

2.1.1. Definición, caracterización y modelos de organización de sus diferentes tipos.

Introducción

Alejandro Dumas aseguraba desde sus vastos conocimientos gastronómicos (Mon Dictionnaire de Cuisine) que el hombre debe comer sentado: <Messieurs, l'homme doit manger assis>. Para que tal principio fuera factible, se idearon los mesones, hosterías, posadas, hostales, albergues, paradores y fondas, especialmente creados para alimentar y alojar a los que iban de viaje fatigados por los polvorientos caminos.

La primera vez que los figones, tabernas, posadas, etc., tomaron otro nombre fue en el año 1765, cuando un tal Boulanger abrió un Restaurante en París, en la calle Des Poulies, anunciando sus reparadores platos.

Más modernamente, surgió el concepto universal de la hostelería como profesión, que incluso hoy día se enseña en escuelas especializadas. Montaigne, en la descripción de su viaje a Italia, dejó constancia escrita de sus experiencias por tales lugares. Se las dedicó, sin entusiasmo alguno, a su amigo del alma Étienne de la Boëtie.

Desde sus comienzos, se ha pretendido organizar de manera oficial tal actividad, y en diversas ciudades españolas tenemos pruebas fehacientes de ello. Se citan a este respecto las Ordenanzas otorgadas por el rey don Juan en 1455, el Privilegio de don Fernando el Católico de 1847 y la confirmación de tal privilegio hecha por el mismo monarca, siete días más tarde, en Salamanca.

La reglamentación era necesaria, aunque no muy efectiva, pues todo el mundo conoce, a través de la literatura, el estado y acomodo de tales lugares. Naturalmente, las cosas con el tiempo se arreglaron, y con el devenir de los años, fueron promulgándose normas, reglamentos y decretos que nos han conducido a la extraordinaria hostelería de nuestros días.

Definiciones

Restaurante, según la ordenación turística de restaurantes (Orden del 17 de marzo de 1965), en su Artículo 1º queda definido como: "aquellos establecimientos, cualquiera que sea su denominación, que sirvan al público, mediante precio, comidas y bebidas, para ser consumidas en el mismo local". Es una definición muy amplia por lo que dispone en el Artículo 2º:

Quedan excluidos, sin embargo, del ámbito de aplicación de las presentes normas:

- a. Las cafeterías, que estarán sujetas a lo dispuesto en su específica ordenación.
- b. Los comedores universitarios, las cantinas escolares, los comedores para trabajadores de una empresa, así como todo establecimiento dedicado únicamente a servir comidas y bebidas a contingentes particulares.
- c. Los servicios de comidas y bebidas facilitados en los comedores de los establecimientos hoteleros, tanto a sus huéspedes como al público en general, los cuales estarán sujetos a lo dispuesto para los mismos en las normas vigentes para la industria hotelera. No obstante, los restaurantes, cualquiera que sea su denominación, explotados con independencia del servicio de comedor por un establecimiento hotelero, quedarán sometidos a las prescripciones de esta ordenación, aún cuando se encuentren situados en el mismo edificio.

El Artículo 3º, establece que tampoco se consideran restaurantes, aunque si le son de aplicación determinados artículos de la Orden mencionada, los siguientes:

- a. Los servicios de restaurante en ferrocarril o nave (por tierra, mar y aire).
- b. Aquellos establecimientos no comprendidos en el artículo anterior que, además de bebidas, sirvan para su consumición en el mismo local, aperitivos, "tapas", raciones, bocadillos u otros alimentos. (se refiere a los Bares).

Cafetería según la ordenación turística de cafeterías la define como:

"Aquellos establecimientos, cualquiera que sea su denominación, que además de helados, batidos, refrescos, infusiones y bebidas en general, sirvan al público mediante precio, principalmente en la barra o mostrador y a cualquier hora, dentro de las que permanezca abierto el establecimiento, platos fríos y calientes, simples o combinados, confeccionados de ordinario a la plancha para refrigerio rápido".

Al contrastar las definiciones de restaurante y cafetería, podemos apreciar las siguientes diferencias:

En la cafetería:

- El servicio se realiza principalmente en barra;
- Se ofertan platos de elaboración sencilla;
- El horario de servicio se mantiene mientras permanezca abierto el establecimiento;

- No es requisito imprescindible que el cliente deba consumir algún tipo de alimento sólido;
- El servicio es rápido.

Las cafeterías se clasifican en distintas categorías, según sus instalaciones y servicios. Así, la Ordenación Turística las clasifica en tres categorías: *especial, primera y segunda*, cuyos distintivos son 3, 2 y 1 taza respectivamente.

Características

Los restaurantes son locales en los que se ofrece una relativa variedad de posibles elecciones para consumirse y ser servidas en el mismo local, los platos se elaboran individualmente en función de la demanda del cliente y con una calidad representativa del restaurante.

