



Universidad  
**Tecmilenio**®



# Administración de negocios culinarios

Antecedentes

Semana 1



Te invito a realizar la siguiente actividad de bienestar-mindfulness antes de comenzar a revisar el tema:

<https://youtu.be/JNCVVK2thZI>



Para poder aprender sobre la administración de negocios, es necesario tener conocimiento de los orígenes del ámbito restauranero y de las diferentes ramas de la industria.

En este tema conocerás el origen de los restaurantes, a los personajes más importantes de la historia restaurantera y las clasificaciones de los restaurantes que al día de hoy categorizan los establecimientos de alimentos y bebidas.



Entendemos por restaurante aquel establecimiento o comercio en el cual se provee a los clientes con un servicio alimenticio de diverso tipo. Un restaurante (o restaurant, como también puede conocerse) es un espacio público, ya que cualquier persona puede acceder a él. Sin embargo, no es una entidad de bien público, pues el servicio de alimentación se otorga a los clientes a cambio de un pago y no gratuitamente (ABC, 2014).

El **objetivo** que persigue todo restaurante es ofrecer al público **productos** (tangibles), los cuales son los alimentos y bebidas, así como **servicios** (intangibles), que consisten en atender a los clientes. El servicio puede ser fijo (dentro del establecimiento) o móvil (fuera del establecimiento).



## Personaje importante y sus aportaciones:



En 1898, César Ritz y Escoffier abrieron juntos el **Hotel Ritz** en París, considerado por muchos el mejor hotel de su época. Un año después abrieron el **Carlton Hotel** en Londres, donde Escoffier dirigía un equipo de 60 cocineros y por primera vez se sirvió un menú a la carte.

Escoffier es autor de la **Guía Culinaria**, que se consideró por muchos años la biblia de la cocina. Fue el inventor de las famosas crepes suzettes; su filosofía consistió en dar más importancia al gusto y al sabor que a la decoración (Gurría Di Bella, 1991).



## Historia en los Estados Unidos de América

**1800 - Los restaurantes surgen en los Estados Unidos** a través de los exiliados europeos que llegaban al país.

Ninemeier y Hayes (2006) aseguran que el concepto de ofrecer alimentos para incrementar el consumo de las bebidas debió ser originado en Nueva Orleans en la década del 1830, donde por 50 centavos (el costo de una copa de vino) se podía consumir un sándwich de obsequio.

Los primeros restaurantes: Delmonico's y Union Oyster House. Estos restaurantes reclaman el derecho de ser el primer restaurante en los Estados Unidos.

OYSTERS.		SCALLOPS. (in Season.)	
<b>VIRGINIA:</b>		Fried,	35
Stewed,	15	Stewed,	30
" large,	20		
Roast,	15		
" Fancy	20		
<b>NARRAGANSETT:</b>		Crackers and Milk,	15
Raw, plate,	15	Bread and Milk,	15
Half-Shell, doz.	15	Dry Toast,	10
" half-doz.	10	Buttered Toast,	10
Stewed,	25	Milk Toast,	15
" bench-opened,	30	Bolled Eggs, (3)	20
Roast,	25	Fried Eggs, (3)	20
" bench-opened,	30	Dropped Eggs, (3)	20
Fried, crumbs or batter,	25	Eggs on Toast,	20
" bench-opened,	35	Bread and Butter,	5
Roast in shell,	35	Extra Crackers,	5
<b>CAPES:</b>		Apple Pie,	5
Half-shell, doz.	20	Mince "	5
" half-doz.	10	Lemon "	5
Stewed,	35	Squash "	5
Roast,	35	Custard "	5
Fried,	40		
Roast in shell,	40		
<b>CLAMS.</b>		Tea,	5
<b>IPSWICH:</b>		Coffee,	5
Stewed,	15	Milk,	5
Steamed,	25	Ginger Ale, (Pureoxia)	5
Fried, crumbs or batter	25	Sarsaparilla,	5
Chowder,	15		
<b>LITTLE NECKS:</b>			
Dozen,	20		
Half-Dozen,	10		
Stewed,	40		
Fried,	45		
Quahaugs, Stewed,	25		
" Fried,	35		

PLEASE PAY THE WAITER.



Imagen obtenida de <http://www.unionoysterhouse.com/pages/history.html>

Los lugares más populares y lujosos para salir a comer estaban en los hoteles de las grandes ciudades. Ahí se ofrecía el plan americano, cuyo costo de los alimentos estaba incluido en la tarifa de la habitación. El servicio era tipo bufet.

Los mejores lugares para comer estaban en ciudades que eran puertos importantes como Nueva York, Nueva Orleans y San Francisco, que atraían personas de todo el país y del mundo.

1900 - Los trabajadores comen fuera de casa, buscan servicios de alimentos rápidos, las cafeterías de autoservicio se vuelven populares, aparecen las máquinas en las que las personas a cambio de una moneda reciben un sándwich u otros alimentos. Aparecen los drive-ins, restaurantes en los caminos y las fuentes de soda.

En la década de los cincuenta las cadenas de comida rápida como McDonald's® empiezan su ascenso en el gusto de los estadounidenses.





