

OPERACIÓN DE MICROEMPRESAS DE ALIMENTOS Y BEBIDAS



**DIRECCIÓN GENERAL DE CAPACITACIÓN E
INNOVACIÓN TECNOLÓGICA**

**PROGRAMA DE CAPACITACIÓN Y MODERNIZACIÓN
EMPRESARIAL**

TEMAS

1. FUNCIONAMIENTO DE UN RESTAURANTE BAR
2. MOBILIARIO, EQUIPO Y UTENSILIOS DE COCINA
3. MANEJO HIGIÉNICO DE LOS ALIMENTOS Y LIMPIEZA DE LA COCINA
4. EL AREA DE SERVICIO

OBJETIVO GENERAL

El manual “Operación de Microempresas de Alimentos y Bebidas” tiene como objetivo proporcionarte elementos prácticos que te permitan una operación eficiente de tu empresa, al planear e identificar los recursos más adecuados y los aspectos básicos del manejo higiénico de los alimentos.

OBJETIVO PRINCIPAL

Acercarte una serie de recomendaciones, procedimientos y técnicas que te permitan ampliar tus conocimientos en este tipo de negocios.

FUNCIONAMIENTO DE UN RESTAURANTE BAR

Cómo planear y organizar un restaurante bar

Las funciones de planeación inician con:

1. El lugar donde se ubicará
2. Escoger el mobiliario
3. El equipo
4. Diseño de un menú

MOBILIARIO, EQUIPO Y UTENSILIOS DE COCINA

LA COCINA

Es el sitio donde se planean, organizan, elaboran y despachan los alimentos que se ofrecen en una empresa de alimentos y bebidas.

Para instalar una cocina deberás poner especial cuidado en que sea la parte vital del negocio ya que todas las actividades de preparación y diseño de alimentos se deben preparar en ella.

Considera la posibilidad de utilizar luz natural.

Debes tener en cuenta los siguientes pasos para diseñar la cocina:

- ◆ Sistema de ventilación
- ◆ Número de clientes
- ◆ Horario de servicio al público
- ◆ Grupos de alimentos
- ◆ Tipo y cantidad de víveres e insumos
- ◆ Espacio vital
- ◆ Espacio para herramienta
- ◆ Espacio para la preparación de alimentos
- ◆ Espacio para el producto terminado
- ◆ Espacio para el tráfico



TRABAJOS DE LA COCINA Y FUNCIONES DEL COCINERO

Antes de empezar a trabajar en la cocina, se debe realizar una revisión general para verificar los siguientes aspectos.

1. Limpieza de tarimas, pisos, paredes, campanas, mesas de despacho, estufas, etc.
2. Limpieza y orden del área de lavado.
3. Funcionamiento óptimo de las instalaciones, comprobando que las cañerías no estén tapadas; que las llaves y tuberías no goteen y que las conexiones no tengan fugas



CONOCIMIENTOS BASICOS QUE EL BUEN COCINERO DEBE SABER:

1. Preparar platillos apetitosos y bien sazonados, combinando texturas y colores en su presentación.
2. Controlar las porciones y supervisar que los platillos se preparen, presenten y sirvan de acuerdo a los estándares de calidad y cantidad establecidos.
3. Disminuir al máximo el desperdicio
4. Supervisar la limpieza, higiene y sanidad de la materia prima así como las diversas áreas de servicio.
5. Conocer los procedimientos para congelar y descongelar.
6. Conocer los sistemas de almacenamiento y estiba de la materia prima.



AYUDANTE DE COCINERO EN EL AREA CALIENTE

Obligaciones

1. Conocer todo lo relacionado con la recepción de alimentos perecederos y no perecederos, revisando su frescura, madurez, calidad y presentación.
2. Conocer los procedimientos para la preparación y combinación de los alimentos.
3. Supervisar que se cuente con todo el material necesario para las actividades de cocina.
4. Solicitar con oportunidad y en los horarios establecidos, la materia prima al almacén.
5. Aplicar los estándares de higiene y calidad.

MANEJO HIGIENICO DE LOS ALIMENTOS Y LIMPIEZA DE LA COCINA

Higiene y sanidad en las instalaciones físicas de la cocina

Los pisos, paredes, techos y puertas de las áreas de preparación, recepción y almacenamiento de los alimentos deben reunir las siguientes características:

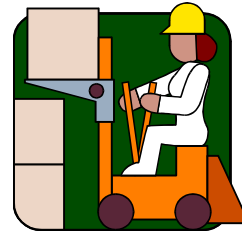
- Tener superficies lisas y sin grietas.
- Mantenerse en buen estado y limpiarse diariamente al finalizar cada turno.
- Las coladeras, canaletas y trampas de grasa deberán conservarse limpias y sin estancamiento.
- Las cocinas que no cuenten con instalaciones de aire acondicionado o ductos de extracción, deberán mantener las ventanas protegidas con mallas para impedir la entrada de insectos.

