



CAPACITARTE

Es ser líder de tu vida



MÓDULO 1

Definición de protocolo.

Mise en place.

El menú

Tipos de Servicio: Francés, Ruso, Americano, Buffet

Donde fueres haz lo que vieres

Es importante adaptarnos siempre al contexto en que nos encontremos para no ofender ni hacer sentir mal a nadie. Para ello deberemos tener en cuenta estos aspectos:

1. La educación no pasa de moda.
2. Aplicaremos las reglas de protocolo siempre que sea posible
3. Nunca corregiremos el accionar ajeno ni daremos lecciones en público sobre lo que es o no correcto.
4. Nos sentaremos donde nuestro anfitrión nos indique, aún cuando consideremos que no se están respetando las reglas de precedencia o creamos tener una jerarquía distinta a la que nos otorgaron al ubicarnos.
5. Comeremos los alimentos del modo en que nuestro anfitrión lo previó, sea con la mano o con los cubiertos. No solicitaremos cubiertos ni copas adicionales si no están colocadas en la mesa.

Tengamos en cuenta que el protocolo es una guía para nuestro desempeño en sociedad, pero es también de mala educación y poco cordial hacer uso de él ofendiendo o incomodando a los demás.

1.1- Definición de protocolo

El término protocolo nos lleva de manera inmediata a **protocollum**, un vocablo latino. Éste, a su vez, deriva de un concepto de la lengua griega.

Desde los tiempos más remotos se conoce la existencia de pautas sociales y normas de comportamiento. El hombre siempre ha tenido ciertas formas de comportamiento ante determinados eventos. Aunque todas estas reglas las encontramos repartidas a lo largo de toda la historia, hay un hecho definitivo y claro que nos da un punto de partida importante: la creación de la corte. Esto dará un auge definitivo a las buenas maneras. La nobleza, se comentaba en esa época, no se lleva solamente en la sangre sino en la forma de comportarse ante el Rey y ante el pueblo.

Lo concreto es que, en nuestro idioma, un protocolo es un reglamento o una serie de instrucciones que se fijan por tradición o por convenio.

Partiendo de este significado, es posible emplear la noción en diferentes contextos. El protocolo puede ser un documento o una normativa que establece cómo se debe actuar en ciertos procedimientos. De este modo, recopila conductas, acciones y técnicas que se consideran adecuadas ante ciertas situaciones.

Se conoce como protocolo, a las normas que definen el comportamiento adecuado en un evento social de cierta formalidad.

El material de este curso se centrará en: protocolo y servicio de mesa, es decir todo lo que gira en torno y sucede en la misma, su ritmo íntimamente relacionado con el buen gusto, la sensibilidad y los sentidos. Desde la preparación del menú, la decoración hasta la correcta atención del personal de servicio a los comensales, así como también las claves para ser el anfitrión perfecto.

1.2 Mise en place

Significa literalmente poner en su lugar o colocación, se emplea en gastronomía para definir al conjunto de procesos, operaciones, actividades y acciones que se ejecutan previamente a la puesta en marcha tanto en la cocina como en el salón. Implica contar con todos los elementos físicos- materiales que nos permitan desarrollar la actividad propia de nuestro puesto.

Centrándonos en la "Mise en place" para el servicio de un restaurante o servicio de mesas podemos identificar **3 fases principales:**

- la planificación
- la ejecución
- la supervisión del trabajo realizado

1) Planificación

Una vez conocidas las características del evento (número de comensales, platos a servir, horario, etc.), se planifica la distribución de las mesas, de las sillas o puestos que debe tener cada mesa, la ornamentación y decoración de las mesas y la sala (comedor o espacio). Cualquier otro servicio necesario deberá ser previsto, para evitar improvisaciones.

2) Ejecución

Finalizada la fase de planificación y previamente al montaje de las mesas, el local o comedor deberá estar perfectamente limpio y preparado para acometer las siguientes fases. Terminada la fase de limpieza, hay que pasar al armado de la sala (Montar las mesas, colocar los manteles, los cubiertos, la vajilla, la cristalería, los objetos de ornamentación, los accesorios y cualquier

otro elemento necesario establecido previamente en la fase de planificación, salseras, juegos de aceite-vinagre, etc.).

