

# PROGRAMA FORMATIVO

## Gestión de la restauración. HOTR040PO - versión online

Código: 18047

Modalidad: ON LINE

Duración: 100 horas

### Objetivos:

- Realizar proyectos de viabilidad de implantación de un restaurante, analizando los servicios en lo relativo a su organización y planificación, así como el control de costes, teniendo en cuenta las normas de seguridad e higiene en restauración.
- Adquirir conocimientos sobre las distintas ofertas en restauración para diseñar, comercializar e implantar una gestión adecuada y propia en base al tipo de servicio y organización en restauración.
- Adquirir conocimientos sobre las necesidades de planificación de las tareas desarrolladas en los establecimientos de restauración, reconociendo los principios de actuación, planificación y desarrollo en la toma de reservas, montaje de mesas y planificación de menús y otras ofertas gastronómicas.
- Saber gestionar adecuadamente las herramientas propias del control de ingresos y gastos de los servicios de restauración, para propiciar una fijación de precios correcta, que permita la viabilidad del establecimiento.
- Conocer las exigencias sobre el aseguramiento higiénico sanitario y de calidad en el desarrollo de la gestión de los establecimientos de restauración para saber gestionar e implantar sistemas de control que así lo permitan.

### Contenidos:

#### Servicios y organización en restauración

Introducción

Concepto de restauración y clasificación de empresas de restauración (el *food service*):

Restauración tradicional

Neorrestauración

Servicios de suministro y asesoramiento gastronómico

Implantación de los servicios de restauración:

Macroentorno y microentorno

Estudio de la competencia

Fases de implantación de un servicio de restauración

Gestión del servicio de restauración:

Plan de inversión

Plan de financiación

Estimación de gastos

Costes internos y de amortización

Costes externos

Ratios básicos

Licencias y documentación

El restaurante, la cafetería y el bar:

Definición

División por zonas

Mobiliario

Decoración

Organigrama

Servicio de bar

La oferta en restauración:

El menú

La carta

Sugerencias o recomendaciones

Menús para banquetes

Menú bufet

Resumen

## **Planificación de los servicios**

Introducción

Consideraciones generales:

- Planificación de los procesos de mise en place, servicio y cierre en restauración

- Relaciones entre departamentos y recursos humanos

Diseño y elaboración de la carta:

- Diseño de la carta

- Elaboración de la carta

Planificación del menú:

- Aspectos nutricionales del menú

- Aspectos económicos del menú

- Punto de vista organizativo

- Aspectos gastronómicos del menú

- Aspectos estéticos del menú

Mise en place:

- Planificación de los servicios de desayuno

- Planificación de los servicios de almuerzo y cena

- Planificación de banquetes

La reserva:

- Tipos de comunicación en la toma de una reserva

- Datos de una reserva

- Desarrollo y confirmación de una reserva

- Distribución del trabajo y reparto de tareas

Resumen.

## **El control de ingresos y gastos de los servicios**

Introducción

Los costes en la restauración: concepto, tipos y control:

- Tipos de costes

- Control de costes

Determinación de los costes:

- Determinación del coste de un plato

- Determinación del coste de un banquete

Determinación del consumo de comida y bebida:

- Determinación del consumo de comida

- Determinación del consumo de bebida

Escandallo o rendimiento de un producto:

- Realización del escandallo

- Fijación del precio de venta

Gestión y control de comidas y bebidas:

- Realización de escandillos y fichas técnicas

- Gestión y control durante la recepción de las materias primas y productos

- Implementación de hojas de mermas

- Implementación de hojas de consumos de personal e invitaciones

- Incentivos al personal

El control de ingresos:

- Facturación y cobro

- Apertura, arqueado y cierre de caja

- Medios de pago

Menú engineering y principios de Omnes:

- Principios de Omnes

- El menú engineering

Métodos de reducción de costes en las distintas actividades y fases del proceso de producción:

- Reducción de costes asociada a los gastos de personal

- Reducción de costes asociada a la gestión del inventario

- Reducción de costes asociada a los proveedores de alimentos y suministros de energía (calidad/precio)

- Reducción de otros costes relacionados con la gestión de la restauración

- El futuro de la restauración

Resumen

## **Seguridad e higiene en restauración**

Introducción

Introducción a la salvaguarda higiénico-sanitaria en restauración

Contaminación:

- Motivos por los que los alimentos alteran la salud

- Vías o fuentes de contaminación

- Factores de contaminación

- Control en caso de emergencias epidemiológicas

Higiene personal e higiene del manipulador de alimentos:

- Higiene personal

- Higiene del manipulador de alimentos

Seguridad y causas de accidentes de trabajo:

- Acciones específicas de seguridad en función del riesgo

- Consignas de prevención de incendios para el personal

- Consignas de actuación frente a un incendio

Sistema de limpieza en la cocina:

- Desinfección, esterilización, desinsectación y desratización

- Procedimientos habituales de limpieza y desinfección

Análisis de peligros y puntos de control críticos. Cuadro de puntos de control críticos:

- Características generales del sistema APPCC

- Ventajas de la aplicación del sistema APPCC

- Cuadro de punto de control críticos

- Referencias sobre legislación alimentaria

Resumen

# PROGRAMA FORMATIVO

## Servicio en Restaurante y Bares. HOTR064PO - versión online

Código: 20820

Modalidad: ON LINE

Duración: 35 horas

### 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:

#### El restaurante

##### Introducción

Introducción al restaurante

Deontología de la profesión

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

Comunicación

El restaurante y sus dependencias

##### Organización del restaurante

Planificación del comedor

La distribución del personal

La dirección de sistemas de limpieza e higiene

##### El mobiliario, el material de trabajo y los condimentos

El mobiliario

El material de trabajo

Los condimentos

##### La brigada

Selección e instrucción del personal

Los uniformes

Relaciones del comedor con otros departamentos

##### Resumen

#### Proceso de servicio en el restaurante y bar

##### Introducción

##### Mise en place y organización del rango

Introducción

Organización del rango

##### Manejo de campanas, bandejas, fuentes y carros

Transporte de bandejas y fuentes

- Carga de bandejas y fuentes
- Transporte de alimentos en carro
- La comanda
  - Recepción y acomodo del cliente
  - Toma de comandas
  - Tramitación y seguimiento de la comanda
  - Comanda de vinos
  - Despedida del cliente
- 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

## **Ofertas gastronómicas y servicios del restaurante y bar**

- Introducción
- 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
- Bufet, servicio de desayunos y servicio de habitaciones
  - Características y clases de buffets
  - Montaje de mesas de desayuno
  - Servicio de habitaciones
- Montaje de mesas especiales
  - Banquetes
  - Reuniones
- 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
- 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
- Los postres y los quesos
  - Los postres: introducción
  - El queso: introducción
- 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
  - La cata
  - Maridaje
- Resumen

## **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

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

Iniciación a la coctelería

Elaboración de cócteles  
Series de coctelería  
Naturaleza de otras bebidas  
Servicio de espirituosos y otras bebidas  
Recetario de coctelería

Resumen

### **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  
Control de ventas  
Fijación del precio de venta

Facturación y cobro

Introducción  
El cajero-facturista en el comedor

Inventario

Definición  
Bodeguilla del día

Reclamaciones y resoluciones

Reclamaciones  
Resoluciones (cómo actuar ante una queja o reclamación)

Resumen