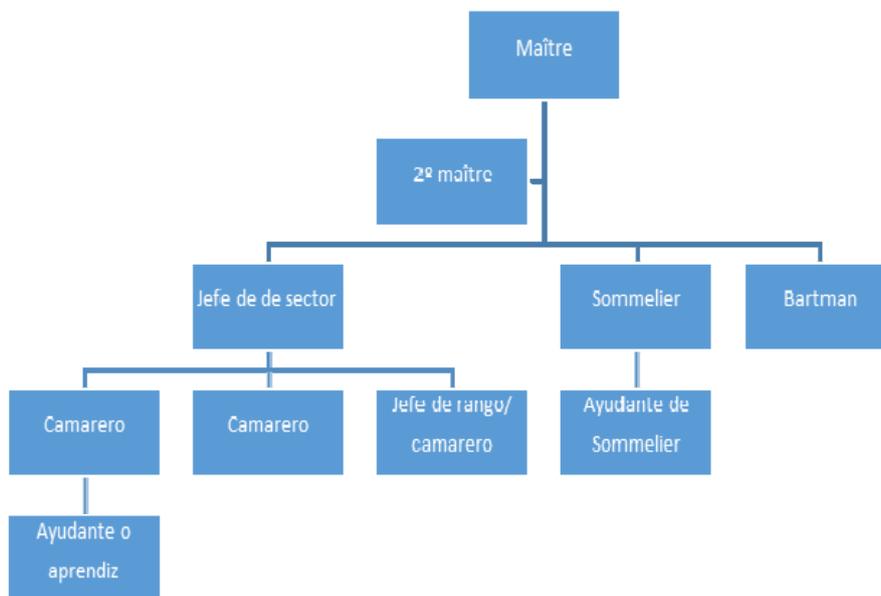


## 2. Brigada del restaurante

La **brigada** se define como el conjunto de personas que forman la plantilla y que se encuentran clasificados por orden jerárquico de acuerdo con su trabajo y responsabilidad.

A continuación se van a describir las principales categorías profesionales de la brigada.



**Pie de imagen:** Ejemplo de Organigrama de un restaurante de lujo.

### 2.1. MAÎTRE

Es el encargado de ofrecer al cliente los servicios del restaurante.

Sus **funciones** son:

- Cuida que el personal cumpla sus órdenes.
- Comunica a dirección las faltas que observe en los efectos y utensilios mediante inventarios.
- Domina el arte de trinchar y la buena presentación de manjares.
- Debe conocer 2 idiomas extranjeros.
- Elabora la hoja de producción diaria.
- Es el máximo responsable ante la dirección del establecimiento y su buen funcionamiento.
- Organiza y distribuye el trabajo del personal según las necesidades del servicio, en distintos sectores dependiendo de la previsión y la ocupación.
- Distribuye el espacio físico de la sala según las previsiones de clientes y las reservas existentes.

- Elabora los horarios y asigna los días libres y vacaciones del personal a sus órdenes.
- Ser el responsable del perfecto cumplimiento de todas las normas de seguridad e higiene en el trabajo.
- Está encargado del control del libro de reservas del restaurante.
- Es el encargado de recibir, acomodar y tomar la comanda a los clientes.
- Siempre que el cliente lo solicite, le aconsejará sobre los distintos platos que componen la carta, ajustándose a los intereses del establecimiento.
- Interviene junto con el director y el jefe de cocina en la determinación de la oferta (carta, menús, sugerencias, etc.) y en la fijación de los precios de la misma.
- Atiende las posibles quejas y reclamaciones de los clientes.
- Sirve a aquellos clientes que, por su importancia, considere oportuno

### **Aplicación práctica:**

**Uno de los clientes del restaurante en el que trabajas de jefe de sector, te pide consejo para elegir la comida. Está indeciso entre la carne y el pescado. ¿Debes avisar al maître para que sea él quien aconseje a los clientes?**

### **SOLUCIÓN**

En un restaurante es el maître el que debe hacer las recomendaciones a los clientes, al igual que tomar la comanda; en caso de no poder atender a los clientes, porque está tomando comanda a otros clientes, sería el segundo maître el que debe tomar la responsabilidad, ya que ambos conocen las necesidades de venta de la cocina. En último caso, si ninguno de los dos pudiera, será tu responsabilidad aconsejar a los clientes una vez que han decidido: Debes decirle al maître la decisión que han tomado, para que tenga en consideración las cantidades que le quedan para vender descontando lo que tus clientes han pedido.