3) Supervisión

Todos los elementos a disponer deben ser revisados y, si fuera necesario, repasados para que luzcan en un estado óptimo. Una vez que todos los elementos están disponibles, el jefe de sala o maître procederá a supervisar y hacer las indicaciones pertinentes en cuanto a la ejecución de las fases planificadas. Además de revisar la limpieza, debe comprobar que todo está colocado de forma correcta.

1.3- El menú

El MENU o CARTA cumple principalmente con las siguientes funciones:

Para el comensal es:

- Una guía de referencia respecto a la propuesta gastronómica del restaurante o del servicio de catering
- Una referencia del estilo del negocio
- Una ayuda al momento de decidir que manjar degustar
- Un paseo por las distintas opciones que lo conducirán por la entrada; los platos principales y los postres.

Para el establecimiento gastronómico o el servicio de catering es:

- Una guía para la administración, el gerenciamiento y el marketing del restaurante o del servicio de catering
- Una ayuda para calcular los costos y la rentabilidad

- Una forma de conocer los gustos y preferencias gastronómicos del mercado
- Una guía para saber con qué personal contar y en qué momento

La CARTA debe tener las siguientes CARACTERÍSTICAS:

- Coincidir con el estilo de la ambientación del lugar
- Respetar los órdenes clásicos de la carta.
- Poseer los precios reales.
- Sin tachaduras ni remiendos ni nada borroneado o cubierto con Liquid Paper
- Impresas en buen papel, de buen gramaje
- Poseer los nombres de los platos con sus nombres originales o al menos respetar los clásicos (Ej: Lemon Pie)
- Mencionar los ingredientes que componen cada plato
- Dar nociones básicas, pero no por eso menos importantes, respecto de la cocción del manjar en cuestión
- Estar acorde con el resto de la oferta gastronómica que compite con nuestro lugar
- Tener variedad de platos
- Lograr que el comensal opte por vivir las 3 instancias gastronómicas (entrada-principal-postre).
- Ser una ayuda real para el comensal y no una pérdida de tiempo.
- Presentar platos cuyo sabor, color, forma, textura, tamaño y contraste posean un equilibrio perfecto.
- Jugar con los contrastes a la hora de armar un menú (Ej. a un componente ácido lo contrastaremos con uno graso: Peras con salsa de chocolate)

1.4- ¿Cómo servir la mesa?

Qué tener en cuenta para elegir un servicio de mesa

El servicio de mesa puede ser muy variable en función de varios factores:

- El número de invitados
- Si cuenta con personal de servicio o no
- El número de personal
- La experiencia y capacidad del personal
- El tipo de receta a elaborar y los platos a servir
- El espacio en el que se encuentra ubicada cada mesa
- El número de comensales
- La propia decisión de los anfitriones
- El presupuesto

Es decir, optar por una u otra forma de servicio de mesa, además de una decisión personal, debe ser una decisión práctica -la que mejor se acomode a las circunstancias-.

1.5- Tipos de servicios de mesa

SERVICIO RUSO

El servicio de mesa se hace al lado del propio comensal en un carrito auxiliar o gueridón -es una práctica que ya solo se suele ver en los restaurantes de

cierta importancia, se utiliza principalmente en establecimientos gourmet para pocos comensales.

Los alimentos se preparan al lado del comensal. Es un servicio muy exclusivo cuyo coste es muy elevado debido a la dedicación en exclusiva del personal de servicio a cada comensal. Debido a este alto coste es un servicio prácticamente desaparecido que solo se ofrece en restaurantes muy exclusivos.

Los principales alimentos que se hacen al lado de comensal suelen ser aquellos que se toman crudos o poco hechos, trinchados, flambeados, etc.

Características:

- Formal y elegante
- Servicio selecto
- Reglas de etiqueta y tradición
- Los alimentos son llevados desde la cocina al comedor en pesadas bandejas de plata y se colocan sobre un carrito llamado gueridón (que se mantiene caliente en un rechaud).
- Los alimentos son cocinados o terminados de cocinar (deshuesado, rebanado, aderezado) en una mesa frente a los comensales y se sirven en platos calientes.
- Los alimentos elegidos son aquellos que se pueden cocinar, arreglar o completar en un tiempo razonablemente corto.
- Personal: muy clasificado.
- Ventajas: Evita desperdicios.
- Desventajas: Servicio lento, se necesita mucho personal de servicio y espacio.

