



Foto: Resuinsa

Servicio de mesa

EXPERIENCIAS GASTRONÓMICAS COMPLETAS

El servicio de mesa en hotelería va más allá de la simple entrega de alimentos y bebidas. Es una experiencia cuidadosamente planeada que busca satisfacer las necesidades y deseos de los huéspedes más exigentes. Tanto para el hotelero como para el huésped, representa calidad y atención excepcional, contribuyendo a una estancia memorable y fomentando la lealtad hacia el establecimiento.

Más allá de ser un simple acto de llevar platos y bebidas a la mesa, el servicio de mesa implica una cuidadosa estudio de atención, cortesía y detalle, diseñado para satisfacer las necesidades y deseos de los huéspedes más exigentes.

En esencia, el servicio de mesa en hotelería se distingue por su atención personalizada y su enfoque en la experiencia del cliente. Desde la disposición elegante de la mesa hasta la presentación impecable de los platos, cada aspecto está meticulosamente planeado para crear un ambiente acogedor y refinado que complemente la calidad de la comida y las bebidas ofrecidas.

Para el hotelero, invertir en un servicio de mesa de alta calidad no solo es una cuestión de prestigio, sino también de rentabi-

lidad. Un servicio excepcional contribuye a la reputación del hotel, atrayendo a clientes exigentes que buscan una experiencia gastronómica completa y una atención impecable. Además, si está bien ejecutado puede aumentar la satisfacción del cliente, lo que se traduce en críticas positivas, recomendaciones y lealtad a la marca.

Para el huésped, el servicio de mesa representa un momento de indulgencia y disfrute. La atención cuidadosa y personalizada del personal, combinada con la calidad de los alimentos y las bebidas, crea una experiencia gastronómica que va más allá de la simple satisfacción del hambre. Cada comida se convierte en un evento, donde se aprecian los sabores exquisitos, se disfruta del ambiente refinado y se crea un recuerdo duradero.

Un hotel puede generar más de una tonelada de residuos textiles al año

Resuinsa está coordinando la recogida de los residuos textiles a nivel industrial para dar servicio a sus clientes y así incorporarlos en el proceso de fabricación.

El 1 de enero de 2025 entra en vigor la directiva Europea EU 2018/851 por la cual se establece un marco jurídico para la circularidad y la sostenibilidad de los productos textiles.

Un establecimiento hotelero de unas 300 plazas puede llegar a generar de media más de una tonelada de residuos textiles año, en torno a 100 kilos al mes y 0,3 kilos por habitación. Se trata de unas cifras que Resuinsa, compañía internacional líder en textiles para el sector hotelero, está manejando tras comenzar con un sistema de **recogida selectiva de dichos residuos a nivel industrial**.

gestionar y proporcionar una segunda vida a las toneladas de residuos textiles que producen anualmente", indica el director general de Resuinsa, Félix Martí. Por tanto, ante la inquietud originada, Martí explica que la compañía lleva casi un año trabajando para facilitar la recogida de los desechos textiles de los clientes para después incorporarlos en la cadena de fabricación.



Innovación tecnológica en el proceso de economía circular

En este sentido, esta iniciativa pionera es el resultado de una gran labor que Resuinsa ha desarrollado previamente a nivel laboratorio. Llevando a cabo una **I+D+i real** para dar una respuesta eficaz al hotelero.

Según Martí, "**la experiencia e innovación tecnológica** han sido claves para que podamos desarrollar la economía circular dentro del propio sector hotelero, el cual está siendo consciente de la importancia de la entrada en vigor de la directiva europea, tanto por su implicación logística como por la sostenibilidad medioambiental que conlleva".

Finalmente, el director general de Resuinsa subraya que el objetivo no es otro que "apostar de forma decidida por el **cui-**

De esta manera, Resuinsa ofrece un servicio pionero al hotelero, ya que se verá afectado por la Directiva Europea EU 2018/851 y que entrará en vigor en apenas nueve meses, el 1 de enero de 2025. Esta norma forma parte del paquete de medidas sobre economía circular y refuerza las leyes sobre prevención de residuos. Concretamente, en lo que respecta a la generación de los desechos textiles, los Estados miembros de la Unión Europea deben realizar una **recogida selectiva** de los mismos y establecer unos objetivos relativos a la preparación para la **reutilización y el reciclado**.

