tema 1

Las empresas de restauración

- **Tipos de establecimientos y fórmulas de restauración**
- **Estructura organizativa y funcional**
- **Aspectos económicos**

OBJETIVOS:

- Analizar el sector de la restauración considerando sus relaciones con otras empresas o áreas.
- Citar, clasificar y definir los diferentes tipos de establecimientos y fórmulas de restauración, teniendo en cuenta: características fundamentales, procesos básicos, tipo de ofertas gastronómicas, tipologías de clientela y normativa europea, estatal y autonómica aplicables.
- Describir los departamentos y subdepartamentos funcionales más característicos de los establecimientos o áreas de alimentos y bebidas, explicando las relaciones interdepartamentales existentes.
- Describir las relaciones externas con otras empresas, o con otras áreas y departamentos en alojamientos.
- Describir los circuitos y tipos de información y documentación internos y externos que se producen en el desarrollo de las actividades productivas o de servicio.

INTRODUCCIÓN

El sector de la restauración es, a día de hoy, uno de los principales motores de la economía española, capaz de emplear a casi 1,5 millones de trabajadores en el país y de recuperarse de la crisis a una velocidad superior al resto de los sectores.

España apuesta por la hostelería, por lo que no es de extrañar que existan en nuestro país más de 250.000 establecimientos relacionados con la restauración, de hecho, según las estadísticas hay un bar por cada 175 habitantes, lo que supone una cantidad superior al total de locales que existen en países mucho más grandes y cosmopolitas como es EE.UU.

Aunque en la mayoría de las comunidades españolas han desaparecido desde el año 2008 unos 30.000 bares y restaurantes, lo cierto es que poco a poco se han ido abriendo otros, sobre todo, establecimientos de franquicia, que gozan de una gran popularidad.

Cataluña es la comunidad con mayor número de locales de restauración, seguida de Madrid, Andalucía , Valencia, Canarias y Galicia, concentrándose en éstas más del 60% del total de los establecimientos españoles.

¿Significa este crecimiento del sector de la restauración que España ha salido de la crisis?

Para algunos analistas la respuesta a esta pregunta es claramente evidente, afirmando que no hay mayor indicativo de que España está saliendo de esta dura y larga crisis económica que la afluencia cada vez mayor de gente en bares y restaurantes.

Otros, en cambio, no lo tienen tan claro, y su visión de la situación de la economía española es bastante diferente, al considerar que si los locales de ocio están tan llenos es porque realmente es lo único que nos podemos permitir en estos tiempos que corren, ya que una o dos cañas diarias no suponen demasiado gasto, ayudan a relajarse y socializar y desde luego, prescindir de ellas tampoco va a sacar de pobre a nadie.

El caso es que en España y a pesar de la crisis, la gente es asidua a los bares, pero hay una novedad, ahora lo hace más durante las horas del día, y de hecho ya hay quien se atreve a decir que el vermú es la nueva noche, por lo que no es raro que haya bajado el número de locales nocturnos y por el contrario haya aumentado el de bares y cafeterías.

La moda del *lunch*, el *vermut* o el *afterwork,* ha dado paso a una nueva realidad que ha llevado a muchos pubs originariamente con horario de noche, se hayan tenido que reinventar, y hoy es habitual que estos ofrezcan conciertos, mercadillos o catas de vino a la hora del aperitivo e incluso espectáculos infantiles.

El problema que se está dando en la actualidad en el sector de la restauración es la falta de profesionalidad y cualificación, por eso, la formación en hostelería es hoy tan importante, y necesaria para dar respuesta a unas demandas de calidad por parte del cliente cada vez más generalizadas.

La oferta es amplia y variada, y en España conviven diferentes tipos de negocios que se dedican a la misma actividad, desde la pequeña empresa familiar, a las grandes cadenas o a las franquicias, siendo estas últimas las más exitosas a día de hoy. Pero todas estas empresas tienen algo en común, todas se dedican a proporcionar bienes y servicios de comida y bebida, con o sin alojamiento y se pueden dividir de la manera siguiente:

- Hoteles, hostales, apartamentos vacacionales, hostel, etc.
- Bares, restaurantes,taperías, cafeterías, colectivos, etc.
- Catering y servicio a domicilio.

