



HOTR064PO. Servicio en Restaurante y Bares.

Sku: 20821IN

Horas: 35

OBJETIVOS

- Adquirir los fundamentos básicos para la atención a un cliente en un servicio de restaurante-bar desde la toma de la comanda hasta la facturación, cobro y, en su caso, reclamaciones del servicio.
- Adquirir conocimientos sobre la deontología de la profesión, las características del personal que integra dicho departamento, así como de las necesidades de mobiliario, material de trabajo y condimentos usados más comunes.
- Conocer las premisas de una correcta planificación.
- Adquirir conocimientos sobre la organización de los rangos y proceso de mise en place, el uso del menaje propio de un servicio y los procedimientos propios del servicio al cliente, el desbarasado y la toma de comanda, reconociendo sus tipos y procedimiento.
- Conocer las ofertas gastronómicas y servicios propios de las empresas de restauración.
- Adquirir conocimientos sobre el desarrollo de la mise en place en el bar, así como de la imposición de un correcto servicio, tanto de comidas como de bebidas, incluyendo algunos principios básicos de coctelería.
- Saber llevar la gestión administrativa del restaurante y bar.
- Tramitar quejas y reclamaciones.

CONTENIDOS

1.El restaurante

Introducción

Introducción al restaurante

Deontología de la profesión

Normas de conducta y tratamiento hacia el cliente, los compañeros y la empresa

Comunicación

2.El restaurante y sus dependencias

Organización del restaurante

Planificación del comedor

La distribución del personal

La dirección de sistemas de limpieza e higiene

3.El mobiliario, el material de trabajo y los condimentos

El mobiliario
El material de trabajo
Los condimentos

4.La brigada

Selección e instrucción del personal
Los uniformes
Relaciones del comedor con otros departamentos
Resumen

5.Proceso de servicio en el restaurante y bar

Introducción

6.Mise en place y organización del rango

Introducción
Organización del rango

7.Manejo de campanas, bandejas, fuentes y carros

Transporte de bandejas y fuentes
Carga de bandejas y fuentes
Transporte de alimentos en carro

8.La comanda

Recepción y acomodo del cliente
Toma de comandas
Tramitación y seguimiento de la comanda
Comanda de vinos
Despedida del cliente

9.Técnicas de servicio. Servicio al cliente y desbarase

Introducción al servicio
El desbarase de mesas
Buffet de servicio
Trinchado y desespinado
Trinchado de carnes y aves
Desespinado de pescados
La preparación de mariscos: trinchado y pelado
Pelado y corte de frutas
Cortes especiales: jamón, paletilla y chacina curada y pescados ahumados en lomos
Resumen

10.Ofertas gastronómicas y servicios del restaurante y bar

Introducción

11.Menús y cartas

La confección de menús y cartas
Composición e ingredientes de menús y cartas
Guarniciones
Postres y helados
Confección de la carta de vinos

12.Bufet, servicio de desayunos y servicio de habitaciones

Características y clases de buffets
Montaje de mesas de desayuno

Servicio de habitaciones

13.Montaje de mesas especiales

Banquetes

Reuniones

14.Los vinos y su servicio

Fermentación de la uva y composición del vino

Tipos de vino

Elaboración y crianza del vino

Vinos generosos

Vinos espumosos

Servicio de los vinos

15.Servicios a la vista del cliente

Platos preparados a la vista del cliente: ensaladas, carnes, pescados y otros

Fondos y salsas

Servicio de salsas

Mostazas y su servicio

16.Los postres y los quesos

Los postres: introducción

El queso: introducción

17.El cigarro puro

Origen de los cigarros puros

Estructura y partes de un cigarro

Elaboración de un cigarro

Clasificación de los cigarros

Guía del cigarro puro

18.La cata

Maridaje

Resumen

19.El Bar

Introducción

El bar y su *mise en place*

El servicio de mostrador. Clases y características

La mise en place del bar

Clasificación general de las bebidas. Alcohólicas y no alcohólicas

Los vales de extracción o pedido

20.El servicio en el bar

Servicio en barra, en mesa, de aperitivos, de plancha

Condiciones básicas de los alimentos en el bar

La carta del bar

Las infusiones

Servicio de chocolate

21.Iniciación a la coctelería

Elaboración de cócteles

Serie de coctelería

Naturaleza de otras bebidas

Servicio de espirituosos y otras bebidas

Recetario de coctelería
Resumen

22.Gestión administrativa y documental del restaurante y bar

Introducción

Beneficios y riesgos en las ventas. Control de costes y ventas

Control de costes

Determinación de los costes

23.Control de ventas

Fijación del precio de venta

24.Facturación y cobro

Introducción

El cajero-facturista en el comedor

25.Inventario

Definición

Bodeguilla del día

26.Reclamaciones y resoluciones

Reclamaciones

Resoluciones (cómo actuar ante una queja o reclamación)

Resumen