

Capítulo 6

El protocolo aplicado a la restauración

Contenido

1. Introducción
2. Algunos conceptos a tener en cuenta
3. Selección de comedor
4. Selección de mesas
5. Elementos de la mesa
6. Servicio personal del plato
7. Decoración y presentación de la mesa
8. Colocación protocolaria de presidencias y restantes comensales
9. Conducción de comensales hasta las mesas
10. Normas protocolarias en el momento del discurso y el brindis
11. Normas protocolarias en el vino de honor, cóctel o recepción, buffet, desayuno de trabajo y coffee break
12. Resumen

1. Introducción

Todo profesional que se dedique a la hostelería tiene una única finalidad, la atención al cliente, y por ello deberá estar bien preparado para entenderlo correctamente, en cualquier momento y ante cualquier situación. Es importante que se sepa preparar y servir una mesa correctamente, conocer los distintos tipos de servicios, así como el correcto uso de cada uno de los cubiertos, platos y copas.

Un buen profesional deberá atender a los clientes de forma segura, inspirando confianza, haciendo ver su total conocimiento sobre el trabajo. Deberá tratar al cliente con educación y cercanía, pero nunca con excesiva familiaridad. Una cosa es ser amable y educado y preguntar alguna vez si todo es del agrado del cliente y otra distinta es interrumpir constantemente, con distintas preguntas o comentarios. Aunque el cliente trate al personal con familiaridad, este deberá responder amablemente, pero manteniendo las distancias. El cliente debe sentir que se encuentra solo, como si estuviese en su casa, pero a la vez, atendido en todo momento. Se debe dejar comer tranquilamente al cliente, pero siempre teniendo una visión global de toda la zona, para atender a cualquier comensal en cuanto lo solicite.

Es importante que el profesional dedicado a la hostelería trate de memorizar el mayor número de datos del cliente, como nombre, gustos, preferencias, observar cuál es el trato que mejor se adapta a cada cliente, etc. No todas las personas son iguales y, por tanto, no todos deben ser tratados de la misma manera.

Como en cualquier tipo de negocio que tenga un trato directo con el cliente, el cliente casi siempre tiene la razón y si por casualidad no la tuviese, en la mayoría de los casos habría que dársela de todas formas. Se debe tratar siempre al cliente con amabilidad y si tiene algún tipo de queja, hay que tratar de solucionarlo. Si no se puede resolver porque, por ejemplo, no se está autorizado a ello, se deberá consultar con el maître, y si se trata de un hotel, además de con el maître, también se deberá hablar con el departamento de recepción o el director del hotel.

Una de las principales cualidades de un profesional de la hostelería y restauración, aparte de la observación, es la paciencia. Hay muchos tipos de clientes, algunos de ellos muy especiales, pero se debe tener la paciencia suficiente como para atenderles con profesionalidad y siempre con una sonrisa.

2. Algunos conceptos a tener en cuenta

Un establecimiento turístico de restauración suele dividirse principalmente en restaurantes y establecimientos hoteleros. En ambos casos, las personas encargadas del servicio de restauración, que tienen trato con el cliente, son las siguientes:

- **Maître.** Es el responsable del departamento y del personal. Entre sus tareas se encuentran organizar, planificar y distribuir el trabajo, según las necesidades del departamento; planificar los turnos de trabajo y vacaciones del personal; preparar la carta de platos junto con el jefe de cocina; atender a los clientes aconsejándoles en todo momento; tomar la comanda; atender a los clientes en caso de queja y controlar al personal.
- **Segundo maître.** Ayuda al maître y lo sustituye en caso de ausencia de este.
- **Jefe de sector.** Es el encargado de la supervisión de un sector determinado del restaurante.
- **Jefe de rango.** Toma la comanda si el maître está ocupado y atiende a las mesas que están a su cargo.
- **Sumiller.** Es el encargado de la elección, compra, conservación y recomendación a los clientes del vino.



*El término **sumiller** viene del francés **sommelier**, y este del vocablo **some**, que significa carga. El **somier**, era la persona que cuidaba la carga de vino y alimentos y con frecuencia probaban el servicio para evitar envenenamientos.*

- **Camareros y ayudantes.** Son los responsables de las mesas. Siempre bajo la supervisión del jefe de rango, preparan las mesas, llevan la comanda, trasportan los platos de la cocina al comedor y viceversa, recogen la mesa...



Definición

Comanda

Comanda es la nota o pedido que toman el camarero o el maître con los platos y bebidas que un cliente elige de una carta y que quiere que le sirvan.