Lo que se estila hoy es la oferta de caña barata o con pincho gratis

Otra de las novedades se está dando en la red, es decir, cada vez son más los usuarios de internet que utilizan este medio para aportar o recoger información de un determinado producto o servicios, y por ello, muchos locales ya tienen su propia página web o al menos, están presentes en las principales redes sociales como Facebook, Twitter o Instagram, donde los internautas tienen la posibilidad de colgar sus opiniones, puntuar y recomendar, mientras los propietarios de los negocios pueden aprovechar estos espacios para dar a conocer sus productos, publicar ofertas y promociones u ofrecer importantes oportunidades de descuento a sus clientes online. En este contexto, la generación de los *Millennials*, es la más asidua a este modalidad de pedidos en línea, más cómodos, más rápidos y, casi siempre, más baratos.

1. TIPOS DE ESTABLECIMIENTOS Y FÓRMULAS DE RESTAURACIÓN

Actualmente existen enormes posibilidades en el mundo de la hostelería y la restauración, diferentes tipos de establecimientos, así como diversas formas de entender la hostelería. La definición del público objetivo es en este caso, fundamental, y la única manera de planificar y desarrollar una estrategia de marketing. Así, los locales de comidas y bebidas, con o sin hospedaje, varían en función del cliente potencial a quien va dirigido y hacia el cual ha sido diseñado.

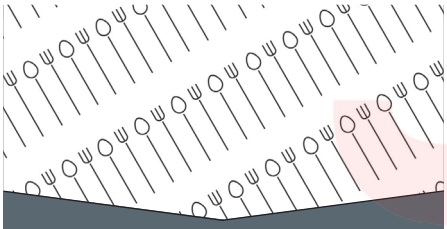
Los distintos tipos de establecimientos tienen su propia filosofía, una oferta gastronómica determinada, un diseño concreto, una ubicación precisa, siempre orientados a la satisfacción de las necesidades de su público, y planificado en virtud de los hábitos de consumo, los deseos o las demandas del consumidor o cliente objetivo.

Hoy en día, vivimos una auténtica revolución culinaria que coloca al chef a la altura de los grandes artistas, y es que cocinar, es igual que la pintura o la escultura, por ejemplo, una forma de transmitir emociones desde lo más profundo del corazón del cocinero. Es como si cada ingrediente fuera una pieza que combinada de la manera adecuada con otras similares, da origen a verdaderas obras de arte.

En este sentido destacan los cocineros de nueva generación, jóvenes e innovadores, capaces de llegar a un público cada vez más amplia y comunicarse con este. La cocina de hoy en día, va más allá del simple sustento, e incluso más allá de la nutrición.

Hoy, la cocina es más hedonista que nunca y capaz de proporcionar un placer similar al de la experiencia estética de la contemplación de lo bello. La cocina se ha transformado por completo, a la vez que los hábitos del consumidor que demanda platos más nutritivos, más originales y sobre todo, diferentes.

Además, hay que tener en cuenta que en un mundo global, la cocina de un país no se puede limitar a las recetas autóctonas, sino que debe enfocarse hacia un mercado más amplio, hacia un público con costumbres y necesidades propias.



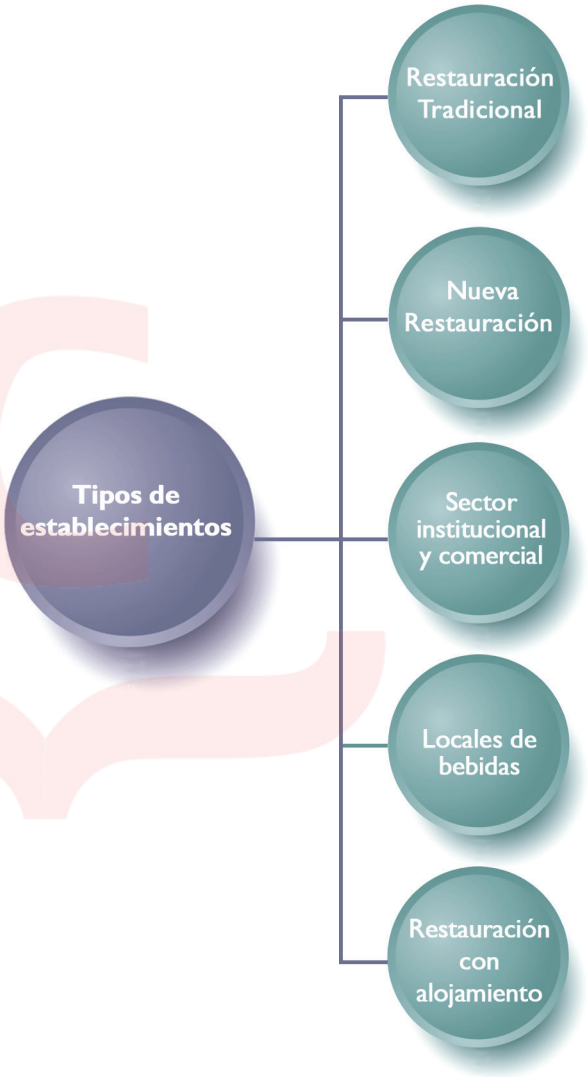
IMPORTANTE

El hostelero ha de informar por ley al consumidor de los alérgenos incluidos en los platos que oferta el establecimiento.

