

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

CONTENIDOS

UD1. 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.

UD2. Organización de la brigada.

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

UD3. Organización del mobiliario.

- 3.1 Material de trabajo.
- 3.2 Condimentos.

UD4. Comprensión del Mise en place y organización del rango.

UD5. Manipulación de campanas, bandejas, fuentes y carros.

UD6. 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

7.2 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.

UD8. 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.

UD9. 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.

9.4.1 No alcohólicas.

9.4.2 Alcohólicas.

9.5 Aplicación de los vales de extracción.

UD10. 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.

UD11. 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.

UD12. 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.

UD13. Manipulación de mesas especiales

13.1 Banquetes y reuniones

UD14. 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.

14.5 Preparación de postres y helados.

14.6 Confección de la carta de vinos.

UD15. Elaboración de fondos y salsas

15.1 Preparación de platos la vista del cliente.

15.2 Gestión del servicio de salsas.

15.3 Preparación de mostazas.

15.4 Preparación de ensaladas.

UD16. Elaboración de postres y los quesos.

UD17. Organización del restaurante.

17.1 Planificación del comedor.

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

17.2 Distribución del personal.

UD18. Gestión del beneficio y riesgo en las ventas.

UD19. Facturación y cobro.

19.1 Comprensión del desempeño de El cajero

19.2 Facturista en el comedor.

UD20. Gestión de Quejas y reclamaciones.

20.1 Realización de reclamaciones.

20.2 Aplicación de resoluciones.

UD21. Organización del Inventario

21.1 Definición de inventario.

21.2 Preparación de la bodeguilla del día.

UD22. Selección e instrucción personal.

22.1 Definición del puesto de trabajo.

22.2 Selección.

22.3 Formación.

UD23. 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.