SERVICIO FRANCES

Consiste en una forma elegante de servicio de mesa. Por regla general el jefe de cocina prepara las grandes piezas de alimentos, generalmente bien decoradas, que el mozo presenta en una fuente por la izquierda del comensal y el propio invitado se sirve en su plato, con los cubiertos que se presentan en la fuente para tal fin. Nunca se deben utilizar los cubiertos propios para servirse los alimentos de recipientes comunes.

Características:

- Utilizan pesadas piezas de plata
- Se le da una atención muy personalizada al comensal.
- Solo se necesita un servidor y los platillos son preparados y decorados completamente en cocina.
- Los alimentos se presentan en una fuente por la izquierda del comensal
- Tiene el inconveniente de ser lento por cuanto cada comensal ha de servirse de la misma fuente.
- Otra desventaja es que no todos los comensales tienen destreza suficiente para servirse con rapidez.
- Riesgo de manchas.
- Ventaja: la confianza que representa el que cada uno pueda servirse lo que desea, evitando restos en los platos y eliminando explicaciones sobre la cantidad que ha de servirse.

SERVICIO INGLES

Los alimentos se presentan en una fuente al comensal, por su lado izquierdo, y el camarero con los cubiertos adecuados en cada caso, sirve al comensal los

alimentos. Utilizado en cenas especiales en el comedor privado de un restaurante o en una casa de familia por empleados.

Características:

- El servicio es más rápido que el servicio a la francesa, pero algo menos que el servicio de emplatado.
- El postre puede servirse de la misma manera
- Todas las salsas y demás platillos, e inclusive vegetales y guarniciones se colocan sobre la mesa y los comensales se sirven ellos mismos.
- Personal: calificado con experiencia en servicio pinzado
- Ventajas: Rapidez. Buena presentación. Evita desperdicios
- El coste en cuanto a personal de servicio es alto, porque se necesitan bastantes camareros para realizar el servicio cuando el número de comensales es elevado.

EL SERVICIO AMERICANO

Este servicio también es conocido como emplatado. La comida se prepara y emplata en la cocina, es decir, la misma sale servida directamente de la cocina a la mesa. Se sirve por la derecha del comensal. Este tipo de servicio se hace, en la mayor parte de los casos, sin ningún tipo de orden o precedencia, sino que se sirve por orden de preparación de los platos. Se sirven primero los platos que están listos antes. El primero que se termina es el primero que sale. Hay casos en los que se suele esperar por otros platos para sacar varios a la vez para una misma mesa.

Características:

- Menos formal que los anteriores.
- Menor coste.
- Es el más utilizado en los restaurantes.
- Los alimentos vienen “emplatados” desde la cocina.
- Únicamente un mesero atiende toda la comida.
- Permite gran creatividad de presentaciones por parte del chef, como también la uniformidad de las porciones.
- Personal: no necesariamente calificado o no se requiere tanta destreza como en los otros servicios de mesa.
- Ventajas: Rapidez, sencillez
- Este servicio evita enfriamiento, desperdicios y economiza materiales utilizados para hacer el servicio (tablas, rechauds).

SERVICIO DE BUFFET

También llamado autoservicio, ya que los propios comensales eligen su comida; la misma se encuentra dispuesta en largas mesas, sirviéndose a sí mismos o ayudados por meseros que se encuentran de pie detrás de las mesas de buffet. Los mozos siempre se encontrarán detrás del mostrador o mesa para proporcionar lo que soliciten los comensales.

Características:

- Los comensales seleccionan entremeses, ensaladas y vegetales por sí mismo y la carne es cortada y servida por los mozos.
- Los cubiertos y las servilletas pueden estar colocados sobre la mesa de Buffet para que cada comensal los tome junto con su platillo, o bien en la mesa que se encuentra ocupando.

- Los mozos no abandonan la mesa buffet para servir a las mesas
- Pero si existe personal para retirar de la mesa de los comensales los utensilios sucios
- Se requiere menos personal
- Menor coste

