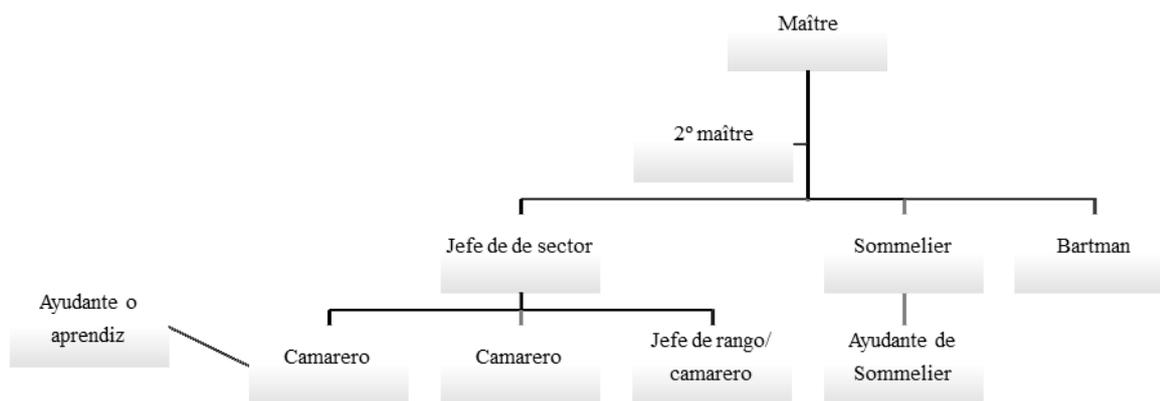


## Brigada de restaurante.

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.

## 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

## 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.

## 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?

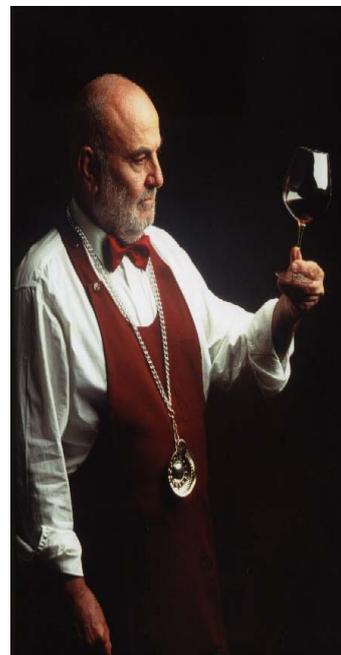
## SOLUCIÓN

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 conoce 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 los clientes han decidido; debes decirle al maître la decisión que han tomado, para que tenga en consideración la cantidades que le quedan para vender descontando lo que tus clientes han pedido.

## 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.

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.

### **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 guerdón
- 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.

### **CAMARERO O JEFE DE RANGO**

Esta figura aparece en restaurantes con gran plantilla y 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.

#### 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. 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.

#### Actividades

- 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 frío, 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, 2 ° maître, sumiller, jefe de rango, jefe de sector, camarero y ayudantes.
- Una vez tenga el organigrama, defina las funciones de cada puesto del restaurante.
- ¿Se podría considerar que el jefe de sector hace la misma función que el camarero? Justifique su respuesta.
- Investiga cuáles son las características del mobiliario del comedor. Razona tu respuesta.

### **3. Los establecimientos de servicio a colectividades.**

Hoy en día existe un gran interés por la gastronomía a nivel nutricional, con recetas de cocina casera y de sabor tradicional, pero no hay tiempo para cocinar (pucheros, guisos etc.). Por este motivo, se han creado nuevas costumbres alimentarias, además de un auge de establecimientos de elaboración de comida, fuera del domicilio particular.

Existen nuevas maquinarias que realizan grandes cantidades de preparaciones mejorando el tiempo de preparación, mejor conservación durante más tiempo o alimentos que con una regeneración están listos para su consumo.

La restauración colectiva es uno de los sectores que más está siendo demandado por los consumidores.

#### **3.1. Definición, caracterización y modelos de organización de sus diferentes clases.**

Podemos definir restauración colectiva como el lugar donde se elabora comida para un gran número de comensales, como hospitales, colegios, residencias, que se sirven al mismo tiempo para aprovechar mejor los recursos disponibles. En la restauración colectiva podemos encontrar establecimientos públicos o privados, permanentes o temporales, que se dedican a la elaboración, preparación, envasado, almacenamiento, suministro y venta de comida preparada y bebida.