## **2.2. MAÎTRE 2º**

Su misión fundamental consiste en ayudar al primer jefe de comedor y sustituirle cuando este se encuentre ausente, realizando todas las tareas del maître. En el restaurante cuando coinciden el maître y el segundo maître suelen estar en sectores diferentes. El segundo maître realiza las mismas funciones que el maître. Entre las funciones más importantes están las siguientes.

- Ser el responsable del perfecto cumplimiento de todas las normas de seguridad e higiene en el trabajo.
- Domina el arte de trinchar y la buena presentación de manjares.
- Debe conocer 2 idiomas extranjeros.
- Es el encargado de recibir, acomodar y tomar la comanda a los clientes.

- Siempre que el cliente lo solicite, le aconsejará sobre los distintos platos que componen la carta, ajustándose a los intereses del establecimiento.
- Interviene junto con el director y el jefe de cocina en la determinación de la oferta (carta, menús, sugerencias, etc.) y en la fijación de los precios de la misma.
- Atiende las posibles quejas y reclamaciones de los clientes.
- Sirve a aquellos clientes que, por su importancia, considere oportuno.

### **2.3. SUMILLER**

Es el responsable de vinos, licores y demás bebidas existentes en el establecimiento. Sus funciones son:

- Tiene que ser un experto en todo lo referente a conservación, cata, maridaje y servicio de vinos.
- Crear la carta de vinos.
- Sugiere compras de vinos teniendo en cuenta la disponibilidad en el mercado
- Sugiere al cliente el vino que marida mejor con el manjar que va a consumir
- Es el encargado de ofrecer al cliente la carta de vinos y de tomar la comanda.
- Realiza el servicio de vinos y demás bebidas.
- Siempre que el cliente lo solicite, le aconseja sobre los vinos más adecuados en función de los platos solicitados por éste.
- En algunos casos se encarga de la perfecta conservación de los vinos en la bodega del establecimiento.

Sabía que...

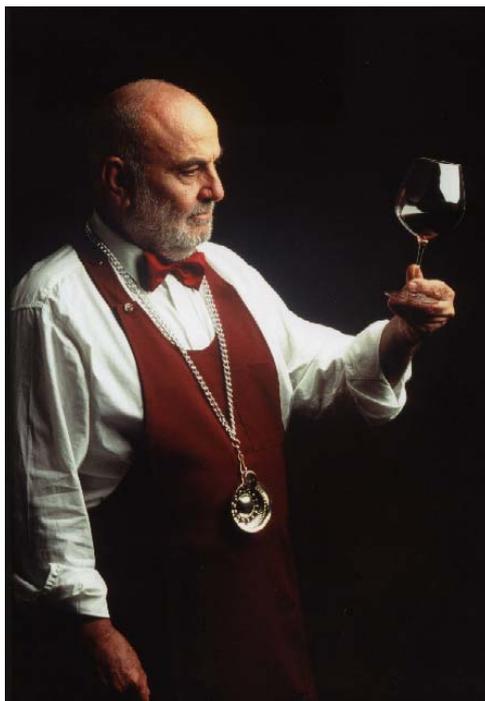
---

**El sumiller se identifica porque porta sobre su pecho una pequeña taza de plata colgada, el catavinos o tastevin. En Norteamérica, se le conoce como Sommelier o wine steward y rara vez porta el catavinos.**

Nota

---

**La diferencia de un enólogo y un sumiller, es que el enólogo produce el vino mientras que el sumiller analiza los vinos desde la perspectiva del consumidor, de una manera objetiva, sin ninguna atadura al productor.**



**FOTO N°1, de internet. Pie de imagen:** Vestimenta del sumiller portando el tastevin

## **2.4. Jefe de sector**

Responsable del buen funcionamiento del sector que le ha sido encomendado. Es el encargado de realizar el servicio en su sector. En algunos casos puede tomar la comanda a los clientes. Puede realizar las funciones del maître en el sector si el restaurante tiene mucha capacidad. Sus funciones son:

- Es el encargado del servicio a la rusa o gueridón
- Ser el responsable del perfecto cumplimiento de todas las normas de seguridad e higiene en el trabajo.
- Domina el arte de trinchar y la buena presentación de manjares.
- Debe conocer 2 idiomas extranjeros.
- Es el encargado de recibir, acomodar y tomar la comanda a los clientes.
- Siempre que el cliente lo solicite, le aconsejará sobre los distintos platos que componen la carta, ajustándose a los intereses del establecimiento.

