



Universidad
Tecmilenio®



Administración de negocios culinarios

Estructura operativa

Semana 3



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

<https://youtu.be/lrsaUmq2llw>



Los comensales son lo más importante para los restaurantes, pues gracias a ellos los establecimientos de alimentos y bebidas pueden brindar sus servicios. Es por esto que cuidar de su salud es indispensable. Debemos asegurar que todos los alimentos sean preparados y manejados con el mayor de los cuidados, especialmente para evitar enfermedades en nuestros invitados causadas por falta de inocuidad.

Para lograrlo, es necesario que todo el personal conozca las prácticas adecuadas en todas las áreas del restaurante. En este tema podrás conocer qué es lo que debes considerar para poder lograr tener clientes felices y saludables.



En México, la Secretaría de Turismo ha implementado en el país un programa denominado **Distintivo “H”**, el cual tiene la finalidad de cambiar algo de la estructura operativa de los establecimientos de alimentos y bebidas, con el fin de **garantizar la seguridad en el manejo de los alimentos**.



Según la Secretaría de Turismo y el programa Distintivo “H”, el mal manejo de los alimentos es causa de la transmisión de **infecciones** como el cólera o la salmonela; huevecillos de **parásitos vivos**, como la solitaria y la triquina; y también de las **intoxicaciones**, por falta de una desinfección adecuada (SECTUR, citado en Franco, 2004).



Los alimentos en su camino de la recepción (compra), almacenamiento, preparación y servicio, pasan por diferentes manos y temperaturas, lo que puede contaminarlos; los **factores que contribuyen a esta contaminación** son los siguientes: mala higiene del personal, contaminación cruzada, manipulación inadecuada, plagas, enfermedades, cocción o recalentamiento inadecuado, entre otros.



Es indispensable **determinar qué equipo necesitas y cuánta materia prima** puedes controlar para mantener la calidad y un manejo higiénico.

Estimar tu venta al principio o antes de la apertura te ayuda a saber cuánto recurso humano necesitas, así como cuánto material debes comprar. La **proyección de venta** requiere disciplina, de otra forma sería muy difícil para un chef determinar las cantidades de materia prima o preparación que se requieren.



Áreas básicas del comedor

Espacio para
las mesas

Espacio para
las estaciones
de servicio

Espacio para
tránsito de
personal y
equipo en
el comedor

Espacios
públicos para
los clientes,
ejemplo: sala
de espera
y baños.

Debes definir el layout, incluyendo las mesas, la cantidad de personas por cada una, la barra, la salida de la cocina, los baños, la sala de espera, entre otros factores. La recomendación es utilizar mesas cuadradas, que puedes reagrupar cuando tienes grupos grandes y te permiten desplazarlas más fácil. Además, las más comunes o prácticas son las de cuatro comensales.

Franco (2004) señala tareas antes, durante y posteriores al servicio. Algunas de ellas son:

Antes	Durante	Después
Limpieza y acomodo de comedor.	Recibir al cliente con empatía y ser atento.	Guardar el equipo, realizar inventarios y limpiar el comedor.
Preparación de meseros con materiales.	Presentar la carta y explicar platillos en caso de ser necesario.	Arreglar comedor para el cierre.
Capacitación adecuada.	Hacer recomendaciones, tomar órdenes y llenar las comandas.	Hacer cierre y corte.

Debe existir una capacitación antes de la apertura y otra muy diferente después de la apertura.

Primero, porque antes de abrir no hay información real, solo suposiciones de cuánto se va a vender, el número de comensales que se van a recibir, la cantidad de platillos y bebidas que se van a desplazar, el servicio que esperan los clientes, entre otras cosas. En cambio, después de la apertura ya hay datos para analizar, ya se conocen las ventas reales, los platillos que se desplazaron, cuáles fueron los más demandados e incluso cuáles son las mejores áreas.



Para repasar el tema, imagina que abrirás un restaurante.