Además del personal mencionado anteriormente, existen gran cantidad de empleados que trabajan en el servicio de restauración como cocineros, pinches, chefs de cocina, etc., que no se mencionan en este manual ya que al no tener trato directo con los clientes, no es imprescindible que conozcan las normas de protocolo.



Un buen servicio y la amabilidad y educación de los empleados en un establecimiento turístico, da prestigio al mismo. Por ello, es muy importante que estén todos bien formados y sean profesionales, ya que esto influye bastante a la hora de elegir un lugar donde ir de vacaciones o donde ir a comer.

Un restaurante que ofrezca una comida exquisita con unas materias primas de primera calidad y una elaboración cuidada, puede quedarse en nada si el camarero o maître no ofrecen un buen servicio.

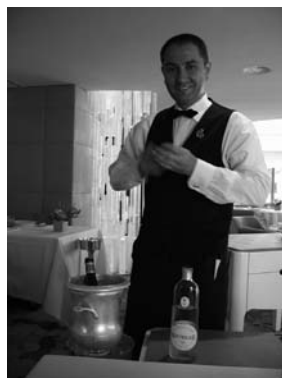
Uno de los puntos a tener en cuenta es el aseo individual. Todo el personal deberá mantener unas normas de higiene, teniendo siempre las uñas y manos muy limpias, el uniforme sin ningún tipo de manchas y el pelo recogido para evitar que caiga algún cabello en la comida. Se deberá ir prácticamente sin maquillar o con un maquillaje muy suave (que dé aspecto de limpio), sin usar perfume (salvo una colonia suave), sin joyas ni bisutería, en todo caso, pendientes pequeños y algún anillo como la alianza.

Otro punto muy importante es el comportamiento. Todo el personal debe ser educado y cortés con sus superiores y si se da el caso y tiene que tratar con clientes (como en los establecimientos turísticos), también se debe ser muy educado con el cliente por muy impertinente que este se pueda poner.

Se debe mantener en todo momento una actitud cortés, servicial y amable y si hubiese algún problema que no se pudiese solucionar, entonces se deberá tratar con un superior que se encargará de resolver el problema lo antes posible.

A la hora de dirigirse al cliente, se deberá hacer de forma amable y en tono suave y sin mantener conversaciones con el resto del personal, porque no queda bien y, sobre todo, porque se deja desatendido al cliente. Por supuesto, no se debe discutir nunca delante de los clientes.

Otro punto esencial en el servicio de un establecimiento hotelero es el vestuario. Normalmente, todos los empleados deberán llevar un uniforme (quizá el maître lleve algo que lo distinga del resto de personal). El uso de guantes está reservado para cenas de gala.



Es imprescindible recibir al cliente con una sonrisa y mostrar disposición a ofrecerle un servicio agradable para que se sienta bien acogido.

En celebraciones oficiales, el uniforme tradicional de los camareros y empleados es el smoking, normalmente negro, aunque en ciertos lugares puede utilizarse un smoking blanco en verano. En celebraciones especiales o de gran gala, lo que se utiliza es el frac.

En cambio, en otro tipo de eventos menos formales u oficiosos, el uniforme suele ser pantalón y zapatos oscuros con camisa blanca y chaleco o chaqueta oscura. Los camareros suelen utilizar el chaleco y el maître la chaqueta, para así distinguirse claramente unos de otros.



Ejemplo de vestuario propio de camarero para eventos menos formales.



Recuerde

El maître es el responsable del restaurante o comedor y del personal que trabaja en él.

Ciertos establecimientos disponen de chalecos o camisas con el logotipo del local bordado, para sí distinguirse de los comensales. Es muy importante que no haya ningún tipo de duda a la hora de diferenciar a un comensal de un camarero.



Sabía que...

En ciertos lugares o en ciertas ocasiones, algunos establecimientos tienen como norma vestir a sus empleados con el traje típico de la zona o región, como por ejemplo, en la zona de Bavaria, al sureste de Alemania.

Otros consejos:

- No se debe subir el tono de voz ni a compañeros ni a superiores y, por supuesto, tampoco a los clientes.
- Si un cliente tiene algún problema o queja, se deberá solucionar lo antes posible y si no es viable, tratar de explicárselo de la mejor manera posible.
- Procure mantener contacto visual con el cliente siempre que pueda, por si acaso necesita algo y tiene que llamarle.



A la hora de tratar con el cliente, hable de forma clara, con un lenguaje sencillo sin que en ningún momento parezca artificial.