"La normativa repercute directamente en el sector, ya que los hoteles y las cadenas hoteleras deben contar con un plan para



dado y el compromiso con el planeta. Gracias a las diversas líneas de investigación y a la innovación que llevamos años ejecutando, contamos con productos cada vez más sostenibles que dan solución a los nuevos desafíos del sector hotelero. Por eso, este nuevo servicio de recogida de partidas industriales de textiles es un firme apoyo a nuestros clientes y ayuda a brindar una nueva oportunidad con garantías a las prendas cuando finaliza su vida útil. La economía circular no debe detenerse y en este impulso seguimos esforzándonos cada día".



Foto: Vayoil Textil

En esencia, se trata de un componente esencial de la experiencia del huésped, que eleva cada comida a un momento de lujo y placer.

Componentes clave

Los componentes clave de un servicio de mesa en hostelería incluyen elementos como la vajilla, la cubertería, la cristalería, la mantelería, la disposición de la mesa y el servicio de atención al cliente. En este punto, Maria Jose Esteve, directora de comunicación y marketing de Vayoil Textil, detalla que el servicio de mesa está formado por vajilla, cristalería, cubertería, mantelería y servilletas, así como la disposición de todos ellos sobre la mesa. "A estos elementos podemos sumarle todo un submundo de elementos decorativos desde flores, pasando



por tarjetas, a cualquier otro elemento". Se tratan de elementos se eligen cuidadosamente para complementar la experiencia gastronómica y crear un ambiente acogedor y agradable para los comensales.

Vajilla: la elección de la vajilla depende del estilo del restaurante y del tipo de cocina que se ofrece. Puede variar desde vajilla elegante y sofisticada para restaurantes de alta gama hasta opciones más informales y creativas para establecimientos con un enfoque más moderno o temático.

Cubertería: incluye cuchillos, tenedores, cucharas y otros utensilios necesarios para comer. Se selecciona en función del tipo de platos que se servirán y del nivel de formalidad del restaurante. La calidad y el diseño de la cubertería también influyen en la experiencia del cliente.

Cristalería: los vasos y copas utilizados para servir bebidas, como agua, vino, cócteles y licores, son parte importante del servicio de mesa. La forma y el tamaño de las copas pueden realzar los sabores y aromas de las bebidas, por lo que se eligen con cuidado para mejorar la experiencia de degustación.

Mantelería: para que la experiencia gastronómica sea lo más completa posible, uno de los componentes clave es la elección de la mantelería. "Vestir una mesa va más allá de incorporar un mantel: ofrece sus mejores prestaciones al comensal; supone un elemento diferenciador al personalizarse conforme las señas de identidad del establecimiento, y sobre él gira el resto de elementos para que exista una coherencia de estilo", define Félix Martí, director general de Resuinsa. Además, añade que un textil impecable, con un diseño personalizado que case con el producto y con el establecimiento, hacen que el comensal se lleve consigo una experiencia agradable. De hecho, "ayuda a que el cliente regrese para disfrutar nuevamente de ese momento único en el que la mantelería le ha estado acompañando".

Disposición de la mesa: esto, junto con la colocación de los cubiertos, la disposición de la vajilla y la cristalería, y la presentación de la servilleta, contribuye a la estética general y al confort del cliente.

Decoración: además de los componentes básicos, la decoración juega un papel fundamental en el servicio de mesa. Los centros de mesa, velas, flores y elementos decorativos se utilizan para añadir color, textura y estilo a la mesa, creando un ambiente agradable y armonioso. Estos detalles decorativos pueden adaptarse a diferentes ocasiones y eventos especiales, contribuyendo a la atmósfera festiva y celebratoria del restaurante.

Está claro que los comensales buscan recibir un excelente servicio cuando se sienta en una mesa de un restaurante, "convertir esta experiencia en algo único servirá para que muchos de ellos vuelvan y quieran repetir la experiencia. Para que esto ocurra a la buena experiencia culinaria hay que sumar un excelente servicio (rapidez, amabilidad y limpieza principalmente) y un entorno confortable agradable en el que todos los elemen-

EXPERTOS EN SOLUCIONES PARA LA HIGIENE Y LIMPIEZA DE SECTORES PROFESIONALES



Sistemas y productos **sostenibles**.

Equipos y sistemas para el **ahorro de costes**.

Equipos de dosificación automática.

Diseño y programación de **programas de lavado personalizados**.

Asesoramiento personalizado y continuo.

Control del proceso de lavado y la trazabilidad.

Formación para el personal de lavandería.