Los restaurantes se pueden clasificar de muchas maneras, entre ellas presentamos la clasificación citada por Torruco y Ramírez (Morfín, 2006) en la obra *Servicios Turísticos*:

## Clasificación por tipo de comida

- Vegetarianos y macrobióticos
- Pescados/mariscos
- Carnes rojas
- Aves

## Clasificación por la variedad del servicio

- Restaurantes de autoservicio
- Menú y a la carta
- Cafeterías, drive-in, restorrotas y similares

## Clasificación por categorías

Por tenedores:

5 tenedores: restaurante de lujo

4 tenedores: restaurante de primera clase

3 tenedores: restaurante de segunda clase

2 tenedores: restaurante de tercera clase

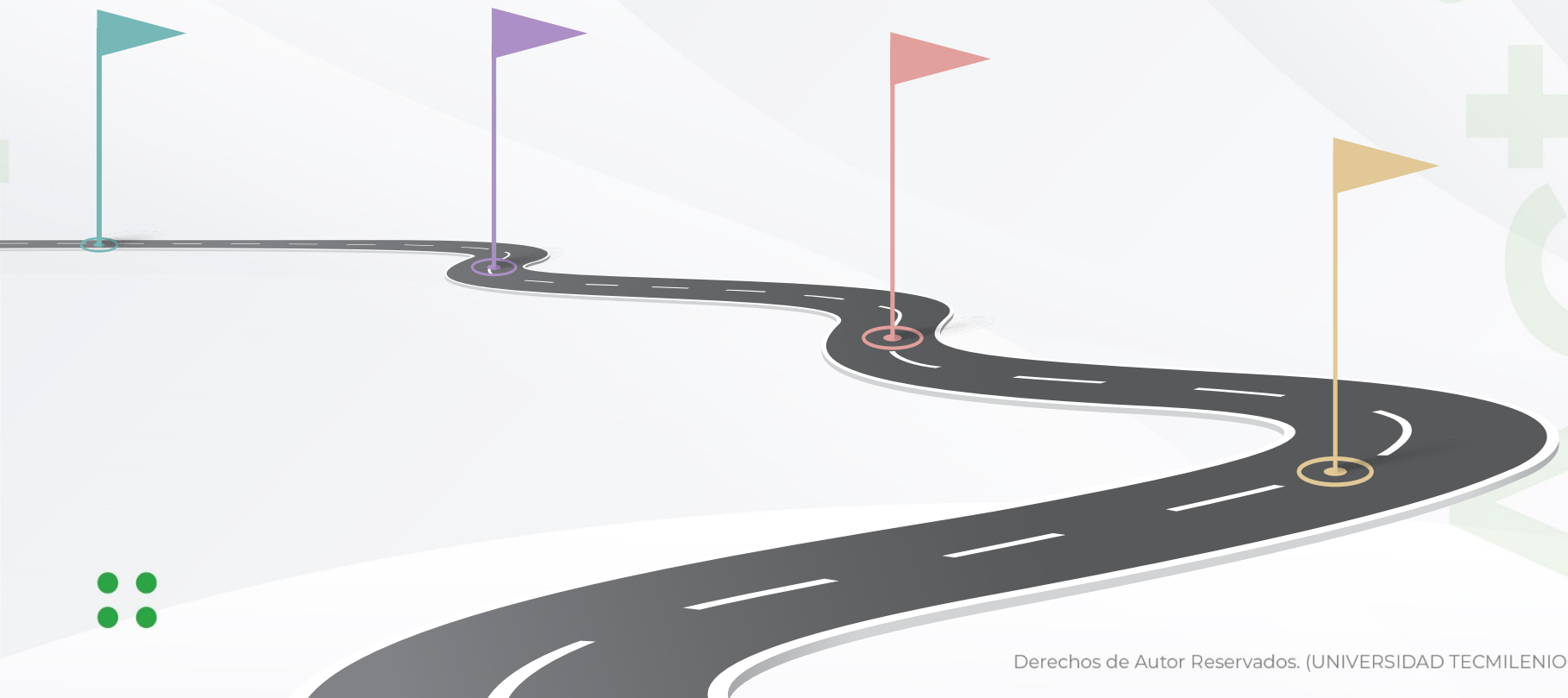
1 tenedor: restaurante de cuarta clase

Hay muchos criterios que se toman en cuenta para poder determinar la categoría de los restaurantes. Algunos de ellos son el tipo de loza, la decoración del restaurante, el equipo mayor de cocina, uniformes, entre otros.

# Actividad

Para repasar el tema Antecedentes, realiza una línea del tiempo con los puntos de la historia europea y americana más importantes mencionados en el tema.

Investiga un poco más sobre los grandes ponentes en la historia de la industria restaurantera como Escoffier y sus aportaciones a la industria.



Los restaurantes brindan servicios y experiencias y los comensales están dispuestos a pagar por ello.

Cada restaurante ofrece dos cosas: productos tangibles (alimentos y bebidas) e intangibles (el servicio a los clientes). Un buen servicio siempre tiene su recompensa, el secreto siempre ha estado en la observación de los detalles.