- Se debe responder con educación al cliente, pero no mantener largas conversaciones con él.
- Si se observa algo que resulte extraño o que produzca risa, se deberá ser todo lo discreto posible.

- Procurar no toser ni estornudar en el comedor y mucho menos si se está llevando comida. Cualquier acto como sonarse los mocos, secarse el sudor, recolocarse el peinado o la ropa, retocarse el maquillaje etc., deberá realizarse en privado.



Aplicación práctica

Llega un cliente con vaqueros a una cena de gala, ¿cómo debería actuar usted al recibirlo?

SOLUCIÓN

Ante todo se debería ser discreto y no mostrar sorpresa por el hecho de que un cliente aparezca vestido de forma errónea. Lo que se debe hacer es consultar con el maître y con el organizador del evento para que decidan qué hacer, o bien no hacer nada, o, como mucho, indicarle al comensal discretamente que no va vestido como establece el protocolo.

3. Selección de comedor

Al elegir un comedor para un evento hay que tener en cuenta ciertos aspectos, tanto del comedor en sí como del tipo de evento que se va a celebrar. Es importante saber, por la dimensiones del comedor, la cantidad de personas que pueden albergarse en cada uno de ellos, cómo se deben colocar las mesas, saber qué mesas son preferentes y cuáles no, cuántas personas van a asistir al evento, qué tipo de celebración se va a realizar, etc.



Recuerde

Los principales tipos de eventos son: privados, públicos y oficiales.

A la hora de elegir comedor es importante tener en cuenta lo siguiente:

- Entre las mesas deberá haber suficiente espacio como para permitir el paso tanto de los comensales como de los camareros y de manera que tengan visibilidad de la mesa presidencial.
- Se colocarán cerca de la mesa presidencial las mesas más importantes.
- Dentro de la mesa, los puestos que miran directamente hacia la mesa presidencial serán considerados de mayor importancia y el asiento central es lo que se denominará presidencia de mesa.
- Entre la mesa presidencial y el resto debe dejarse suficiente espacio.
- Si es posible, se debe colocar a un miembro de la empresa anfitriona en cada mesa, para que cada una tenga cierta importancia y se sientan atendidos.



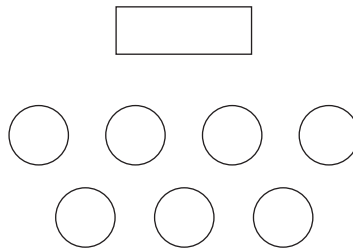
3.1. Tipos de comedor

Los tipos de comedor más usuales son el comedor clásico, moderno, forma de margarita, mixto, doble presidencia y compartimentado.

Comedor clásico

Compuesto de una mesa principal de forma rectangular que está ocupada por un único lado y el resto de las mesas (que pueden ser tanto rectangulares como redondas) se disponen enfrente de los comensales de la mesa presidencial. Se deberán colocar de ocho a diez comensales por cada una de las mesas del comedor.

Esquema modelo de comedor clásico



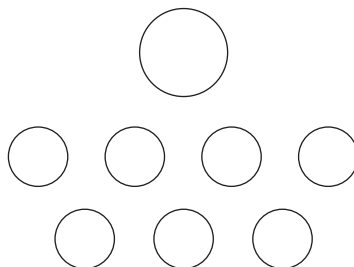
Sabía que...

Lo habitual es colocar de 8 a 10 comensales en la mesa. Si se colocan menos, las mesas parecerán demasiado dispersas y si se colocan más, estarán demasiado ajustados en una misma mesa.

Comedor moderno

Es parecido al clásico, pero la mesa presidencial es de la misma forma que el resto de las mesas aunque de un tamaño mayor. Está únicamente ocupada por el lado que mira hacia el comedor, de manera que ningún miembro de la mesa presidencial da la espalda al comedor.

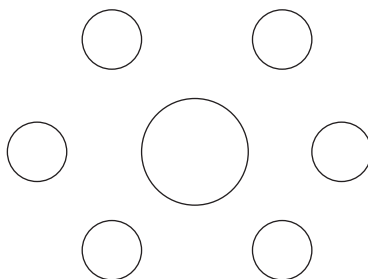
Esquema modelo de comedor moderno



Comedor en forma de margarita o estrella

Es un tipo de comedor donde la mesa presidencial se encuentra en el centro del mismo. Es de forma redonda, al igual que el resto de las mesas, y suele tener dos presidencias o incluso cuatro, situadas una enfrente de la otra, para que todas las mesas tengan visión de al menos una de las personas que presiden. En este tipo de comedor se encuentran los comensales más integrados y en él no se distingue la importancia de las distintas mesas, ya que todas están situadas a la misma distancia de la mesa presidencial.

