

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