1. Determina el tipo de restaurante que será.
2. Define la operación, los recursos materiales y humanos necesarios.
3. Dibuja el layout de tu restaurante, incluye todos los espacios necesarios: cocina, comedor, barra, entrada, baños, etc.
4. Todo buen restaurante necesita personal capacitado. Enlista algunos de los puntos importantes que los meseros deberán de tomar en cuenta al momento de atender a tus clientes.
5. Reflexiona sobre lo realizado en la actividad y la importancia de cada uno de los elementos para el buen funcionamiento de tu establecimiento de alimentos y bebidas.



La capacitación es un tema que nunca termina, pues constantemente tienes nueva información que obtienes a través de encuestas a los clientes sobre el producto y el servicio, y también mediante tus análisis de ventas.

Frecuentemente hay cambios y todos deben adaptarse a ellos; llevar de la mano a tu personal con el crecimiento del restaurante, es la mejor opción para dar un valor agregado a la calidad del servicio y producto, pues una sin la otra sucumbe fácilmente.



- Franco, A. (2004). *Administración de la empresa restaurantera*. México: Trillas.
- SECTUR. (2012). *Distintivo H*. Secretaría de Turismo. Recuperado de http://www.sectur.gob.mx/es/sectur/sect_9231_distintivo_h



Administración de negocios culinarios

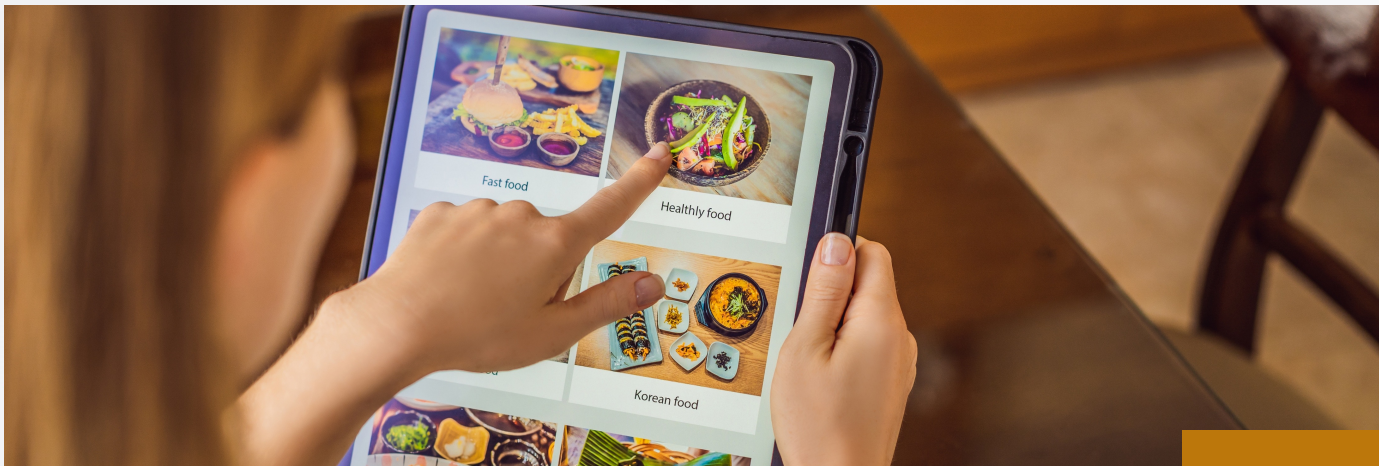
Planeación del menú

Semana 3



Dentro del restaurante, todo se mueve alrededor del menú. Se requiere mucha información para planearlo. En primer lugar, se debe considerar la parte estética, la cual tiene que ver con temas que ya viste anteriormente, como la ambientación del espacio, ubicación y sondeo del mercado (competencia). Y en segundo, la parte informativa, la cual verás en este tema y está relacionada con los gustos y preferencias de los clientes, cultura, necesidades biológicas y sociológicas, descripción de la receta estándar, precio, ingreso per cápita en la localidad, sondeo del mercado y revisión de las necesidades del cliente.

Toda esta información te permite planear el menú. Después de que se logra diseñar el menú, este determina el equipo mayor, equipo menor o utensilios, cantidades proyectadas de venta, recursos materiales, recursos humanos, entre otros factores.



Morfín (2006) señala que **el menú es la parte más importante de un establecimiento**, y su elaboración es todo un arte, debe ser elaborado por todas las personas que tienen incidencia en la operación del restaurante, como el chef, el maitré o capitán, y el gerente, además que se requiere experiencia y estudio para su elaboración.