En cuanto a los tipos de establecimientos podemos hacer la siguiente clasificación:

- Restauración tradicional:
  - Restaurantes.
  - Mesones.
  - Taperías.
  - Tabernas.
  - Snack Bar.
  - De Menú.
  - De Carta.
  - De Menú Y Carta.
- Nueva restauración:
  - Fast-Food.
  - TakeAway.

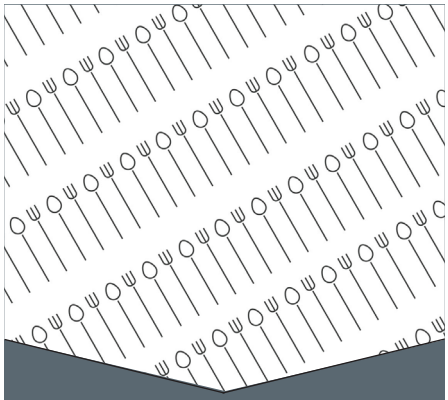
  - Self-Service.
  - Restaurante temático.
  - Grill.
  - Gourmet.
- Sector institucional y comercial:
  - Comedor de empresa, hospitalar gios, etc.
  - Catering aéreo, ferroviario, maríti
  - Restaurantes diferida, grandes su
- Locales de bebidas:
  - Cafeterías
  - Teterías
  - Chocolatería
  - Bares
  - Pub
  - Discoteca
  - Cervecería
  - Coctelería
  - Whiskería
- Restauración con alojamiento:
  - Hotel
  - Pensión
  - Hostel
  - Motel
  - Camping
  - Apartamentos vacacionales
  - Casas rurales
  - Balnearios



1.1 Tipos de restaurantes

En cuanto a los tipos de restaurantes estos siguen una clasificación en función de su categoría, determinada por los servicios ofrecidos.

A. Restaurante de 5 tenedores



TOMA NOTA

Un restaurante es un establecimiento público donde se sirven comidas y bebidas para ser consumidas en el mismo local (RAE)

El sumiller es la persona encargada de los vinos y licores en un restaurante de lujo (RAE)

- Entrada para los clientes independiente de la entrada del personal.
- Guardarropa.
- Vestíbulo.
- Comedor (dimensiones considerables).
- Teléfono.
- Aire acondicionado.
- Servicios sanitarios con instalaciones de lujo, independientes para damas y caballeros.
- Servicios sanitarios para el personal.
- Decoración de calidad.
- Buffet frío.
- Accesorios diversos: carros para flamear, mesas auxiliares, cubre fuentes.
- Cocina equipada con almacén, bodega, cámara frigorífica, despensa, oficina, hornos, gratinador, fregaderos, extractores de humos y olores.
- Carta con variedad de platos de la cocina nacional e internacional.
- Carta de vinos variada.
- Sumiller.
- Personal cualificado y con idiomas.
- Personal debidamente uniformado.
- Cubertería de acero inoxidable o de plata.
- Aparcamiento.

B. Restaurante de 4 tenedores

- Entrada para los clientes independiente de la entrada del personal.
- Guardarropa.
- Vestíbulo.
- Comedor amplio.
- Teléfono.
- Aire acondicionado.
- Servicios sanitarios con instalaciones de lujo, independientes para damas y caballeros.
- Servicios sanitarios para el personal.
- Decoración de calidad.
- Cocina equipada con almacén, bodega, cámara frigorífica, despensa, oficina, hornos, gratinador, fregaderos, extractores de humos y olores.
- Carta con variedad de platos de la cocina nacional e internacional.
- Carta de vinos variada.
- Personal cualificado y con idiomas.
- Personal debidamente uniformado.
- Cubertería de acero inoxidable o de plata.

