



HOTR0023.Servicio en restaurante y bares

Sku: HOTR0023_EC

Horas: 30

OBJETIVOS

Adquirir los fundamentos básicos para la atención a un cliente en un servicio de restaurantebar :desde la toma de la comanda hasta la facturación, cobro, y en su caso reclamaciones del servicio.

CONTENIDOS

1. INTRODUCCIÓN A LA RESTAURACIÓN

- 1.1. Deontología de la profesión
- 1.2. Normas de conducta y tratamiento hacia el cliente, los compañeros y la empresa
- 1.3. Comunicación en restaurantes y bares
- 1.4. Restaurante-comedor y sus dependencias

2. ORGANIZACIÓN DE LA BRIGADA

- 2.1. Preparación de los uniformes
- 2.2. Relación del comedor con otros departamentos

3. ORGANIZACIÓN DEL MOBILIARIO

- 3.1. Material de trabajo
- 3.2. Condimentos

4. COMPRENSIÓN DEL MISE EN PLACE Y ORGANIZACIÓN DEL RANGO

5. MANIPULACIÓN DE CAMPANAS, BANDEJAS, FUENTES Y CARROS

6. REALIZACIÓN DE LA COMANDA

- 6.1. Recepción y acomodo del cliente
- 6.2. Toma de comandas
- 6.3. Tramitación y seguimiento de la comanda
- 6.4. Comanda de vinos
- 6.5. Despedida de clientes

7. DESARROLLO DEL SERVICIO AL CLIENTE Y DESBARASADO, DOBLAJE DE MESAS

- 7.1. Buffet de servicio
- 7.2. Realización del trinchado y desespinado
- 7.3. Realización del trinchado de carnes, de aves y de pescados
- 7.4. Preparación de mariscos: trinchado y pelado
- 7.5. Realización de cortes especiales: jamón serrano y salmón ahumado

8. ELABORACIÓN DE LOS VINOS Y SU SERVICIO

- 8.1. Fermentación de la uva y composición del vino
- 8.2. Identificación de la tipología de vinos
- 8.3. Elaboración y crianza del vino
- 8.4. Manipulación de vinos generosos y espumosos

9. GESTIÓN DEL BAR Y SU MISE EN PLACE

- 9.1. Función del servicio de mostrador
- 9.2. Identificación de sus clases y características
- 9.3. Comprensión de la mise en place del bar
- 9.4. Clasificación general de las bebidas
- 9.5. Aplicación de los vales de extracción

10. GESTIÓN DEL SERVICIO EN EL BAR

- 10.1. Gestión del servicio en la barra, en las mesas, de aperitivos y de plancha
- 10.2. Comprensión de condiciones básicas de los alimentos en el bar
- 10.3. Elaboración de la carta del bar
- 10.4. Elaboración de las infusiones
- 10.5. Aplicación del servicio del chocolate

11. INICIACIÓN A LA COCTELERÍA

- 11.1. Elaboración de cócteles
- 11.2. Identificación de series de coctelería
- 11.3. Comprensión de la naturaleza de otras bebidas
- 11.4. Realización del servicio de vinos espirituosos y otras bebidas
- 11.5. Comprensión del recetario de coctelería

12. ORGANIZACIÓN DE BUFFETS/SERVICIO DE DESAYUNOS/SERVICIO DE HABITACIONES

- 12.1. Identificación de las características y clases de buffets
- 12.2. Manipulación de mesas de desayunos
- 12.3. Gestión de servicio de habitaciones

13. MANIPULACIÓN DE MESAS ESPECIALES

- 13.1. Banquetes y reuniones

14. ELABORACIÓN DE MENÚS Y CARTAS

- 14.1. Confección de menús y cartas
- 14.2. Composición e ingredientes de menús y cartas
- 14.3. Preparación de guarniciones
- 14.4. Preparación de postres y helados
- 14.5. Confección de la carta de vinos

15. ELABORACIÓN DE FONDOS Y SALSAS

- 15.1. Preparación de platos a la vista del cliente
- 15.2. Gestión del servicio de salsas
- 15.3. Preparación de mostazas
- 15.4. Preparación de ensaladas

16. ELABORACIÓN DE POSTRES Y LOS QUESOS

17. ORGANIZACIÓN DEL RESTAURANTE

- 17.1. Planificación del comedor
- 17.2. Distribución del personal
- 17.3. Dirección de sistemas de limpieza e higiene

18. GESTIÓN DEL BENEFICIO Y RIESGO EN LAS VENTAS

19. FACTURACIÓN Y COBRO

- 19.1. Comprensión del desempeño de el cajero / facturista en el comedor

20. GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

- 20.1. Realización de reclamaciones
- 20.2. Aplicación de soluciones

21. ORGANIZACIÓN DEL INVENTARIO

- 21.1. Definición de inventario
- 21.2. Preparación de la bodega del día

22. SELECCIÓN E INSTRUCCIÓN PERSONAL

- 22.1. Definición del puesto de trabajo
- 22.2. Selección
- 22.3. Formación

23. ASIMILACIÓN DE LA NORMATIVA DEL TABACO EN LA RESTAURACIÓN

- 23.1. Comprensión de la normativa del tabaco
- 23.2. Cigarros, puros y cigarrillos
- 23.3. Dispositivos electrónicos
- 23.4. Pipas de agua y similares