

# Servicios de restauración

LOS ESTABLECIMIENTOS DEDICADOS A LA RESTAURACIÓN DISPONEN DE LA SERIE DE NORMAS ESPAÑOLAS UNE 166700 QUE RECOGEN DISTINTOS REQUISITOS PARA LA APLICACIÓN DE POLÍTICAS DE CALIDAD. SON DIEZ DOCUMENTOS QUE SE REFIEREN A CUESTIONES COMO HIGIENE, ATENCIÓN AL CLIENTE O FORMACIÓN DEL PERSONAL, ENTRE OTRAS.



La entrada y la salida deben encontrarse claramente señalizadas. En el exterior debe figurar: nombre del establecimiento, categoría, indicativos de las tarjetas de crédito o cheques aceptados como forma de pago así como los horarios de apertura y cierre.



Si el establecimiento dispone de servicio de reservas, se debe definir y documentar un procedimiento que contemple la sistemática a seguir.

La cazuela

El material publicitario debe dar fe de la realidad del establecimiento.

Las cartas que se entregan individualmente al cliente deben:

- Estar expuestas también en el exterior del establecimiento.
- Indicar los tiempos de espera en aquellos platos que su preparación suponga una espera superior al resto.
- Indicar el número mínimo de comensales.
- Indicar si un plato se sirve sólo en temporada.
- Indicar los platos que sólo se sirven por encargo.

Todos los soportes de venta deben estar en buen estado de limpieza y conservación para que sea posible leer su contenido completo.

El servicio prestado al cliente debe contar con los siguientes procedimientos documentados: acogida, toma de comanda, prestación del servicio, facturación y despedida.

El personal de servicio al cliente debe estar correctamente uniformado y aseado.

Se recomienda que entre la plantilla haya personal con formación en el/los idioma/s más demandados por los clientes.

Infografía: Mariela Bontempi

El establecimiento debe tener formalmente definido un procedimiento para la gestión de objetos olvidados.



Los soportes de venta deben incluir la denominación y el precio de cada plato e indicar, claramente, si los impuestos están o no incluidos.



Todo el personal del establecimiento que tenga contacto con los alimentos debe recibir la formación exigida en la legislación vigente.



La dirección debe mantener actualizada toda la legislación vigente que le aplique en materia de seguridad alimentaria y prevención de riesgos laborales.



La disposición de los alimentos y los envases debe permitir una correcta circulación del aire y no deben entrar en contacto con el suelo.



El sistema de almacenamiento debe contemplar una rotación en función de la caducidad del producto.

El establecimiento debe elaborar un plan de limpieza y desinfección que detalle la limpieza de todas las áreas.

Los establecimientos deben contar con un código de buenas prácticas ambientales.