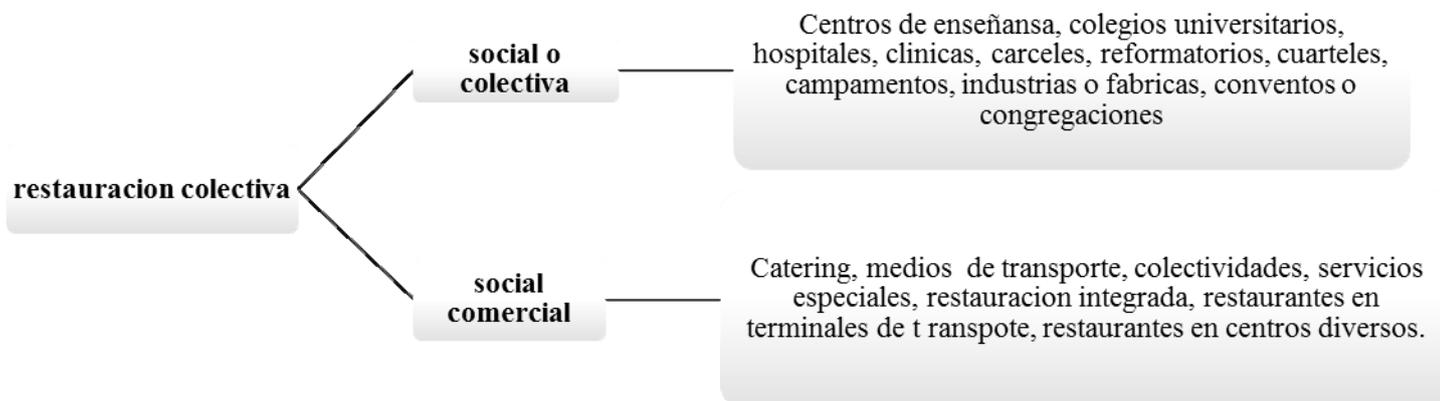


Las características más importantes de la restauración colectiva consisten en que tienen capacidad de adaptación a los tiempos y nuevos hábitos de los clientes, inquietud en los procesos de mejora y adaptación a las necesidades de los clientes.

Para poder realizar un servicio a colectividades se ha de firmar un contrato donde deben figurar los requisitos nutricionales, de calidad, frecuencia de cada tipo de comida, coste; el precio

suele ser inferior al precio de la restauración comercial, tiene unos altos estándares de calidad, higiene y seguridad alimentaria.

La restauración colectiva se puede clasificar en social y comercial, como se aprecia en el siguiente esquema.



Este tipo de restauración está enfocado a grandes grupos de personas que se ven obligados a comer en Centros. En algunos casos, están restringidos a un grupo de personas y en otros la oferta es abierta al público en general.

### Nota

**Cliente cautivo:** Toda aquella persona que está obligado a consumir los alimentos y bebidas en un establecimiento determinado sin posibilidad de elegir el lugar.

**Restauración social:** su clientela es cautiva, es decir tiene pocas alternativas para elegir, ya que su situación les obliga a comer en ese lugar; no tiene una finalidad lucrativa. Suele tener empresas subcontratadas, habitualmente con instituciones públicas.

**Restauración comercial:** a diferencia de la anterior, si tienen ánimo de lucro.

A continuación se detallan los diversos tipos de restauración que podemos encontrar.

1. **Centros de enseñanza:** se pueden distinguir en dos grupos según la edad de los consumidores: comedores escolares (colegios y guarderías tienen menús muy equilibrados nutricionalmente con un contenido en proteínas alto y bajo contenido en grasas) y comedores universitarios (tienen una amplia oferta teniendo en cuenta los

gustos de la clientela donde predomina la comida fast food, con precios muy competitivos y normalmente son autoservicio).

2. **Centros penitenciarios:** tiene una oferta limitada, con un coste bajo, con un sistema de autoservicio destinado a reformatorio, cárceles etc.
3. **Centros militares:** cuarteles, campamentos, se asemejan a los centros penitenciarios.
4. **Empresas:** es un servicio dirigido a los empleados de la misma empresa; puede ser pagado por la empresa o no, siendo un precio asequible.
5. **Instituciones religiosas:** está destinado para conventos, congregaciones...; poseen las mismas características que las colectividades de empresas.
6. **Centros sanitarios:** en este apartado podemos encontrar los hospitales, clínicas, centros geriátricos etc. Se pueden encontrar tres tipos de cliente para los que van orientados los servicios.
  - **Pacientes:** no tienen posibilidad de elección, su alimentación está diseñada y adaptada a las necesidades del paciente. En estos casos se planifica los menús con los requerimientos dietéticos necesarios, son muy equilibrados nutricionalmente y se presenta en bandejas isotérmicas que se transporta a las plantas.
  - **Personal:** suele comer a menú o carta en el restaurante o cafetería; puede ser servido en mesa o autoservicio, también se utiliza mucho el servicio de vending como complemento.
  - **Visitantes:** puede ser el mismo establecimiento que para el personal o puede estar separado, pero tiene las mismas características.