Asesoramiento y ayuda en la aplicación de la norma UNE-EN14065 y el sistema RABC "Textiles tratados en Lavandería".

Sistema de **Control de Biocontaminación**.

Programas de lavado para **lavandería OPL**.

Lo nuestro es la Higiene"



Calle Manuel Ballester Boix, 1 Pol. Ind. (30709) Roldán, MURCIA.
Tel: **968 589 181**
info@roldannetya.com

www.roldannetya.com



tos que configuran esa puesta en escena tienen un papel”, determina Maria Jose Esteve.

Tipos

En la industria gastronómica, los servicios de mesa son un aspecto fundamental para brindar una experiencia completa a los comensales. En la actualidad “podemos encontrar diferentes tipos de servicios, que se van adaptando a las características de cada restaurante e, incluso, a cada celebración. Así pues, para banquetes y eventos más multitudinarios, se puede emplear el servicio inglés. Los platos se van presentando en una bandeja, a la izquierda del comensal, mientras que el camarero va sirviendo”, detalla el director general de Resuinsa. Entre los tipos más comunes se encuentran el servicio a la francesa, el servicio a la rusa y el servicio a la inglesa. En el servicio a la francesa, los platos son presentados a los comensales en una bandeja o fuente, y luego son servidos individualmente por el personal en la mesa. Este método permite una interacción más directa entre los comensales y el personal, añadiendo un toque de elegancia y personalización a la experiencia gastronómica. En relación a este tipo de servicio, Félix Martí indica que el servicio de mesa francés es más común en restaurantes elegantes en los que las mesas están bien vestidas. “Los alimentos también se muestran en una bandeja o fuente, pero el propio comensal se va sirviendo de manera directa con utensilios específicos para cada plato”.

Por otro lado, el servicio a la rusa difiere en que la comida es presentada y servida al cliente en platos calientes desde una mesa auxiliar por parte del personal de servicio. Esta técnica permite una presentación más elaborada y teatral, ya que los platos son exhibidos antes de ser servidos, lo que puede añadir un elemento de anticipación y sorpresa a la experiencia gastronómica. “Aquí los platos se presentan en la mesa, junto al comensal y situados en una mesa auxiliar. Son preparados y emplatados individualmente en la cocina, mientras que el camarero es el que finiquita, ya que termina de cortar o flambea”, continúan detallando desde Resuinsa.

Finalmente, también añade que el servicio americano resulta el más habitual en España. Es aquel en el que el camarero sirve

la comida en la propia mesa, por el lado derecho del cliente. Además, lleva varios platos tanto para servir como a la hora de retirarlos.

También podemos añadir un servicio de mesa para reuniones de cariz más informal, el llamado First finish, first out (FFFO). Conforme se van terminando los platos, se van sacando para que los degusten los comensales.

Cada tipo de servicio de mesa tiene sus propias ventajas y características distintivas, lo que permite a los establecimientos gastronómicos adaptarse a diferentes preferencias y necesidades de los clientes, proporcionando una experiencia gastronómica única y memorable.

Elementos

En respuesta a las demandas de los clientes y las tendencias del mercado, se están observando varios cambios en la elección y presentación de los elementos del servicio de mesa en la industria gastronómica. Una de las tendencias más destacadas es el enfoque en la sostenibilidad y la ecoconciencia. Además, hay una creciente demanda de experiencias gastronómicas únicas y personalizadas, lo que ha llevado a una mayor diversidad en la elección y presentación de los elementos del servicio de mesa. Los restaurantes están experimentando con vajillas y cuberterías de diseño innovador, así como con presentaciones creativas que van más allá de la disposición tradicional en la mesa. Desde platos y cuencos de formas y texturas inusuales hasta presentaciones artísticas que incorporan elementos naturales o utensilios inusuales, la creatividad en la elección y presentación de los elementos del servicio de mesa está en auge para ofrecer experiencias memorables a los comensales.