## **2.5. Camarero o jefe de rango**

Jefe de rango esta figura aparece en restaurantes con gran plantilla se encarga de que los camareros realicen su función correctamente tiene la misma categoría profesional que un camarero.

Las funciones de los camareros son:

- Se encargan de la MISE en place que consiste en poner a punto el restaurante para el servicio.
- Se encarga del repaso del material del comedor
- Es el encargado de servir a los clientes
- Es el encargado de servir las bebidas y el pan
- Es el responsable de desbarasar y preparar la mesa para el siguiente plato.

## 2.6. Ayudante de camarero

Es el encargado de atender al cliente, servirle los platos o las bebidas. Sus funciones son las siguientes:

- Es el encargado de transportar los servicios solicitados por los clientes desde la cocina, bodega o economato al comedor, ayudando al camarero en el servicio de éstos.
- Realiza la mise en place antes de comenzar el servicio.
- Se encarga de desbarasar las mesas (retirar el servicio)
- En general realiza aquellos trabajos que le son encomendados por sus superiores.

Las distintas categorías profesionales que se han expuesto anteriormente están reconocidas legalmente en la ordenanza de trabajo de la industria de la hostelería. Aunque hay algunas que aún no están recogidas en dicha normativa, pero suelen ser habituales en algunos establecimientos. Estas categorías no suponen que en todos los restaurantes existan dichos puestos; es más, hoy día es muy frecuente que las empresas busquen la polivalencia en sus trabajadores, intentando igualar el nivel jerárquico de los mismos. Por consiguiente, es muy habitual encontrar establecimientos con organigramas prácticamente «horizontales» y bastante sencillos, donde existen pocas personas con nivel directivo, contando los distintos jefes de departamento y el resto de personal con la misma categoría profesional.

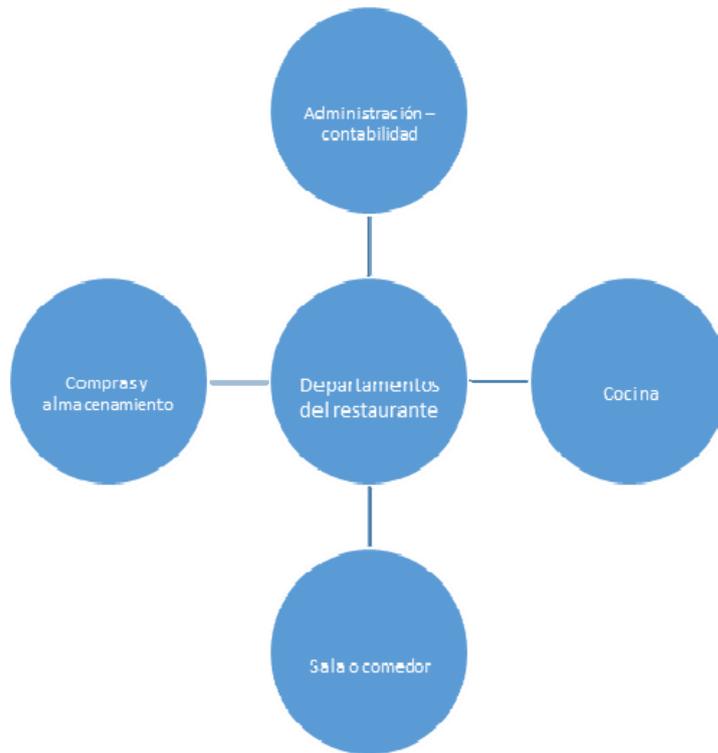
## 2.7. Departamentos del restaurante

Los restaurantes, como cualquier empresa, disponen de una organización formal, distribuido en **departamentos**, a los cuales se les asigna una serie de tareas que deben realizar. Esta organización por departamentos es la más aceptada dentro de las empresas de restauración, ya que permite asignar a cada departamento una serie de misiones que tienen que realizar.