- Se deberá contar con campanas de extracción.
- Los sanitarios para el personal deberán ubicarse fuera del área de preparación de alimentos.
- Deberán contar con agua potable, lavabos, jabón líquido, papel sanitario y toallas desechables o secador de aire de paro automático. Se recomienda que los lavabos se manejen con el pie y se utilicen cepillos con solución desinfectante.
- Las áreas de excusados y secado de manos deberán disponer de depósitos de basura dispuestos con bolsas de plástico y/o tapaderas accionadas con pedal, recoger constantemente los papeles.
- El área de desechos y basura deberá estar provista de depósitos en buen estado con tapadera y/o bolsa de plástico, libre de malos olores y aislada de los alimentos.
- Siempre que se utilicen tablas, trapos y utensilios cortantes deberán lavarse y desinfectarse antes y después de su uso.

ACOMODO DE ALIMENTOS

La estiba, tarima o anaquel que se utilice para almacenar los alimentos, debe estar limpio y a 15 cm. sobre el nivel del piso para evitar el contacto con el techo y permitir el flujo del aire entre los productos.

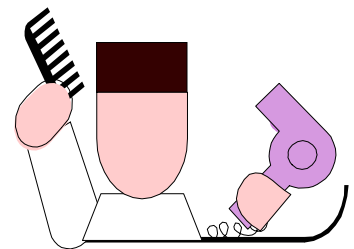
Almacenar los alimentos en recipientes cubiertos, etiquetados o rotulados con la fecha de entrada, separando los cocidos de los crudos con la precaución de mantener estos últimos en los compartimientos inferiores



HIGIENE EN EL PERSONAL

Entre las medidas de higiene personal más importantes se encuentran las siguientes:

- Baño diario y aseo personal.
- Lavarse las manos constantemente
- Estar en buen estado de salud
- Usar el uniforme apropiado y mantener una presentación impecable
- No manejar dinero
- No fumar cuando se preparen o manipulen los alimentos
- No usar joyería
- Deshacerse de desperdicios y residuos de comida
- No chuparse los dedos
- No probar los alimentos con las manos
- Mantener las uñas cortas y limpias
- No manejar alimentos con heridas e infecciones en la piel



SERVICIO EN UN RESTAURANTE

Para hablar del servicio que se brinda en un restaurante, es necesario identificar varios factores:

- Productos de buena calidad
- Procedimientos para elaborar los platillos bebidas
- Recursos técnicos y humanos
- Decoración y atmósfera
- Servicio

1. PRODUCTOS DE BUENA CALIDAD

Para satisfacer las necesidades de los clientes y agradar su paladar

2. PROCEDIMIENTOS PARA ELABORAR PLATILLOS Y BEBIDAS

Para la estandarización de la combinación de texturas, sabores, colores y valores nutricionales que influyen de forma directa en el diseño y preparación de satisfactores de buena sazón.

3. RECURSOS TECNICOS Y HUMANOS

Plantilla de personal con capacidades y aptitudes de calidad que sepan planear, organizar, ejecutar, supervisar y evaluar las recetas que cada platillo requiere, desde su preparación hasta su presentación en la mesa.

4. DECORACION Y ATMOSFERA

Para lograr que los productos que ofrecemos hagan un marinaje excelente entre el gusto, sabor y calidad; No es lo mismo comer en una cocina al aire libre que en una taquería o en un restaurante de lujo.

5. SERVICIO

Orientado a la excelencia. Tener un restaurante de calidad que satisfaga las necesidades de los clientes, sobrepasando sus expectativas.

LOS PRINCIPALES PASOS PARA LA ATENCION DEL CLIENTE EN UN RESTAURANTE SON:

1. Saludo.
2. Tomado de la orden.
3. Presentación de la cuenta.
4. Despedida.



ES IMPORTANTE QUE EN EL PROCESO DEL SERVICIO SE APLIQUE LO SIGUIENTE:

1. Recibir por su nombre y apellido a todos los comensales (en caso de conocerlos)
2. Numerar a sus comensales en orden de las manecillas del reloj; Esto ayudará a evitar la subasta de platillos y permitirá agilizar el servicio.
3. Vigilar que el término y la orden del comensal sea exactamente como lo pidió
4. Antes de servir los platillos apoyarse con la comanda para evitar el punto dos.
5. Sellar y distribuir todas sus comandas, marcando a sus comensales en cada servicio.
6. Explicar todo el pedido en la comanda
7. Revisar y corregir la cuenta para no cometer errores que enturbien el servicio.
8. El más mínimo de los errores durante el servicio deteriora la imagen del personal de comedor. ¡Debemos evitarlos!

PRESENTACION DEL PERSONAL

Tú eres la persona que representa al restaurante ante el cliente

Tú eres la primera y última persona que el cliente ve

Tú eres la primera y ultima impresión que el cliente se lleva. Es por todo esto que tu presentación e higiene personal son sumamente importantes en el servicio a tus clientes.