Vista en planta de cómo quedaría un comedor en forma de margarita o estrella

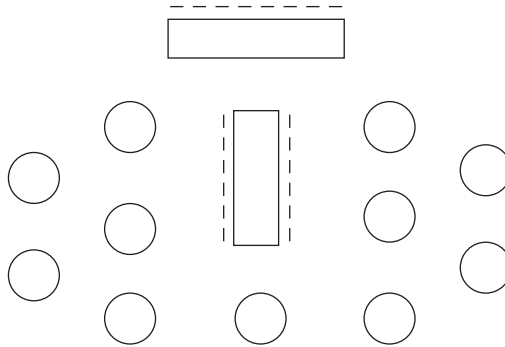


Comedor mixto

En este tipo de comedor, además de la mesa presidencial, hay también una mesa de honor, principalmente, porque las personas que deberían acomodarse en la mesa presidencial son demasiadas para que quepan en una única mesa.

Se coloca la mesa presidencial mirando a la entrada y con los comensales sentados mirando también hacia la entrada. Situada cerca de la mesa presidencial y perpendicular a esta (de manera que ambas mesas formen una T), se coloca la mesa de honor. En este caso, con comensales a ambos lados. El resto de las mesas se colocan a ambos lados de la de honor y enfrente de la presidencial.

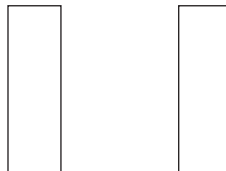
Esquema modelo de comedor mixto



Comedor con doble presidencia

Es un tipo de distribución de mesas poco usado. Únicamente se usa en América y nunca en celebraciones particulares. En este tipo de comedor se utilizan dos mesas presidenciales. En una de ellas, se sienta el anfitrión con la esposa del invitado de honor y en la otra, la esposa del anfitrión o la anfitriona con el invitado de honor.

Esquema modelo de comedor con doble presidencia



Comedor compartimentado

Este tipo de comedor se utiliza cuando el evento es demasiado grande o cuando los comedores no son suficientemente amplios como para poder ubicar a todos los asistentes.

En este tipo de distribución, la mesa presidencial deberá encontrarse en el comedor principal y, junto a ella, las mesas consideradas más importantes. En el resto de comedores también deberán colocarse personas de la organización del evento, de manera que los que allí se encuentran no se sientan infravalorados o desatendidos.



Sea cual sea la distribución del comedor, es importante que se ofrezca un cóctel o aperitivo de pie, antes de la comida, donde todos los asistentes al evento puedan intercambiar saludos y conversaciones antes de sentarse a la mesa y propiciar de algún modo que todos puedan dirigirse al anfitrión y este pueda saludar a todos.



Sabía que...

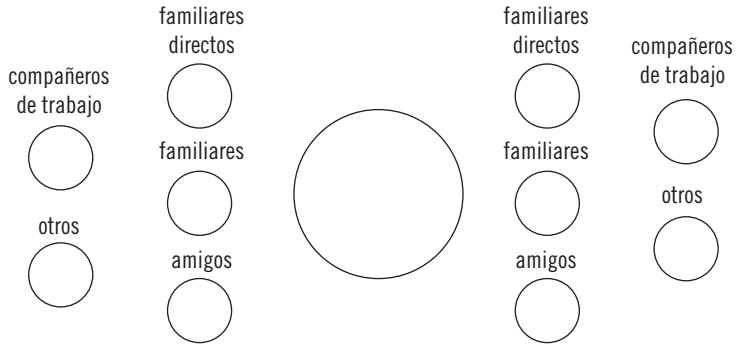
La palabra cóctel proviene del inglés cocktail que a su vez procede de cock's tail, que significa 'cola de gallo' y era el nombre que le dieron en la época victoriana a las raíces con las que el barman removía la mezcla de bebidas compuestas.



Aplicación práctica

Le piden que organice el comedor para la celebración de un banquete de boda en el que se utilizarán diez mesas además de la presidencial, ¿cómo colocaría las mesas?

SOLUCIÓN



4. Selección de mesas

Cuando se habla de distintos tipos de mesas, siempre se refiere a eventos en los que se utilizan una única mesa y se esta se elige según el tipo de evento, comensales que van a acudir y preferencias personales. Siempre que se utilizan varias mesas, se habla de comedor o banquete. Existen muchos tipos de mesas y formas de colocarlas.

