



## **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