

DESCRIPCIÓN

Adquirir las facultades necesarias para servir aperitivos, bebidas, etc. Conocimientos teóricos y prácticos para atender y servir a los clientes. La calidad del servicio, la satisfacción del cliente y la consecución de los objetivos empresariales. El servicio de bar, variables que intervienen en el trato con los clientes para mejorar la atención hacia ellos

OBJETIVOS

Adquirir las facultades necesarias para servir aperitivos, bebidas, etc. Conocimientos teóricos y prácticos para atender y servir a los clientes. La calidad del servicio, la satisfacción del cliente y la consecución de los objetivos empresariales. El servicio de bar, variables que intervienen en el trato con los clientes para mejorar la atención hacia ellos

CONTENIDOS

UNIDAD 1: INTRODUCCIÓN AL RESTAURANTE: Deontología de la profesión. - Normas de conducta y tratamiento hacia el cliente, los compañeros y la empresa. - Comunicación. - El restaurante-comedor y sus dependencias.

UNIDAD 2: LA BRIGADA/RELACIONES DEL COMEDOR CON OTROS DEPARTAMENTOS. LOS UNIFORMES.

UNIDAD 3: EL MOBILIARIO, EL MATERIAL DE TRABAJO Y LOS CONDIMENTOS.

UNIDAD 4: MISE EN PLACE Y ORGANIZACIÓN DEL RANGO, REPOSICIÓN DE MATERIALES Y GÉNEROS

UNIDAD 5: MANEJO DE CAMPANAS, BANDEJAS, FUENTES Y CARROS.

UNIDAD 6: LA COMANDA: Recepción y acomodo del cliente, toma de comandas, tramitación y seguimiento de la comanda, comanda de vinos y despedida de clientes.

UNIDAD 7: SERVICIO AL CLIENTE Y DESBARASADO/DOBLAJE DE MESAS/BUFFET DE SERVICIO.

UNIDAD 8: TRINCHADO Y DESESPINADO: El trinchado de carnes, de aves y de pescados. - La preparación de mariscos: trinchado y pelado. - Cortes especiales: jamón serrano y salmón ahumado.

UNIDAD 9: VINOS Y SU SERVICIO: Fermentación de la uva y composición del vino: Tipos. - Elaboración y crianza del vino. - Vinos generosos y espumosos. - Servicio de los vinos.

UNIDAD 10: 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: No alcohólicas y alcohólicas. - Los vales de extracción.

UNIDAD 11: EL SERVICIO EN EL BAR: Servicio en la barra, en las mesas, de aperitivos, de plancha. - Condiciones básicas de los alimentos en el bar. - La carta del bar. - Las infusiones. - Servicio del chocolate.

UNIDAD 12: INICIACIÓN A LA COCTELERÍA: Elaboración de cócteles- Series de coctelería. - Naturaleza de otras bebidas. - Servicio de vinos espirituosos y otras bebidas. - Recetario de coctelería.

UNIDAD 13: BUFFETS/SERVICIO DE DESAYUNOS/SERVICIO DE HABITACIONES: Características y clases de buffets. - Montaje de mesas de desayunos. - Servicio de habitaciones.

UNIDAD 14: MONTAJE DE MESAS ESPECIALES: banquetes y reuniones.

UNIDAD 15: DECORACIÓN DE MESAS: Con flores y con frutas; decoración de bufet.

UNIDAD 16: 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.

UNIDAD 17: FONDOS Y SALSAS/PLATOS PREPARADOS A LA VISTA DEL CLIENTE/SERVICIO DE SALSAS, MOSTAZAS Y ENSALADAS.

UNIDAD 18: LOS POSTRES Y LOS QUESOS.

UNIDAD 19: ORGANIZACIÓN DEL RESTAURANTE: Planificación del comedor. - La distribución del personal. - La dirección de sistemas de limpieza e higiene.

UNIDAD 20: BENEFICIO Y RIESGO EN LAS VENTAS.

UNIDAD 21: FACTURACIÓN Y COBRO.

UNIDAD 22: RECLAMACIONES: SU RESOLUCIÓN

UNIDAD 23: INVENTARIO/BODEGUILLA DEL DÍA.

UNIDAD 24: SELECCIÓN E INSTRUCCIÓN DE PERSONAL: El puesto de trabajo. Reclutamiento y selección. - La formación.

UNIDAD 25: 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.