4.1. Tipos de mesas

Caben destacar los siguientes tipos: imperial, rectangular, ovalada, cuadrada, redonda, en forma de U, de herradura, en forma de T o de peine.

Imperial

La mesa imperial es el tipo de mesa más utilizado en eventos protocolarios. Es una mesa muy grande, de manera que todos los comensales se sientan en la misma.

La diferencia primordial entre una mesa imperial y una mesa rectangular es la cantidad de comensales. Una mesa imperial se utiliza para eventos con gran cantidad de comensales, como mínimo cincuenta. Mientras que la mesa rectangular se usa en eventos protocolarios cuando el número de comensales no supera dicha cantidad.



A diferencia de la mesa rectangular, que tiene las esquinas formando un ángulo de 90 grados, la mesa imperial tiene las puntas redondeadas.

A la hora de establecer las presidencias en una mesa imperial, se colocará en el centro del lado largo de la mesa, mirando hacia la puerta del salón a la persona que ocupe la presidencia, mientras que enfrente deberá colocarse la segunda presidencia.

Los extremos de la mesa nunca se ocuparán por ningún comensal.



Sabía que...

La primera presidencia la suele ocupar el anfitrión o dueño de la casa y la segunda, su mujer.

Rectangular

Es uno de los tipos de mesas más utilizados, si bien, no es demasiado útil si es grande, ya que es más difícil mantener una conversación uniforme. Por otro lado, tiene como ventajas que es bastante fácil colocar las precedencias y que caso de que sean más personas, se pueden unir más mesas, bien a continuación, o formando una T o una U.

Si el evento que se celebra es una cena de gala o es un evento importante,



Recuerde

Precedencia según la Real Academia de la Lengua Española, significa ir delante o por delante. En el contexto del protocolo significa preeminencia o preferencia en el lugar y asiento, primacía, superioridad.

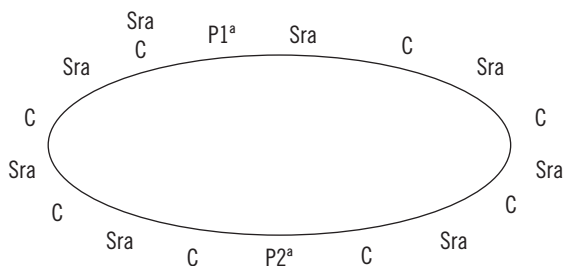
en las cabeceras de las mesas no se sentará a nadie, siguiendo el sistema francés.



Mesa rectangular

Ovalada

Es un tipo de mesa de características similares a la rectangular en la que las precedencias están bien definidas y en la que si la mesa es grande, tampoco es fácil mantener una única conversación. Como ventaja, sobre la mesa rectangular, es que en este tipo de mesas las cabeceras sí que se ocupan y como inconveniente, que no se puede unir a otra mesa.



En la mesa ovalada, lo más correcto es que la presidencia sea francesa, es decir, que la presidencia se coloque en el centro del lado amplio de la mesa.

Cuadrada

Es un tipo de mesa que solo debe utilizarse en restaurantes y nunca en una celebración o cena de gala. Son mesas que acogen a un máximo de cuatro personas.



Sabía que...

El diseño de mobiliario actual ha ido evolucionando a lo largo de los años. Actualmente existe un tipo de mesa cuadrada grande con capacidad para 8 o 12 comensales. Este tipo de mesa se debe considerar como una mesa redonda y se le debe dar el mismo uso y trato.

Redonda

Es uno de los tipos de mesas más usados actualmente. Al igual que en una mesa ovalada, se ocupan las cabeceras. Como ventaja, cabe destacar que permite una conversación uniforme, de manera que todos los comensales se vean entre sí y como desventaja, que no es muy fácil establecer las precedencias.

En forma de U

Es muy usada en banquetes o celebraciones de tamaño medio, donde los comensales no caben en una única mesa y donde no quedaría muy bien distribuirlos en dos o tres mesas independientes. Las precedencias son fáciles de definir y se tiene que contar con que se generarán varios focos de conversaciones distintos. A la hora de definir preferencias, es importante saber que el lado derecho tiene prioridad sobre el izquierdo.



En la mesa de forma U, no se sienta nadie en la parte interior frente de la precedencia, aunque sí que pueden ocuparse los lados internos laterales, siempre y cuando se utilice únicamente esa mesa en el evento.



Sabía que...