C. Restaurante de 3 tenedores

- Entrada para los clientes independiente de la entrada del personal.
- Teléfono.
- Comedor amplio.
- Aire acondicionado.
- Decoración de calidad.
- Servicios sanitarios con instalaciones de lujo, independientes para damas y caballeros.
- Servicios sanitarios para el personal.
- Cocina equipada con almacén, bodega, cámara frigorífica, despensa, oficina, hornos, gratinador, fregaderos, extractores de humos y olores.
- Carta con variedad de platos de la cocina nacional e internacional.
- Carta de vinos variada.
- Personal cualificado y con idiomas.
- Personal debidamente uniformado.
- Cubertería de acero inoxidable o de plata.

D. Restaurante de 2 tenedores

- Comedor amplio.
- Teléfono.
- Decoración.
- Cristalería corriente y mantelería con servilletas de tela o papel.
- Servicios sanitarios independientes para damas y caballeros.
- Cocina con fregadero con agua caliente, cámara frigorífica o nevera, despensa y extractor de humos.
- Personal de servicio uniformado.
- Carta sencilla.

E. Restaurante de 1 tenedor

- Comedor independiente de la cocina.
- Cristalería sencilla, servilletas de tela o papel.
- Carta sencilla.

1.2 Tipos de hoteles

Un hotel es un establecimiento de hostelería capaz de alojar con comodidad a huéspedes y viajeros (RAE).

El sistema de clasificación hotelero español, aunque varía dependiendo de la comunidad autónoma, permite especificar ciertos requisitos mínimos:

A. Hoteles de 1 Estrella

- Habitación doble de 12 m^2 mínimo.
- Habitación individual de 7 m^2 mínimo.
- Cuarto de baño (baño ó ducha) de 3,5 m^2 mínimo.
- Calefacción.
- Ascensor.

B. Hoteles de 2 Estrellas

- Habitación doble de 14 m^2 mínimo.
- Habitación individual de 7 m^2 mínimo, cuarto de baño (baño ó ducha) de 3,5 m^2 mínimo.
- Teléfono en habitación.
- Calefacción.

- Ascensor.
- Servicio de caja de seguridad.

C. Hoteles de 3 Estrellas

- Habitación doble de 15 m^2 mínimo.
- Habitación individual de 8 m^2 mínimo.
- Cuarto de baño (baño o ducha) de 4 m^2 mínimo.
- Teléfono en habitación.
- Calefacción.
- Aire acondicionado en zonas comunes.
- Ascensor.
- Bar.
- Servicio de caja de seguridad.

D. Hoteles de 4 Estrellas

- Habitación doble de 16 m^2 mínimo.
- Habitación individual de 9 m^2 mínimo.
- Cuarto de baño (baño y ducha) de 4,5 m^2 mínimo, teléfono en habitación, calefacción.
- Aire acondicionado en habitación.
- Ascensor.
- Bar y caja fuerte en habitación.

E. Hoteles de 5 Estrellas

- Habitación doble de 17 m^2 mínimo.
- Habitación individual de 10 m^2 mínimo.
- Cuarto de baño (baño y ducha) de 5 m^2 mínimo.
- Teléfono en habitación.
- Calefacción y aire acondicionado en habitación.
- Ascensor.
- Bar y caja fuerte en habitación.

IMPORTANTE

Si de lo que se trata es de transmitir información, entonces la comunicación entre los distintos puestos se da de manera ascendente, pero cuando lo que se pretende es delimitar los puestos de mando, la comunicación entre los mismos se establece de manera descendente.