Además de los cambios en la elección y presentación de los elementos del servicio de mesa, también se observan tendencias en la lencería de mesa. La lencería de mesa, que incluye mantelería, servilletas y otros textiles utilizados en la presentación de la mesa, juega un papel crucial en la experiencia



gastronómica. En respuesta a las demandas de los clientes y las tendencias del mercado, se están viendo cambios en este aspecto también. “La tendencia del mercado y la demanda de los comensales se centran a día de hoy en vestir la mesa, bien con mantelería completa, bien con mantel individual y/o camino. Hace unos años nos encontramos con la moda de que las mesas no contaran con ningún tipo de textil, una idea que está desapareciendo debido a todas las cualidades que incorporan los textiles de mesa, tanto a nivel de diseño como de higiene”, analiza Félix Martí. A lo que Maria Jose Esteve añade que no podemos hablar de un único tipo de cliente ni un único tipo de restaurante. “Las mesas pueden estar vestidas con mantel completo (mantel, servilleta, cubremantel, mantel individual) (servicio de mesa de desayuno) o un camino de mesa. El uso de textiles dependerá de la propuesta gastronómica del establecimiento, del ambiente que se quiera diseñar y de las tendencias estéticas del momento”. Podemos observar que la atención al detalle en la lencería de mesa no solo complementa la presentación de los platos, sino que también contribuye a la atmósfera general del restaurante y al disfrute de la experiencia gastronómica por parte de los comensales.

Los cambios en la elección y presentación de los elementos del servicio de mesa están siendo impulsados por una combinación de preocupaciones medioambientales, demandas de experiencias personalizadas y adaptaciones a las preferencias dietéticas de los clientes. Estos cambios reflejan una industria



Foto: Resuinsa

gastronómica en constante evolución, comprometida con la innovación y la satisfacción del cliente.

Vajilla, cristalería, cubiertos...

La importancia de la elección de la vajilla, la cristalería y los cubiertos en la experiencia gastronómica general va más allá de su función práctica. Estos elementos no solo sirven como



G2 GREEN Tecnologic

SOLUCIONES ROBÓTICAS INTELIGENTES

WWW.G2GREEN.ES





utensilios esenciales para consumir alimentos y bebidas, sino que también tienen un impacto significativo en la presentación visual de los platos y en el disfrute sensorial de la comida.

En primer lugar, la vajilla adecuada puede realzar la estética de los platos, complementando su presentación con colores, texturas y formas que resalten la creatividad y el cuidado con el que se han preparado los alimentos. Una vajilla bien seleccionada puede elevar el aspecto visual de cada plato, convirtiendo la comida en una experiencia estética memorable para los comensales.

Por otro lado, la cristalería adecuada no solo contribuye a la presentación visual de las bebidas, sino que también desempeña un papel fundamental en la experiencia de degustación. La forma y el tamaño de las copas pueden influir en el aroma, el sabor y la temperatura de las bebidas, optimizando así la experiencia sensorial del consumidor.

Finalmente, los cubiertos adecuados no solo facilitan el proceso de comer, sino que también pueden mejorar la percepción del sabor y la textura de los alimentos.

En resumen, la selección cuidadosa de estos elementos es esencial para crear una experiencia gastronómica completa y satisfactoria. Estos elementos no solo son herramientas prácticas, sino que también desempeñan un papel crucial en la presentación visual de los platos y en el disfrute sensorial de la comida, contribuyendo así a una experiencia culinaria memorable para los comensales.

Mantelería

La elección de los textiles y la lencería de mesa adecuados es fundamental para complementar la atmósfera y el estilo de un restaurante o establecimiento gastronómico. En este sentido, el papel que juegan los textiles de mesa tiene, según explican desde Resuinsa, una triple vertiente. “En primer lugar y como venimos indicando, el diseño complementa esa experiencia gastronómica única, ya que identifica, bajo unos mismos parámetros decorativos, la singularidad del restaurante. En segundo lugar, las mantelerías incorporan un plus de distinción y ca-

lidad. Un comensal que se sienta en una mesa con mantel sabe que se encuentra en un establecimiento que cuida los detalles. Y, en tercer lugar, no podemos olvidar que los textiles aportan un extra de higiene”.

Así, por ejemplo, desde Vayoil Textil consideran que en los manteles y servilletas hay un componente importante para el comensal que es la confortabilidad. Es muy importante también que estos productos tengan capacidad de absorción para que sequen y absorban líquidos y otras sustancias y la suavidad de los mismos para que, al limpiarse con una servilleta, arrastre restos de comida, pero sin molestar la piel del huésped. También un punto destacable es la construcción de los tejidos, que, en restaurantes de esta categoría, marca la diferencia ya que les dará mayor o menor durabilidad a las prendas en las mejores condiciones. “En la construcción de los tejidos interviene el grosor del hilo, la cantidad de hilos y de pasadas. Una vez construido el tejido, este se transforma en las prendas demandas, a través del acabado y la confección. Este proceso es el que determinará el aspecto de la prenda terminada. Interviene el tamaño del dobladillo, el tipo de esquina (montada o inglesa), las aplicaciones o personalizaciones que se le quiera dar, es decir, vainica, bordado, festón y muchas más opciones que hacen que la mantelería quede integrada totalmente en el ambiente y decoración del restaurante o salón al que visten”, explican.