Con la finalidad de apoyarte para la adecuada presentación de tu personal, a continuación incluimos un cuadro con estas características:

PRESENTACION PERSONAL	HIGIENE PERSONAL
UNIFORME LIMPIO, COMPLETO Y SIN ARRUGAS	BAÑARSE DIARIAMENTE ANTES DE IR AL TRABAJO
TAMAÑO DEL UNIFORME ADECUADO A LAS MEDIDAS DEL PERSONAL (ALTURA, ANCHO, ETC.)	AFEITARSE CADA DIA, ANTES DE IR AL TRABAJO.
MAQUILLAJE MINIMO, EVITANDO EL USO DE COLORES DE MASIADO VIVO.	CEPILLARSE LOS DIENTES CON PASTA DENTAL DESPUES DE CADA COMIDA.
LIMITAR EL USO DE ANILLOS Y CADENAS	MANTENER EL CABELLO SIEMPRE LIMPIO.
USAR PERFUMES Y COLONIAS SUAVES Y AGRADABLES.	MANTENER LAS UÑAS CORTAS Y LIMPIAS.
ZAPATOS CONFORTABLES, SEGUROS Y LUSTRADOS.	USAR UN BUEN DESODORANTE O ANTITRANSPIRANTE.
	LAVARSE LAS MANOS FRECUENTEMENTE.

CONVIÉRTETE EN UN EXCELENTE VENDEDOR

Con objeto de brindar una esmerada atención a tus clientes, el mesero deberá conocer la perfección el menú y los cambios que éste sufra, durante las estaciones del año.

- Antes de iniciar sus labores, deberá revisar detenidamente el menú para conocer los platillos que se han preparado especialmente para ese día.
- Investigar con su jefe si alguno de los platillos ofrecidos han sido cancelados con el fin de estar preparado para sugerir.
- Ofrecer siempre postre y café; una cuenta mayor le dará una propina mejor.
- Realizar un segundo esfuerzo y ofrecer un licor que acompañe al café.
- Conocer el significado y la correcta pronunciación de las palabras extranjeras que se usan con frecuencia.

AL TOMAR LAS ORDENES DE LOS CLIENTES

- ◆ Saludar amablemente y sonreír
- ◆ Utilizar los menús limpios

- ♦ Tomar el pedido lo más rápido posible, ya que no es de buen gusto hacer esperar al cliente
- ♦ En caso de un trato preferencial, tomar primero la orden de éste y posteriormente observar las reglas que ya hemos citado.
- ♦ Antes de tomar cualquier orden en el desayuno, asegurarse de preguntar al cliente si desea café en ese momento o después.
- ♦ Escuchar atenta y alertamente, repitiendo la orden a su cliente para evitar equivocaciones o malos entendidos. Tratar de escribir en forma legible.

LIMPIEZA DE LAS MESAS

Retirar por la izquierda todos los muertos. Nunca cruzar por delante del cliente para tomar el plato de la mantequilla.

Tomar el plato desde la derecha, recogiendo al mismo tiempo los condimentos y otros utensilios. No retirar los vasos de agua, ni las tazas de café hasta que el cliente se haya retirado.

No amontonar la loza y la cristalería sobre la charola.

No vaciar las colillas de cigarros sobre los platos; Sustituir los ceniceros sucios por limpios sin esperar a que el cliente lo note o solicite.

La limpieza de migajas deberá hacerse con un paño húmedo; utilizar un plato para recogerlas.

PREPARACION DE LA CUENTA DEL CLIENTE

Tratar de anotar precisa y claramente todos y cada uno de los platillos por orden, es decir, entradas primero, enseguida platos fuertes, y al final el postre y las bebidas.

Verificar que se cobre exactamente lo que el cliente consumió y asegurarse de las cifras, evitando con ello errores al presentar el total de la cuenta.

Si se trata de grupos de personas, determinar o preguntar si se deben hacer cuentas individuales o en una sola.

Si existe un grupo o un anfitrión, presentarle la cuenta a él. Si no lo hay, deberá dejarse en el centro de la mesa.



Cuando se trate de parejas (hombre y mujer) entregarle la cuenta a él.

Llevar el efectivo y la cuenta inmediatamente a la caja, verificar la cantidad de dinero en efectivo y las denominaciones de los billetes para evitar malos entendidos.

Tan pronto como haya pagado, deberá regresar a la mesa del cliente y entregarle el cambio a sí como su comprobante de consumo.

Nunca deberá forzar a los clientes para que le proporcionen determinada cantidad de propina. Las propinas son contribuciones voluntarias por el servicio que reciben.

Agradecer al cliente su estancia en el restaurante y motivarlo con expresiones agradables para que regrese pronto.

Ser un buen observador. En los casos en que los clientes por descuido olviden algún documento, prenda u objeto de su propiedad, deberá entregárselos antes de que se retiren.

NOTAS

NOTAS

NOTAS