

Programa formativo

HOSTELERÍA Y TURISMO



Servicio en Restaurante y Bares

Duración: 35 horas



Grupo Glorieta

Grupo Glorieta garantiza toda la formación impartida y la gestión de bonificaciones que realiza como entidad organizadora.

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

1. El restaurante

1.1. Introducción

- 1.1.1. Introducción al restaurante
- 1.1.2. Deontología de la profesión
- 1.1.3. Normas de conducta y tratamiento hacia el cliente, los compañeros y la empresa
- 1.1.4. Comunicación
- 1.1.5. El restaurante y sus dependencias

1.2. Organización del restaurante

- 1.2.1. Planificación del comedor
- 1.2.2. La distribución del personal
- 1.2.3. La dirección de sistemas de limpieza e higiene

1.3. El mobiliario, el material de trabajo y los condimentos

- 1.3.1. El mobiliario
- 1.3.2. El material de trabajo
- 1.3.3. Los condimentos

1.4. La brigada

- 1.4.1. Selección e instrucción del personal
- 1.4.2. Los uniformes
- 1.4.3. Relaciones del comedor con otros departamentos

1.5. Resumen

2. Proceso de servicio en el restaurante y bar

2.1. Introducción

2.2. Mise en place y organización del rango

2.2.1. Introducción

2.2.2. Organización del rango

2.3. Manejo de campanas, bandejas, fuentes y carros

2.3.1. Transporte de bandejas y fuentes

2.3.2. Carga de bandejas y fuentes

2.3.3. Transporte de alimentos en carro

2.4. La comanda

2.4.1. Recepción y acomodo del cliente

2.4.2. Toma de comandas

2.4.3. Tramitación y seguimiento de la comanda

2.4.4. Comanda de vinos

2.4.5. Despedida del cliente

2.5. Técnicas de servicio. Servicio al cliente y desbarase

2.5.1. Introducción al servicio

2.5.2. El desbarase de mesas

2.5.3. Buffet de servicio

2.5.4. Trinchado y desespinado

2.5.4.1. Trinchado de carnes y aves

2.5.4.2. Desespinado de pescados

2.5.4.3. La preparación de mariscos: trinchado y pelado

2.5.4.4. Pelado y corte de frutas

2.5.4.5. Cortes especiales: jamón, paletilla y chacina curada y pescados ahumados en lomos

2.6. Resumen

3. Ofertas gastronómicas y servicios del restaurante y bar

3.1. Introducción

3.2. Menús y cartas

3.2.1. La confección de menús y cartas

3.2.2. Composición e ingredientes de menús y cartas

3.2.3. Guarniciones

3.2.4. Postres y helados

3.2.5. Confección de la carta de vinos

3.3. Bufet, servicio de desayunos y servicio de habitaciones

3.3.1. Características y clases de buffets

3.3.2. Montaje de mesas de desayuno

3.3.3. Servicio de habitaciones

3.4. Montaje de mesas especiales

3.4.1. Banquetes

3.4.2. Reuniones

3.5. Los vinos y su servicio

3.5.1. Fermentación de la uva y composición del vino

3.5.2. Tipos de vino

3.5.3. Elaboración y crianza del vino

3.5.4. Vinos generosos

3.5.5. Vinos espumosos

3.5.6. Servicio de los vinos

3.6. Servicios a la vista del cliente

- 3.6.1. Platos preparados a la vista del cliente: ensaladas, carnes, pescados y otros
- 3.6.2. Fondos y salsas
- 3.6.3. Servicio de salsas
- 3.6.4. Mostazas y su servicio

3.7. Los postres y los quesos

- 3.7.1. Los postres: introducción
- 3.7.2. El queso: introducción

3.8. El cigarro puro

- 3.8.1. Origen de los cigarros puros
- 3.8.2. Estructura y partes de un cigarro
- 3.8.3. Elaboración de un cigarro
- 3.8.4. Clasificación de los cigarros
- 3.8.5. Guía del cigarro puro
- 3.8.6. La cata
- 3.8.7. Maridaje

3.9. Resumen

4. El Bar

4.1. Introducción

4.2. El bar y su *mise en place*

- 4.2.1. El servicio de mostrador. Clases y características
- 4.2.2. *La mise en place* del bar
- 4.2.3. Clasificación general de las bebidas. Alcohólicas y no alcohólicas
- 4.2.4. Los vales de extracción o pedido

4.3. El servicio en el bar

- 4.3.1. Servicio en barra, en mesa, de aperitivos, de plancha
- 4.3.2. Condiciones básicas de los alimentos en el bar
- 4.3.3. La carta del bar
- 4.3.4. Las infusiones
- 4.3.5. Servicio de chocolate

4.4. Iniciación a la coctelería

- 4.4.1. Elaboración de cócteles
- 4.4.2. Series de coctelería
- 4.4.3. Naturaleza de otras bebidas
- 4.4.4. Servicio de espirituosos y otras bebidas
- 4.4.5. Recetario de coctelería

4.5. Resumen

5. Gestión administrativa y documental del restaurante y bar

5.1. Introducción

5.2. Beneficios y riesgos en las ventas. Control de costes y ventas

- 5.2.1. Control de costes
- 5.2.2. Determinación de los costes
- 5.2.3. Control de ventas
- 5.2.4. Fijación del precio de venta

5.3. Facturación y cobro

- 5.3.1. Introducción
- 5.3.2. El cajero-facturista en el comedor

5.4. Inventario

5.4.1. Definición

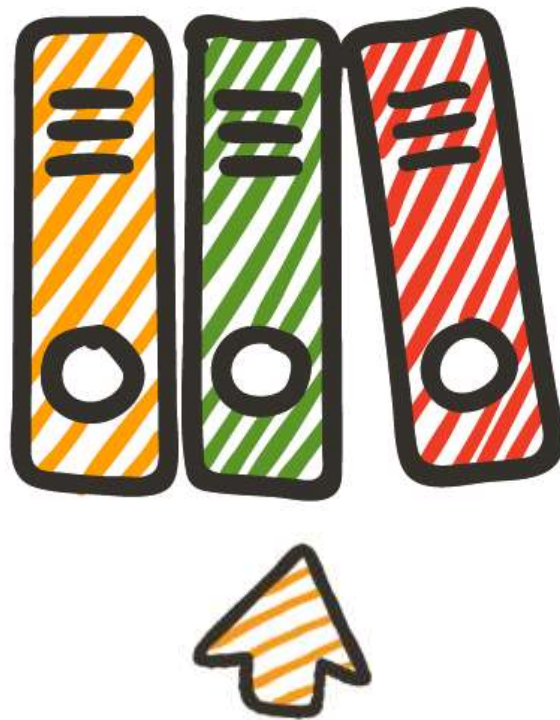
5.4.2. Bodeguilla del día

5.5. Reclamaciones y resoluciones

5.5.1. Reclamaciones

5.5.2. Resoluciones (cómo actuar ante una queja o reclamación)

5.6. Resumen



ACCESO AL CATÁLOGO GENERAL DE CURSOS

Para más información:



Grupo Glorieta

965 789 115

www.grupoglorieta.com

fcontinua@grupoglorieta.com