

Categorías: Hostelería y turismo

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 | info@criteria.es | MAD: 91 571 21 39 | BCN: 93 265 26 77

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