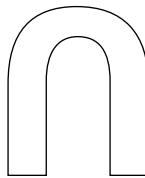
Las mesas en forma de U se colocan con combinaciones de mesas regulares de 1,82 x 0,76 m, o bien 1,22 x 0,66 m o sino 2,44 x 0,76 m. El tamaño de la mesa depende de la asistencia esperada. Por regla general, se necesitan 61 cm de mesa por persona.

Lo más frecuente es ver este tipo de mesa usándola como mesa presidencial en un evento donde hay otras mesas adicionales. Si este fuese el caso, no deberán sentarse en los lados interiores de los brazos.

Herradura

Es muy parecida a la mesa en forma de U y con las mismas características. La única peculiaridad que tiene este tipo de mesa sobre la otra es que se nunca se sienta nadie en la cara interna de la mesa. En el espacio situado frente a los comensales se suele colocar un centro de mesa o unas flores, teniendo en cuenta que no deben ser muy altos para no impedir la visibilidad entre los comensales. En este tipo de mesas, el mantener una conversación única no es demasiado fácil pero sí que es posible y de hecho, suele utilizarse este tipo de mesas para reuniones empresariales o institucionales.

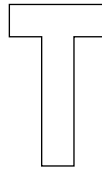
Modelo de mesa en herradura



Forma de T

Es bastante poco utilizada, entre otras cosas, porque sea cual sea la distribución, siempre quedan espacios libres para permitir la movilidad de los comensales, especialmente en las esquinas de la cara interna. Es un tipo de mesa no demasiado elegante ya que muchos comensales se dan la espalda y no propicia la integración de todos ellos.

Mesa en forma de T

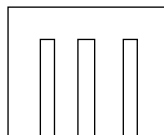


En forma de peine

Al igual que las mesas en forma de T, este tipo de mesa no es muy utilizada ya que hay demasiados comensales que se dan la espalda y que no tienen visibilidad de la presidencia. La única ventaja es que en un salón no muy grande pueden ubicarse una gran cantidad de comensales.

Al igual que las mesas en forma de U o de herradura, el primer brazo de la derecha más cercano a la presidencia es el que tiene prioridad sobre el resto (a la hora de la colocación de los comensales), siguiendo por el primer brazo de la izquierda. Posteriormente el segundo de la derecha y así sucesivamente.

Esquema de la mesa en peine



4.2. Combinaciones

Los tipos de mesas descritas anteriormente, se utilizan para comidas de negocios particulares, pero cuando se trata de una celebración con mayor afluencia, como una boda, no basta con una única mesa y se suelen combinar varias mesas del mismo tipo o una combinación (como en bodas, comidas de gala, comidas oficiales) de distintos tipos de mesas, donde las más comunes son las mesas rectangulares de presidencia.

Los dos tipos de combinaciones de mesas más utilizados son los siguientes:

1. Se coloca una mesa presidencial rectangular al fondo del salón, mirando hacia la puerta y, frente a ella, se disponen tantas mesas adicionales como sea necesario.
2. Se coloca una mesa presidencial redonda en el centro del salón y alrededor de esta se colocan tantas mesas adicionales como se precisen.



Combinación de mesas

5. Elementos de la mesa

Una mesa tendrá que estar vestida con corrección, es decir, debe estar siempre cubierta con un mantel y con los distintos elementos que se necesitan para comer y los decorativos, correctamente colocados. El montaje de la mesa se realiza siempre antes de que lleguen los invitados y deberá estar todo preparado para poderlos recibir con la atención que se merecen.

La limpieza es muy importante, por ello, a la hora de poner la mesa se deberán ir repasando los cubiertos, vasos y copas, uno a uno, con un trapo de algodón, para que no quede ningún dedo marcado.



Definición

Lito

Paño blanco de algodón de unos 40 x 80 centímetros con el que el camarero se ayuda para servir a los clientes y llevar las bandejas.

Si se trata de un evento organizado, las mesas deberán estar colocadas y distribuidas de manera que ni falte ni sobre ningún sitio y equilibrando las distintas mesas para que todas tengan el mismo número de comensales aproximadamente. Si por el contrario se trata de un restaurante, las mesas deberán estar perfectamente montadas antes de que sean ocupadas por algún comensal y, si sobrase algún sitio, el servicio deberá retirarse antes de que empiecen a comer. Los comensales estarán separados entre sí al menos 70 centímetros para que se puedan mover con relativa comodidad.

5.1. Distribución de la mantelería, cubertería, vajilla, cristalería

Sobre la mesa, los utensilios y materiales necesarios para comer (cubertería, vajilla, mantelería, cristalería...) también debe estar en un orden prefijado con anterioridad.