Conocer la clasificación del restaurante que deseas abrir permitirá que identifiques los detalles más importantes.

Los restaurantes y los alimentos siguen y seguirán evolucionando y el restaurante que desee continuar vigente, deberá adaptarse a los cambios y a los nuevos mercados. La calidad se nota y en cuestión de alimentos se degusta, por ello la importancia de suministros frescos y de la mejor calidad posible.



- ABC. (2015). *Definición de restaurante*. Recuperado de [www.definicionabc.com/social/restaurante.php](http://www.definicionabc.com/social/restaurante.php)
- Gurría Di Bella, M. (1991). *Introducción al turismo*. México: Trillas.
- Morfín, M. (2006). *Administración de comedor y bar*. México: Trillas.



# Administración de negocios culinarios

El gerente de alimentos  
y bebidas

Semana 1



Ser gerente de alimentos y bebidas, como en cualquier empresa, se relaciona con liderazgo, dirección y otras actividades que guiarán a la organización a alcanzar sus objetivos y cumplir con sus obligaciones. Al hablar de una industria de servicios, como la restaurantera, muchas cualidades extras deben existir en la persona que esté al frente del equipo.

En muchos restaurantes este puesto es ocupado por el propietario, quien tiene nulo o poco conocimiento del proceso administrativo. Incluso en el sector hotelero, muchos de los gerentes de alimentos y bebidas han ido escalando peldaños hasta esta posición.

El talento y espíritu de servicio en estas personas es indiscutible, cuando a pesar de todo han logrado el éxito, aunque su desempeño podría mejorar con algo de formación académica en el área. Sin embargo, un gerente con toda la formación académica necesaria, pero sin talento y sin espíritu de servicio, nunca llegará al éxito en el área de alimentos y bebidas.



## Requisitos para ser gerente de alimentos y bebidas

El principal requisito es **amplia experiencia**, lo cual te muestra la importancia de la práctica profesional.

El dominio del idioma inglés es requisito indispensable en hoteles o zonas turísticas.

Se solicita un amplio conocimiento de higiene, distintivo H, cristal o ServSafe

Hay que tener capacidad de análisis, conocimientos sobre elaboración de presupuestos y control de costos, conocimiento de montajes, experiencia en el manejo de personas y desarrollo de colaboradores.



## Organización y planeación del restaurante

Durante la etapa de planeación se debe plantear:

1. La misión y visión de la empresa
2. Valores
3. Públicos atendidos (internos y externos)
4. Objetivos
5. Estrategias para llegar a los objetivos

Se debe de analizar:

1. El mercado
2. Las condiciones en la plaza
3. Las fortalezas que pueden llevarte al éxito
4. Las oportunidades que brinda el mercado
5. Las debilidades que tiene la empresa
6. Las amenazas del mercado





Durante la etapa de planeación se debe plantear:

1. Realizar presupuestos que tienen relación con la cantidad de platillos a preparar y menú
2. Establecer quién realizará diversas tareas
3. Establecer niveles y jerarquías



Franco (2004) menciona algunos controles importantes en todo restaurante:

- Las notas de compra
- Notas de entrada y salida del almacén.
- Reportes de producción de stocks en cocina.
- Reportes de ventas de las cajas.
- Los estados financieros y resultados.
- Reporte de publicidad o campañas publicitarias.
- Capacitación y evaluación del personal.

## El proceso básico de control clasifica los controles en

Preventivos  
(para anticiparse)

De seguimiento  
(continuos)

Correctivo  
(para ajustarse a los resultados)

## El proceso básico de control intenta

Definir estándares

Evaluar resultados

Corregir

Retroalimentar

## Formas de administración según el tipo de restaurantes

### Restaurante tipo familiar

Los gastos de inicio pueden ser fuertes y se convertirán en parte de los gastos familiares.

Usualmente se emplea a miembros de la familia.

Administración se vuelve compleja, pues se carece de experiencia.

Actividades realizadas con poca formalidad.

### Restaurante tipo franquicia

Estos restaurantes que pertenecen a una cadena realizan un pago o repartición de utilidades para utilizar el nombre, imagen y procesos.

Se fijan lineamientos en áreas básicas: precios, calidad de productos/servicios, controles administrativos, financieros y operativos, capacitación, manejo de marca.

Existen manuales de operación y cubren aspectos de diseño del espacio, inventario, mercadotecnia, fuentes de abastecimiento, alcance, servicios, cumplimiento de los aspectos legales y contractuales.



Piensa en tu restaurante favorito y analiza los puntos que se ven en el proceso de planeación.

1. La misión y visión de la empresa
2. Valores
3. Públicos atendidos (internos y externos)
4. Objetivos
5. Estrategias que lleva a cabo la empresa para llegar a los objetivos

Brevemente analiza:

1. El mercado
2. Las condiciones en la plaza
3. Las fortalezas que pueden llevarte al éxito
4. Las oportunidades que brinda el mercado
5. Las debilidades que tiene la empresa
6. Las amenazas del mercado





- Franco, A. (2004). *Administración de la empresa restaurantera*. México: Trillas.