En este sentido, uno de los desafíos más comunes y, por tanto, de las peticiones que realizan los restaurantes, “es que las mantelerías conserven sus propiedades tras pasar por los lavados industriales. Es decir, que sean textiles duraderos y de calidad. Para garantizarlo, existen certificados que así lo demuestran”, concreta Félix Martí.

Además, añade que los textiles de mesa son el máximo exponente a la hora de complementar la atmósfera y el estilo de



Foto: Vayoil Textil

un restaurante. Esto se debe principalmente a que pueden ser personalizados a través del diseño, los tejidos y las formas decorativas. Por ejemplo, “bordando el logo o el nombre del establecimiento, utilizando los colores corporativos, etc. Por tanto, la individualización de estos textiles se ha consolidado como uno de los aspectos más demandados por el sector hostelero”. En este punto, también Maria Jose Esteve habla del diseño indicando que hay que resaltar que las tendencias juegan con los colores complementarios o combinando diferentes estampados en un mismo tono. Las mantelerías lisas abren paso a nuevos diseños con motivos geométricos.

Mientras que en cuanto al color se refiere, indica que hay que destacar el blanco, pero para establecimientos que quieren poner más cromatismo en sus mesas, dentro de los clásicos, aparecen colores un poco más fuertes como el burdeos que aporta elegancia o la terracota. Algunos restaurantes que se encuentran en hoteles vanguardistas, incluso aparecen el naranja o el amarillo, combinados o no con negro o blanco. También se está imponiendo en estos establecimientos los colores pastel, el pistacho o turquesa son ideales para terrazas hoteleras. “Estos dos últimos factores (diseño y color), determinan el aspecto de la prenda terminada y son los que hacen que la mantelería quede totalmente integrada en la decoración y ambiente del establecimiento”.

Eficiencia operativa

Optimizar el diseño del servicio de mesa es crucial para mejorar tanto la eficiencia operativa como la experiencia del cliente en un establecimiento gastronómico. Una forma de lograrlo es mediante la disposición estratégica del mobiliario y los elementos del servicio de mesa. Por ejemplo, agrupar las mesas de manera que el personal pueda atender varias a la vez, reduciendo así el tiempo de desplazamiento y aumentando la productividad. Además, se puede implementar un diseño de mesa



Foto: Resuinsa



Foto: Resuinsa

que facilite el acceso a los utensilios y condimentos necesarios, lo que agiliza el servicio y mejora la experiencia del cliente al tener todo lo que necesita al alcance de la mano.

En cuanto a la lencería de mesa, esta desempeña un papel fundamental en la presentación general y la experiencia del cliente. La elección de manteles, servilletas y otros textiles debe complementar el estilo y la atmósfera del restaurante, además de ser prácticos y fáciles de mantener. Además, los textiles de alta calidad pueden contribuir a crear un entorno acogedor y confortable para los comensales, lo que influye positivamente en su percepción del establecimiento. Por tanto, es importante considerar cuidadosamente la elección de la lencería de mesa para garantizar una experiencia gastronómica memorable y satisfactoria. Además, en opinión de Félix Martí, director general de Resuinsa, la optimización radica en mantenerse al día, en estar atentos a las últimas novedades del sector para poder implementarlas correctamente, sobre todo, en cuanto a innovación y tecnología. Por ejemplo, “utilizando mantelerías cuya calidad no se vea mermada tras los lavados industriales y así no cambiarlas frecuentemente, o utilizando la tecnología RFID para conocer la trazabilidad y durabilidad de las prendas. De esta manera, los procesos se optimizan, siendo más eficaz la operativa para el restaurante y, sobre todo, ofreciendo el mejor servicio de mesa al comensal”. A lo que Maria Jose Esteve, directora de comunicación y marketing de Vayoil Textil, añade que esta operatividad se puede conseguir buscando calidad en el producto y la calidad la garantiza empresas profesionales que controlan la trazabilidad de los materiales y el proceso de producción con estrictos controles en todo el proceso.

Otro aspecto importante es la elección de materiales duraderos y fáciles de limpiar para el mobiliario y la vajilla, lo que simplifica las tareas de mantenimiento y garantiza una presentación impecable en todo momento.