Existen dos clases básicas de menús: el de comida corrida y a la carta; pero también hay menús cíclicos y especiales. Su diseño puede ser tan diferente como restaurantes existen.

Puntos que determinan el menú: estética (la manera en que es diseñado), informativa (se definen los platillos y bebidas que se sirven en el restaurante).



Generalmente se usan dos tipos de menú:

1. El menú de comida corrida o del día puede presentarse junto con el menú a la carta.

Algunas de sus características son:

- Es fácil de controlar.
- Disminuye el desperdicio de alimentos.
- El precio es fijo.

Todos los platillos están listos para servir previa preparación.

2. En el menú a la carta, cada artículo tiene un precio individual y un tiempo determinado de elaboración. Se van elaborando a contraorden; es decir, conforme se van ordenando.



Para la elaboración del menú, Reynoso (Morfín, 2006) enlista los siguientes aspectos básicos:

- **Tipo de comida** requerida, destreza del personal, tipo de equipo con que se cuenta (aunque debe planearse primero el menú, en ocasiones ya se tiene equipo comprado, o se pretende rediseñar el menú), tipo de área de servicio de alimentos, la loza, cristalería y plaqué.
- **Provisiones de estación y disponibilidad** local de las provisiones.
- **Balance.** Asegurarse de que los aderezos estén en armonía con los platillos principales; cuidar la secuencia de preparación de cada entrada.
- **Valor alimenticio.** Conservar las propiedades nutritivas con los métodos apropiados.
- **Color, textura, olor, presentación.** Evitar la discordancia.
- **Idioma.** Dependiendo de la localidad y, de ser posible, también en inglés; sin faltas ortográficas y utilizando los términos correctos.



El menú y las bebidas a través de los elementos externos

Al preparar el menú, es necesario conocer los gustos de la gente local, el tipo de insumos preferidos, así como la cultura en donde está establecido el restaurante o el tipo de cultura se proyecta atraer como consumidor.

Las necesidades **físicas** son las de comer o beber, se satisfacen por medio de la vista, el olfato y el gusto.

Las necesidades **sociales** son creadas por la forma de vida en función a la vanidad, el prestigio, el nivel social o comercial, el tiempo disponible, la satisfacción personal y el poder adquisitivo.



Elaboración del menú y precio de venta

Diseñar, revisar y modificar el menú es trabajo del gerente de alimentos y bebidas, con ayuda preferentemente del chef y del capitán o maitré; sin embargo, aunque elegir los platillos no es tarea fácil, al momento de costearlos y estipular el precio de venta, seguramente algunos se irán eliminando por no ser rentables.



Para repasar el contenido de este tema, estarás creando el boceto de un menú.

1. Piensa en el restaurante que te gustaría tener, el mercado al que será dirigido, el tipo de alimentos y experiencia que deseas ofrecer.
2. Crea dos platillos que te gustaría incluir.
3. Ahora determina:
 - ¿Qué tipo de menú te gustaría crear?
 - ¿En qué idioma será? (Toma en cuenta el lugar donde estará tu restaurante).
 - ¿Qué tipo de comida estarás ofreciendo?
 - ¿Qué colores serán los apropiados?
4. Tomando todo esto en cuenta, crea el boceto de tu menú.
5. Reflexiona sobre todo lo que se tiene que pensar al momento de planear los platillos que irán en el menú, el tipo de menú, su diseño y la experiencia que tu establecimiento estará ofreciendo a los clientes.



El menú es la pieza más importante en el establecimiento, puesto que con base en él estaremos tomando las diferentes decisiones con respecto a los recursos de nuestro restaurante.

El diseño del menú permite que los comensales tengan la información necesaria para tomar la decisión sobre el platillo que ordenarán. Es por esto que tomar en cuenta el mejor diseño del menú es importante. Puede ser un menú del día, menú a la carta, se pueden incluir menús cíclicos, o menús especiales para eventos.



- Franco, A. (2004). *Administración de la empresa restaurantera*. México: Trillas.
- Morfín, M. (2006). *Administración de comedor y bar*. México: Trillas.