A éste establecimiento, acuden los clientes para degustarse con la comida, para reunirse con amigos o familiares, y al mismo pueden ser atraídos por su decoración, ambiente, por la atención que se da al cliente, por su oferta culinaria, etc.

Clasificación

Si en las Cafeterías, es el número de tazas el distintivo de clasificación, en los Restaurantes, es el número de tenedores el que determina la categoría de estos establecimientos.

La categoría debe consignarse “en forma que no deje lugar a dudas” mediante la utilización del distintivo mencionado. Esta obligatoriedad debe realizarse mediante su exhibición en el exterior de los establecimientos, en la propaganda impresa, en las cartas y en las facturas. No obstante, esta clasificación ha ido perdiendo su sentido desde que la Administración la identificó con los módulos fiscales y los establecimientos rebajaron un nivel para cotizar menos.

La primera clasificación, se puede establecer según marca la ordenación de restaurantes en su Artículo 15, conforme a la cual las categorías se miden en número de tenedores:

- 5 tenedores = Lujo.
- 4 tenedores = Primera.
- 3 tenedores = Segunda.
- 2 tenedores = Tercera.
- 1 tenedor = Cuarta.

Las distintas categorías se diferencian por varios aspectos; en la distribución, en las instalaciones, equipos, tipo de material y en lo que se refiere al personal, exigen que esté debidamente uniformado, sea el adecuado a la categoría, así como, que el primer jefe de comedor en las

categorías lujo y primera, conozca los idiomas inglés y francés, y en segunda categoría, conozca uno de los dos idiomas. Los restaurantes se pueden clasificar también atendiendo a otros criterios:

- a. Por procedencia de la cocina:
 - Regional: Castellana, navarra, vasca, etc.
 - Internacional: China, francesa, italiana, alemana, etc.
- b. Tipo de cocina:
 - Casera, afrodisíaca, de mercado, vegetariana, etc.
- c. Por tipo de explotación:
 - Independiente;
 - Organizado en cadena;
 - Franquiciado.
- d. Por tipo de oferta o concepto:
 - Arrocería, marisquería, figón, mesón, etc.
- e. Según la clasificación de guías gastronómicas:
 - Michelin (estrellas);
 - REPSOL;
 - Valoración en otras guías.

Las guías gastronómicas valoran los establecimientos según: la carta, la decoración, el ambiente, tipo de vajilla, mantelería, cristalería y cubertería, la distribución de la sala, servicio, la carta de vinos, oferta de otros productos (aceites, quesos, puros, cafés, infusiones, etc.).

- f. Según la clasificación en páginas web.
- g. Según los Sistemas de Gestión de la Calidad reconocidos:
 - ISO 9001;
 - ICTE (normas 167000 de Aenor).
 - EFQM;

Actualmente existe una significativa variedad metodológica y de sistemas para gestionar la calidad, ejemplos de ello lo constituyen la norma "ISO 9001", las normas Q de Aenor e ICTE (Instituto para la Calidad Turística Española) para hoteles y restaurantes y la norma "EFQM" (European Foundation Quality Management), diferenciadas

todas ellas tanto por su grado de implantación sectorial como por su grado de aplicabilidad a cada tipo de empresa o establecimiento hostelero, aplicabilidad que depende, entre otras variables, de los objetivos que estos persigan y del plazo de los mismos, aspectos que se revelan factores claves de la política estratégica de una empresa.

La nueva CNAE 2009 se refiere a la Actividad I Hostelería como “Esta sección comprende la prestación de alojamiento para estancias cortas a turistas y viajeros, así como la oferta de comidas completas y bebidas aptas para su consumo inmediato. La cantidad y el tipo de servicios complementarios que agrupa esta sección pueden ser muy variables”... Además, establece para los Servicios de comidas y bebidas “Esta división comprende las actividades de prestación de servicios de comidas y bebidas que ofrecen comidas o bebidas completas listas para su consumo inmediato, bien en restaurantes tradicionales, autoservicios o de comida para llevar, o bien en puestos permanentes o temporales, con plazas para sentarse o sin ellas. Lo decisivo es que se ofrezcan comidas listas para su consumo inmediato, y no el tipo de instalación que presta el servicio. Se excluye la producción de comidas no listas para su consumo inmediato o no pensadas para su consumo inmediato, o bien de productos alimenticios preparados que no se considera que constituyan una comida. También se excluye la venta de productos alimenticios, que no sean de producción propia, que se considere que no constituyen una comida o de comidas no aptas para su consumo inmediato”.

El Estilo

El estilo de un restaurante viene determinado por el propio concepto del restaurante, el tipo de cocina que elabora, así como por su decoración y ambientación (montaje de las mesas, aptitud y actitud del personal, música, etc.).

(...)