicio de Transporte de
 Platos, 12
 Servilletas, 29, 31, 32, 48
 Manejo, 42
 Secuencia de reemplazo, 43
 Silla, 20, 25, 43
 STP, 12
 Durante el Servicio, 13
 Organización de la Bandeja, 14

T

Tarjeta de crédito, 106
 Tenedor, 24, 26, 32, 99
 Ternera, 112

V

Vajilla, 9, 26
 Vegetal, 35, 89
 Vino
 Copas, 28, 34
 Secuencia del servicio, 72, 80
 Espumoso, 76
 Blanco, 73

COLLECT

RESTRICTED
.com

Cómo Certificarse

Pasos Para la Certificación de Servicio

Luego de estudiar el material cubierto en este manual, tome el primer paso hacia el Programa de Certificación de Servicio y conviértase en un Asociado de Salón Comedor Certificado. Esta página incluye el único Código de Examen, mas instrucciones de cómo acceder el Centro Examinador de la Federación en la Red.

Está invitado a tomar una muestra del examen de Certificación de Asociado en línea y libre de costo, el cual no necesita un Código de Examen. Usted simplemente:

1. Accese la Internet por medio de su proveedor de servicios.
2. Escriba la siguiente dirección en la barra de direcciones de la ventanilla de navegación:
www.fdrp.com/certificationprogram/associate1.html#
3. Desde la página del portal, seleccione el enlace [sample test]. Usted será presentado con un examen de diez preguntas para contestar.
4. Conteste cada pregunta, luego seleccione el botón [continue].
5. Usted verá los resultados de su examen en pantalla.

Nota: Si este examen hubiese sido real, se le hubiese notificado a su Instructor (si alguno) y a la sede de la Federación por medio de correo electrónico (emilios). Cuando la información personal de los individuos incluye Número de Clase, Número de Grupo, la oficina de FDRP espera una llamada del Adiestrador o del Profesor antes de enviar los certificados individuales. Esto permite que se envíen los certificados de la clase entera al instructor.

Cuando se sienta cómodo para retar el examen real con éxito, siga los pasos a continuación:

1. Accese la Internet por medio de su proveedor de servicios.
2. Escriba la siguiente dirección en la barra de direcciones de la ventanilla de navegación:
www.fdrp.com/certificationprogram/associate1.html#
3. Desde la página del portal, seleccione el enlace [Web Testing Center].
4. Seleccione el enlace [Certified Associate Wine Steward].
5. Entre su Código de Examen personal listado a continuación en el
"Respondent ID" Box
6. Conteste cada pregunta, luego seleccione el botón [continue].
7. Al completar su examen, usted verá los resultados de su examen en pantalla.

Los resultados de los exámenes son registrados en la sede de la Federación. De ser necesario retomar el examen, simplemente utilice el mismo Código de Examen. Los Asociados de Salón Comedor exitosos recibirán su certificado automáticamente, ya sea por correo directamente o por medio de su instructor.

¡Buena Suerte!

Manual de Certificación

Asociado de Salón Comedor

Diseñado como el primer paso hacia el Programa de Certificación de Servicio, este manual contiene todo lo que necesita un individuo para convertirse en un (Certified Dining Room Associate o DRA).

Capaz de ser utilizado como auto-estudio o como un programa dirigido por instructores, este manual incluye un código de examen de Asociado Certificado junto con el manual de estudio. Este código le provee acceso al examen en línea a través del portal de FDRP: www.FDRP.com. La certificación se asegura mientras los códigos permanecen válidos para retomar el examen, de ser necesario. Los individuos que aprueban el 80% del examen en línea de veinte (20) preguntas son certificados a los efectos de que poseen conocimientos básicos de servicio de salón comedor.



Usado en un contexto académico o de adiestramiento, los resultados del examen son enviados al Profesor/Adiestrador, lo que facilita la tabulación de las notas.

El Asociado de Salón Comedor Certificado al lograr completar el examen exitosamente recibe un certificado automáticamente.⁽¹⁾

⁽¹⁾Prendedor no incluido con Manual, se vende separado

La Federación de Profesionales de Comedor

"Si usted está buscando a la autoridad en servicio en América...no busque más, porque la Federación de Profesionales de Comedor ha llegado."

Thomas E. Peer
Chef Master Certificado

"FDRP está estableciendo estándares en el ámbito mundial, y su programa de certificación ha capacitado a servidores como los nuestros a elevar el estándar de servicio a nuestros clientes."

Maguy Le Coze,
Dueño de Le Bernardin, Ciudad de Nueva York



Federation of Dining Room Professionals
1417 Sadler Road #100
Fernandina Beach, FL 32034
USA
www.FDRP.com

ISBN 0-9741132-3-9

SUGGESTED RETAIL PRICE \$ 41.00