Mantelería

La mantelería se divide en tres piezas:

1. **El muletón o bajo-mantel.** Es un tipo de pieza de tela gruesa y afelpada, de lana o algodón, que además de proteger la mesa de cualquier tipo

de derrame, impide que el mantel se mueva demasiado y amortigua el ruido. Se coloca debajo del mantel.

2. **El mantel.** Una mesa siempre debe estar cubierta por un mantel, preferiblemente blanco o de colores claros, liso o con pequeños bordados, y de algodón o lino. En algunas ocasiones se utilizan manteles que tienen fibras sintéticas para que sea más fácil plancharlo. El mantel necesita ser suficientemente largo como para cubrir al menos un tercio de la altura entre la mesa y el suelo. Si las mesas no son de muy buena calidad (como suele ocurrir en la mayoría de los hoteles y restaurantes), se utilizará un mantel que llegue hasta al suelo y sobre este se colocará un cubre mantel.
3. **El cubre mantel** se coloca sobre el mantel, cuando este llega hasta el suelo. El más utilizado es un sobre mantel que cubre toda la mesa y cuelga un tercio de la altura entre la mesa y el suelo, pero también hay de otros tipos como individuales o pasos de mesa.



Mantel

Vajilla

Lo primero que se coloca es el bajoplato. El bajoplato únicamente sirve como decoración y para que en el momento en el que se retire el plato no se quede la mesa sin plato, ya que no es correcto. El bajoplato suele ser de cerámica, de porcelana, de cristal o de metal (ej.: aluminio, alpaca, plata, etc.). Son redondos y muy parecidos a un plato pero con unas medidas mayores que estos para que sobresalgan y se vean aun teniendo el plato encima.



Vajilla



Definición

Bajoplato

Es una pieza de decoración que se coloca en la mesa en ocasiones especiales, aunque se puede utilizar a diario. Son redondos y de un diámetro superior a los platos llanos. La función de los bajo-plateos además de decorativa es la de preservar el mantel de posibles manchas al apoyar los cubiertos.

Sobre el bajoplato se colocan los platos. La vajilla debe ser sobria, bien lisa o con motivos discretos. Es muy importante que si el mantel es bordado o tiene algún tipo de dibujo, la vajilla sea lisa. Cuanto más formal sea el evento, la vajilla a utilizar deberá ser de estilo más clásico y de colores claros.

Si el plato tuviese algún anagrama, este se colocaría mirando hacia el comensal y con el plato centrado.

El plato llano es el que se coloca sobre el bajoplato. Sin embargo, el plato hondo o sopero, solo se colocará si lo primero que se va a servir es una crema o consomé. Si no fuese así, únicamente se colocaría el plato llano. Nunca se colocarán dos platos llanos, uno encima de otro.

Cuartería

Después de colocar los platos, se distribuirán los cubiertos. Para ello, se debe tener en cuenta que se tienen que situar según el orden de utilización, colocando los que primero vayan a usarse en el exterior y hasta que los que se encuentren más cerca del plato sean los que vayan a utilizarse en último lugar. Los cubiertos estarán separados del plato al menos 3 centímetros y nunca deben tocarlo.



Cuchara de mesa



Tenedor de mesa



Cuchillo de mesa



Cuchara de postre



Tenedor de postre



Cuchillo de postre



Tenedor de pescado



Cuchillo de pescado



Cucharita de café



Tenedor lunch



Cuchillo lunch



Tenedor de servir



Cazo de servir salsas



Cazo de servir sopas



Pala para tartas



Cuchara de azúcar

Algunas de las piezas de una cuartería

La colocación de los distintos cubiertos seguirá las siguientes normas:

- Se deben colocar al lado del plato, según la mano que se vaya a utilizar para usarlo, es decir, la cuchara y cuchillo a la derecha (ya que se usa esa mano para estos cubiertos) y el tenedor a la izquierda (ya que se usa la mano izquierda para el uso del tenedor).
- Las pinzas para el marisco deberán colocarse en primer lugar, siempre y cuando el primer plato sea marisco.
- La cuchara debe colocarse con la concavidad hacia arriba.
- El cuchillo para entrantes es de tamaño más pequeño al resto y de punta roma. Se debe colocar con la sierra mirando hacia dentro de la mesa
- El cuchillo carnicero debe colocarse con el filo hacia dentro como todos los cuchillos. Este tipo de cuchillo suele ser de sierra y terminar en punta.
- La pala de pescado es un cuchillo especial para comer pescado. Tiene forma de pala y no tiene filo. Debe ponerse hacia arriba, con la parte cóncava hacia abajo.
- El tenedor igual, deberá colocarse con las púas hacia arriba.
- El tenedor para los entrantes es de cuatro púas y de tamaño algo inferior al que se usa para la carne.
- El tenedor de pescado es un tipo de tenedor que tiene forma de horca con tres o cuatro púas.
- El tenedor de carne es de cuatro púas y de mayor tamaño que los anteriores.
- Los cubiertos de postre deberán colocarse enfrente del plato, en la parte superior. Se deben colocar según el tipo de postre que se vaya a servir. La cucharilla es la más externa respecto al plato. Deberá colocarse con el mango hacia la derecha. Luego deberá colocarse el tenedor, con el mango hacia la izquierda y finalmente el cuchillo, con el mango, nuevamente hacia la derecha.

Ejemplo: Si el postre es un helado no deberían colocarse ni el tenedor ni el cuchillo. Sin embargo, si el postre es algún tipo de tarta que en principio no requiera el cuchillo, este debería ponerse para que sirva para ayudarse.

- Si un cubierto se cayese al suelo, deberá ser remplazado por uno limpio.
- A la hora de retirar un plato, deberán retirarse también los cubiertos de dicho plato aunque no hayan sido utilizados.



Posición de los cubiertos en la mesa

Cristalería

Los vasos y copas deberán colocarse en línea recta, enfrente del plato, por encima de los cubiertos de postre y situados desde el centro hacia la derecha.



Algunas de las piezas de una cristalería

El orden de colocación, de izquierda a derecha es el siguiente:

- **Copa de jerez.** Para servir vinos generosos, como finos, olorosos, amontillados, jerez, oporto, etc. Solo debe servirse hasta la mitad.
- **Copa de agua.** Suele ser de tamaño superior a la de vino o del mismo tamaño, pero nunca menor. Normalmente, la copa de agua deberá servirse antes de que se sienten los invitados. No debe rellenarse más de cuatro quintos de su totalidad.
- **Copa de vino tinto.** Es la siguiente después de la de agua. Es algo más pequeña que esta y preferiblemente deberá ser de cristal fino. No debe rellenarse nunca más de la mitad aunque lo recomendable es rellenarla únicamente un tercio de su capacidad.
- **Copa de vino blanco.** Este tipo de copa, solo se pondrá si se va a servir un plato de pescado o marisco. Es una copa más pequeña que la de vino tinto y puede servirse hasta dos tercios de su tamaño.
- **Copa de champagne o cava.** Se coloca al lado de la de vino blanco y un poco más separada y más arriba que el resto. Es un tipo de copa alargada.
- **Copa de licor.** Se coloca a la derecha de la de cava, si se piensa servir una copa de brandy o de jerez después de la comida.



Las copas, al igual que los cubiertos, no deberán tocarse entre sí y deberán tener al menos dos centímetros de separación entre ellas.



Sabía que...

Hasta hace unos años, la cristalería debía ser transparente, pero actualmente (siempre y cuando la comida no sea muy protocolaria) se ha puesto de moda el uso de cristalería coloreada en concordancia con la vajilla o el mantel. Algunos profesionales del protocolo y sumiller no están de acuerdo con el uso de este tipo de cristalería ya que no permite observar con claridad el color del vino, que según los expertos, es requisito indispensable para degustar un buen vino.

5.2. Otros elementos de la mesa

Servilletas

En cualquier tipo de evento, las servilletas deberán ser de tela, concretamente, de la misma tela que el mantel. Las servilletas de papel están reservadas para uso privado o para restaurantes de comidas o chiringuitos.



Las servilletas se colocan dobladas sobre el plato o a la izquierda de este.

Las servilletas se doblan en forma de triángulo, cuadrado o rectangulares. Si se colocan en forma de triángulo y sobre el plato, la punta deberá ir hacia la derecha o hacia abajo; y si se coloca en la parte izquierda del plato, deberá colocarse la punta mirando hacia el plato.

Según las normas estrictas de protocolo, el lado derecho está reservado para dejar la servilleta cuando se ha acabado de comer o cuando el comensal necesita levantarse un momento. Nunca se colocarán dentro de las copas ni formando figuritas. Una servilleta es un elemento que se utiliza para la limpiarse y debe estar impoluta. Todo debe estar limpio, pero la servilleta todavía más si cabe y el hecho de que se haya tocado en exceso para formar una figura no es lo correcto.