Los restaurantes se dividen habitualmente en cuatro departamentos, **administración, cocina, restaurante y almacenamiento**.

Al frente de cada uno de estos departamentos se encuentra un **jefe de departamento**, que es el responsable ante la dirección del establecimiento del buen funcionamiento de su departamento.

Evidentemente esta división en cuatro departamentos depende en gran medida de la dimensión, la categoría y el tipo de establecimiento



**Pie de imagen:** Departamentos del restaurante

### **Departamento de administración-contabilidad**

Es el encargado de todo el control administrativo del restaurante. Normalmente este departamento suele ser, junto con compras-almacenamiento, el departamento que menos personal requiere. Las **funciones** que realiza son: Gestión de nóminas, impuestos, pagos a proveedores cobros control de facturas

Sabía que...

---

**En algunos restaurantes es el propietario quien se encarga de realizar sus funciones, ó contratando a empresas externas (por ejemplo, gestorías).**

---

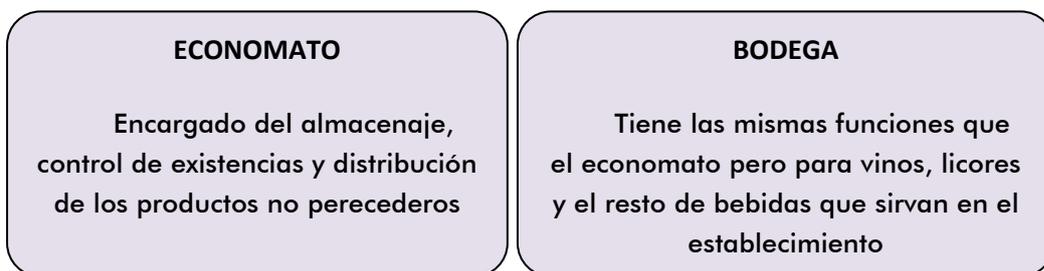
## Departamento de compras-almacenamiento

Es el departamento responsable de todo lo relacionado con la compra y almacenamiento. Encargado de adquirir los productos al mejor costo para ello es necesario hacer una investigación entre los diferentes proveedores.

Las funciones que realiza son:

- Elección de proveedores.
- Elaboración de pedidos.
- Recepción de mercancías.
- Distribución y almacenamiento de productos.

Dentro de este departamento se distinguen dos secciones:



## Departamento de cocina

Es el encargado de la transformación de los distintos géneros para que puedan ser degustados, así como de su decoración y presentación. Este departamento, además, es el que más instalaciones fijas requiere:

- **Cocina caliente:** Encargado de cocinar los productos, el sub departamento con mayor personal.
- **Cuarto frío:** Es el responsable de conservar los géneros perecederos, limpiar, racionar y distribuir los géneros en crudo a los demás subdepartamentos, así como elaborar determinados platos y salsas frías y terminar y decorar algunos platos
- **Repostería:** Su misión es elaborar los postres y determinadas masas que posteriormente se van a utilizar en la cocina caliente.
- **Zona office o plonge:** Es el lugar donde se limpia y conserva la batería de cocina, Se encarga de la limpieza y conservación de la vajilla, cristalería y loza del establecimiento
- **Zonas de cámaras:** las antecámara, cámara de refrigeración y cámara de congelación cámaras lácteos o cámaras de día cuya función es almacenar verduras frutas y otros productos.
- **Partida de entremettier:** encargada en la elaboración de los entrantes caliente.
- **Partida salsero o carnes:** encargada de la elaboración de las carnes y de las salsas
- **Partida pescadero:** encargada de la elaboración de los pescados.



