

Modalidad: curso e-Learning Duración: 70 horas

Categorías: Hostelería y turismo

## OBJETIVOS

Una vez finalizado el Módulo el alumno será capaz de desarrollar los procesos de servicio de alimentos y bebidas en barra y mesa. En concreto el alumno será capaz de: Desarrollar el proceso de puesta a punto o mise-en-place de mobiliario instalaciones y equipos del bar-cafetería para adecuarlo a la posterior realización del servicio. Desarrollar el proceso de servicio de alimentos bebidas y complementos en barra y mesa de acuerdo con las normas de servicio y los procedimientos de organización y control propios del bar-cafetería. Identificar los diferentes tipos de clientes y técnicas de venta de alimentos y bebidas más efectivas en barra y mesa y diferenciar y aplicar los procedimientos para interpretar y resolver necesidades de información reclamaciones y quejas.

## CONTENIDOS

### UD1. Sistemas de organización y distribución de trabajo.

- 1.1. La brigada del bar-cafetería. Composición y funciones.
- 1.2. Puesta a punto del material. Cristalería cubertería vajilla y mantelería.
- 1.3. Mobiliario del bar.
- 1.4. Maquinaria utilizada en el servicio de bar-cafetería: Descripción tipos y calidades.
- 1.5. Mobiliario para servicio en mesa.
- 1.6. Mesas auxiliares.
- 1.7. Aparadores.
- 1.8. Gueridones.
- 1.9. Pedidos a economato. Orden limpieza y llenado de neveras. Hojas de pedido. Normas higiénico sanitarias en el bar-cafetería.
- 1.10. Decoración del establecimiento.
- 1.11. Preparación de aperitivos. Mise en place del servicio de aperitivos.
- 1.12. Exposición de preparaciones culinarias en vitrinas y mesas expositoras ubicadas en barra.

### UD2. Servicio de bebidas aperitivos y comidas en barra y mesa.

- 2.1. Servicio de bebidas en barra. Servicio de aperitivos y comidas en barra.
- 2.2. Servicio de bebidas en mesa. Servicio de aperitivos y comidas en mesa.
- 2.3. Toma de la comanda.
- 2.4. Manejo de la bandeja.
- 2.5. Servicio de cafés e infusiones.
- 2.6. Servicio de combinados.
- 2.7. Servicio de zumos naturales y batidos.
- 2.8. Coctelería.
- 2.9. Diferentes elaboraciones culinarias en el bar-cafetería y su servicio.
- 2.10. Preparación y servicio de helados sorbetes repostería y tartas.

### **D3. Atención al cliente en restauración.**

## **criteria**

3.1. La atención y el servicio.

3.2. La importancia de nuestra apariencia personal.

3.3. Importancia de la percepción del cliente.

3.4. Finalidad de la calidad de servicio.

3.5. La fidelización del cliente.

3.6. Perfiles psicológicos de los clientes.

3.7. Objeciones durante el proceso de atención.

3.8. Reclamaciones y resoluciones.

3.9. Protección en consumidores y usuarios: normativa aplicable en España y la Unión Europea.

### **UD4. La comunicación en restauración.**

4.1. La comunicación verbal: mensajes facilitadores.

4.2. La comunicación no verbal.

4.3. La comunicación escrita.

4.4. Barreras de la comunicación.

4.5. La comunicación en la atención telefónica.

### **UD5. La venta en restauración.**

5.1. Elementos claves en la venta.

5.2. Las diferentes técnicas de venta. Merchandising para bebidas y comidas.

5.3. Fases de la venta.

### **UD6. Facturación y cobro de servicios en bar-cafetería.**

6.1. Importancia de la facturación como parte integrante del servicio.

6.2. Equipos básicos y otros medios para la facturación: soportes informáticos.

6.3. Sistemas de cobro.

6.4. Aplicación de los sistemas de cobro. Ventajas e inconvenientes.

6.5. La confección de la factura o ticket y medios de apoyo.

6.6. Apertura consulta y cierre de caja.

6.7. Control administrativo del proceso de facturación y cobro. Problemas que pueden surgir. Medidas a tomar.

### **UD7. Cierre del bar-cafetería.**

7.1. Tareas propias del cierre.

7.2. Reposición de stocks en neveras y timbres. Hojas de pedido a economato.

7.3. Control de inventarios. Control de roturas y pérdidas.

7.4. Limpieza del local mobiliario y equipos del bar-cafetería.

7.5. Supervisión y mantenimiento de la maquinaria del bar-cafetería. Partes de mantenimiento averías o incidencias.