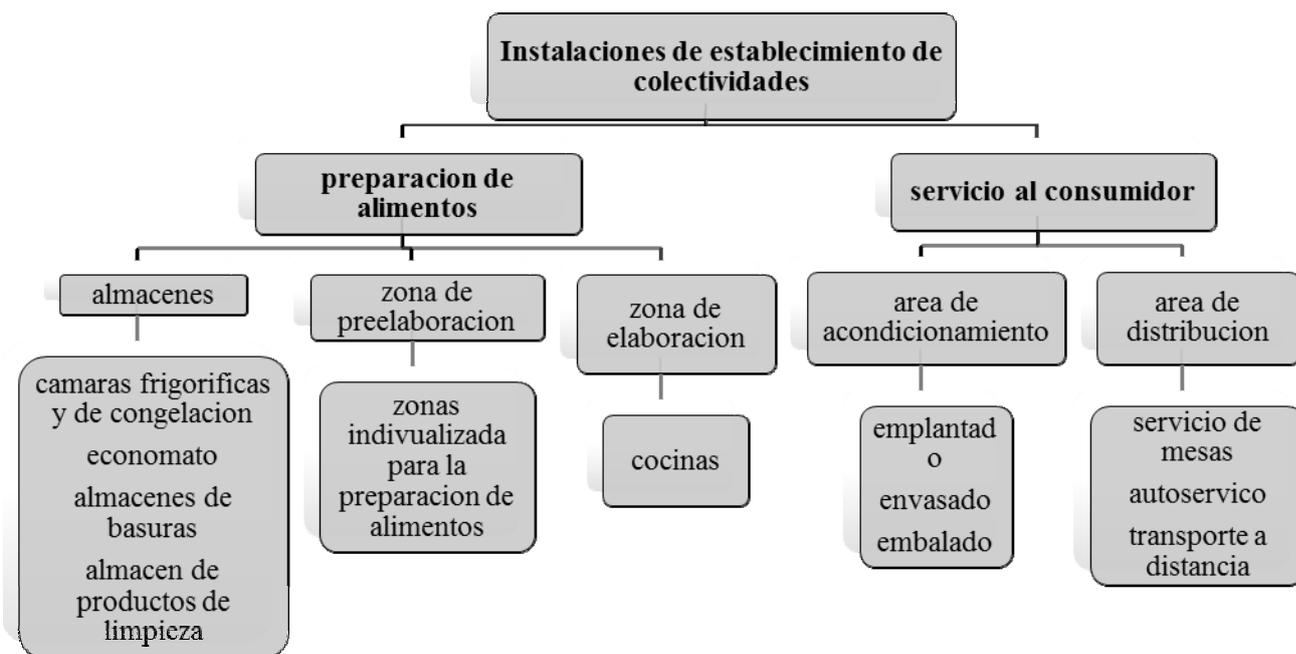
7. **Catering:** consiste en un servicio de alimentación colectiva que provee comida y bebidas en fiestas, eventos etc. Son preparaciones que se elaboran en un lugar diferente de donde son consumidas, normalmente se elaboran en cocinas centrales y luego se transporta al lugar de consumo, donde se suelen terminar o emplatar los manjares. Al ser alejado del lugar habitual de consumo, conlleva una logística complicada, pues hay que transportar todo el material, maquinaria, personal, mobiliario, materias primas (precocinadas o platos completamente preparados para su emplatado o regeneración). El catering lo podemos clasificar en:



*Montaje de un catering para un evento especial.*

- **Medios de transporte:** transporte aéreo, marítimo o ferroviario. La compañía es la que fija la oferta en función de la duración del trayecto, la hora del trayecto y la clase. La oferta es limitada ya que viene incluida en el precio del tique no se podrá elegir excepto en clases superiores.
- **Colectividades:** podemos encontrar catering para congresos, comedor escolar...
- **Servicios especiales:** tiene una oferta muy variada, con una calidad de las materias primas, presentación y servicio más atractivos y esmerados. El precio es más elevado pero existe un gran número de menú para diferentes ocasiones como puede ser cocteles, banquetes celebraciones coffe break etc.

8. **Restauración integrada:** es aquella que se encuentra en el interior de otro establecimiento que no pertenece a la industria hostelera, como puede ser restaurantes en terminales de transporte o restaurantes en centros diversos (centros de ocio, culturales, centros comerciales, deportivos etc.)



Pie de página instalaciones del establecimiento de colectividades.

### Zonas e instalaciones de establecimientos de restauración colectiva.

Las instalaciones de los comedores colectivos han de estar construidas para que permitan la higiene de las operaciones, desde la llegada de las materias primas hasta su consumo. Los materiales utilizados para su construcción no deben transmitir ninguna sustancia nociva.

1. **Cocina o zona de preparativos:** los suelos debe ser de materiales antideslizantes, sin grietas fáciles de limpiar e impermeables. Tienen que tener una ligera inclinación hacia sumideros