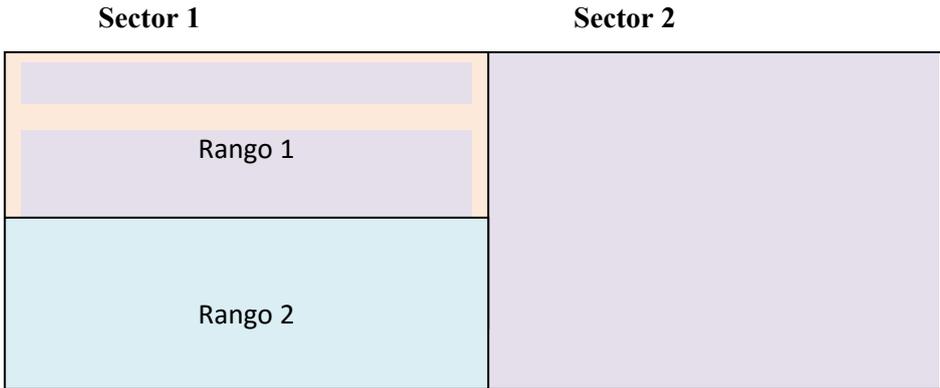
**Pie de imagen:** Distribución de la cocina en departamentos

### **Departamento de sala o comedor**

Es el responsable de la acogida, recepción y servicio a los clientes del restaurante, así como del tratamiento de las reservas. Dependiendo de la categoría y del tamaño del restaurante también puede tener subdepartamentos.

No hay que olvidar que el personal del comedor debe estar preparado tanto a nivel profesional y tener preparación del trato de los clientes.

Cuando el restaurante es de grandes dimensiones, el maître no es capaz de atender a todas las mesas; es por ese motivo que se crea una línea imaginaria que divide el espacio en sectores y si sigue siendo demasiado grande para atenderla se subdivide en rangos, por ejemplo una boda donde hay 50 mesas el maître atenderá a los novios, se harán dos rangos de 25 mesas cada uno y cada rango a su vez se puede dividir en 12 mesas cada uno. En cada rango y sector habrá un encargado que cumpla todas las funciones propias de maître. Ejemplo de subdivisiones:



**Pie de imagen:** Restaurante subdividido en sectores que a su vez se pueden subdividir en rangos



**Pie de imagen:** Subdepartamentos del comedor

## Actividades

1. **Realice un organigrama de todos los puestos de una cocina y restaurante donde trabajen 15 a 20 personas en ambos departamentos. Teniendo en cuenta que debe haber una jefe de cocina, un segundo de cocina, jefes de partida (carnes, pescados, cuarto frio, repostería, entrantes calientes) cada jefe de partida tendrá un cocinero o dos, y cada cocinero uno o ayudantes. En cuanto al restaurante debe haber un maître, 2º maître, sumiller, jefe de rango, jefe de sector, camarero y ayudantes.**
2. **Una vez tengas el organigrama, defina las funciones de cada puesto.**
3. **¿Se podría considerar que el jefe de sector hace la misma función que el camarero? Justifique su respuesta.**

## 2.8. TIPOS de establecimientos, fórmulas de restauración

Tanto en España como en el resto del mundo, en los últimos tiempos han aparecido unos establecimientos que no tienen nada que ver con la restauración tradicional a lo que se le denomina **neo-restauración**.

La neo restauración está basada en un nuevo concepto de entender el servicio más acorde con las necesidades actuales.

La sociedad ha sufrido grandes cambios en sus hábitos alimentarios debido a ciertos factores, como por ejemplo la incorporación de la mujer al trabajo, el crecimiento de las ciudades, han aparecido las ciudades dormitorio, los tiempos de desplazamiento son mayores, en definitiva que existe menos tiempo para comer. Todo esto ha provocado comer fuera de casa por lo que han aparecido este tipo de establecimientos, que ofrecen un servicio rápido de comidas y bebidas a precios bajos.

Estos cambios también se han producido gracias a la globalización y al mimetismo que sufre la sociedad hacia otras culturas. La neo restauración se ha expandido ocupando sectores del mercado que antes no existía. Estos establecimientos tienen unas características en común que son:

- Utilizan las nuevas tecnologías del sector de la restauración, nuevas máquinas como la cocina al vacío, la ultra congelación, etc.
- Se utilizan productos preelaborados denominados convenience-food en algunos casos listos para su consumo. También utilizan productos liofilizados, deshidratados o ultracongelados.
- Se utilizan productos de base para la elaboración de otros platos (salsas, fondos etc.)
- Platos precocinados solo para calentarlos y listos para comer
- Se utilizan nuevas formas de servicio tales como el autoservicio o el servicio a domicilio.
- Están a la última en técnicas de gestión, dejando a un lado el negocio familiar para transformarlo en empres
- Se utiliza un marketing moderno con nuevos conceptos de calidad.