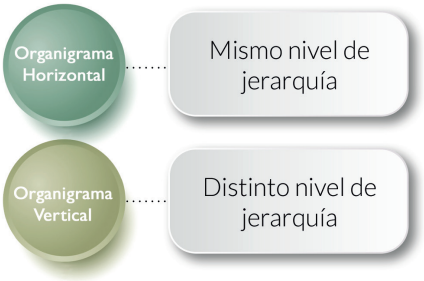
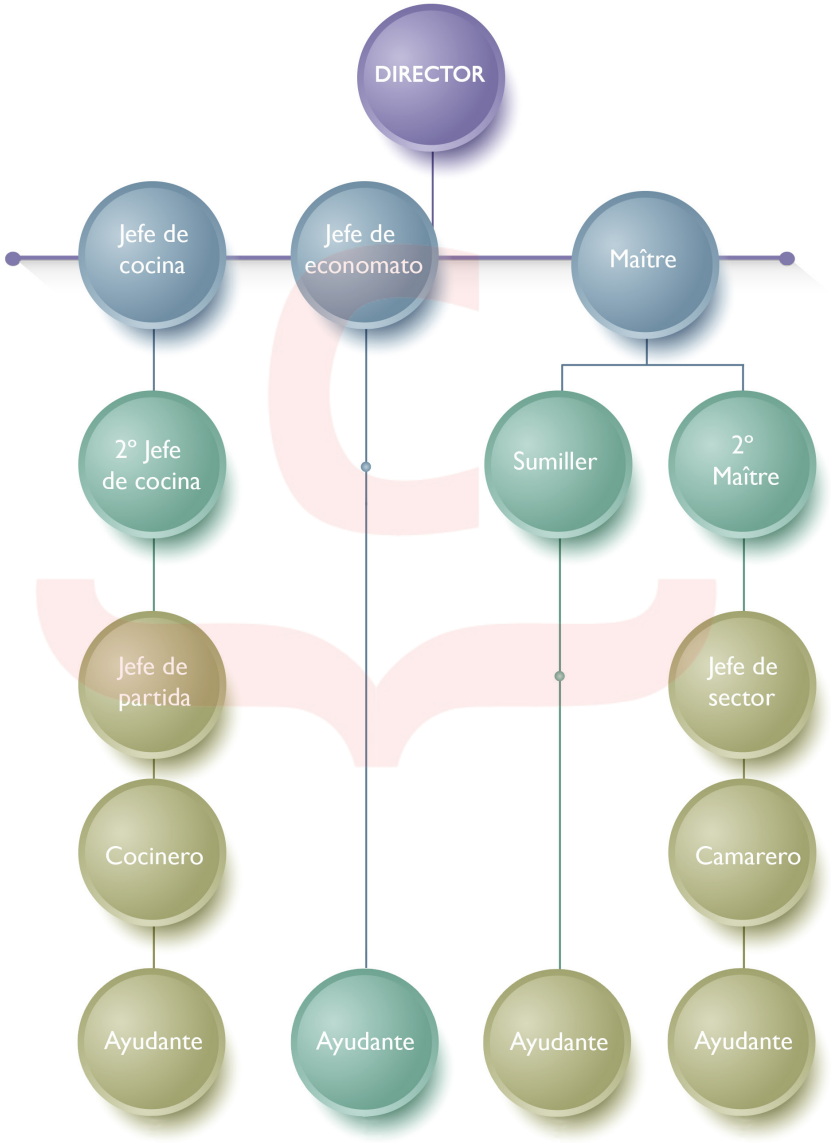
2. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA Y FUNCIONAL

La organización empresarial consiste en un conjunto de acciones dirigidas a unificar los medios materiales (técnicos y financieros) y humanos (personas) en vistas a la consecución de un objetivo común. De esta forma, se establecen las distintas funciones de cada miembro y sus responsabilidades, así como la relación que existe entre cada uno de ellos, es decir, los distintos niveles de jerarquía o grados de autoridad.

Existen distintos niveles de organización en función de la naturaleza de la empresa y sus dimensiones. Por ejemplo, en el caso de la hostelería, si se trata de un establecimiento pequeño con capacidad para un número reducido de comensales, este puede ser dirigido y administrado por un solo jefe. Pero cuando hablamos de un restaurante grande, con una amplia oferta de servicios, un alto volumen de trabajo y por lo tanto, un elevado número de trabajadores, la cosa se complica y no es tan fácil de controlar por una sola persona, y entonces se hace necesaria la ayuda de mandos intermedios, es decir, personas encargadas de supervisar la actividad de los empleados a su cargo.

El organigrama es una herramienta fundamental en la constitución de la organización de la empresa, representada de forma gráfica. En el organigrama queda reflejada toda la estructura empresarial, la imagen de la actualidad, del momento presente, y por ello, susceptible de cambios y siempre modificable en función de las circunstancias. Esto significa que el organigrama puede ir añadiendo o eliminando puestos y funciones según unas necesidades concretas, es decir, ha de ser coherente con la realidad.

A través del organigrama se establece una vía de comunicación interdepartamental, que puede ser, horizontal o vertical, según se trate de definir posiciones al mismo nivel de jerarquía o bien a niveles diferentes, ya sea ascendente o descendente.



El organigrama funcional es muy útil para delimitar las principales funciones de cada miembro de la organización y las relaciones existentes entre ellos, pero no tiene en cuenta la interrelación existente entre cada parte del proceso de producción, lo cual dificulta la gestión de la organización. El problema es que al olvidar el proceso no muestra una visión integral de la organización y dificulta la consecución de las metas de la misma. Por otro lado, hace imposible definir unos estándares o normas de actuación, que ayudarían a prevenir los errores derivados de cada proceso.