

The background features abstract geometric shapes in teal and light gray. A large teal shape is at the top right, and a light gray shape is at the top left. The bottom of the page is also decorated with teal and light gray geometric patterns.

Guía didáctica

HOTR0023. Servicio en restaurante y bares

INTRODUCCIÓN

El servicio en restaurantes y bares es una parte fundamental de la industria de la hospitalidad. La calidad del servicio no solo afecta la experiencia del cliente, sino que también influye en la reputación y el éxito del establecimiento. Este curso tiene como objetivo proporcionar a los participantes las habilidades y conocimientos necesarios para brindar un servicio excepcional en restaurantes y bares, destacando la importancia de la atención al cliente, la comunicación efectiva y la eficiencia operativa.

OBJETIVO GENERAL

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.

CONTENIDO FORMATIVO

HOTR0023	Servicio en restaurante y bares	30 horas
UA1	Introducción a la restauración <ul style="list-style-type: none"> • Deontología de la profesión. • Normas de conducta y tratamiento hacia el cliente, los compañeros y la empresa. • Comunicación en restaurantes y bares. • Restaurante-comedor y sus dependencias. 	0,75
	Test de evaluación	0,5
	Tiempo total de la unidad de aprendizaje	1,25
UA2	Organización de la brigada. <ul style="list-style-type: none"> • Preparación de los uniformes. • Relación del comedor con otros departamentos. 	0,5
	Test de evaluación	0,5
	Tiempo total de la unidad de aprendizaje	1
UA3	Organización del mobiliario. <ul style="list-style-type: none"> • Material de trabajo. • Condimentos. 	0,5
	Test de evaluación	0,5
	Tiempo total de la unidad de aprendizaje	1
UA4	Comprensión del Mise en place y organización del rango <ul style="list-style-type: none"> • Introducción. • Organización del rango. 	0,5
	Test de evaluación	0,5
	Tiempo total de la unidad de aprendizaje	1
UA5	Manipulación de campanas, bandejas, fuentes y carros. <ul style="list-style-type: none"> • Introducción. • Manejo de campanas, bandejas, fuentes y carros. 	0,5
	Test de evaluación	0,5
	Tiempo total de la unidad de aprendizaje	1

HOTR0023	Servicio en restaurante y bares	30 horas
UA6	Realización de la comanda <ul style="list-style-type: none"> • Recepción y acomodo del cliente. • Toma de comandas. • Tramitación y seguimiento de la comanda. • Comanda de vinos. • Despedida de clientes. 	0,75
	Test de evaluación	0,5
	Tiempo total de la unidad de aprendizaje	1,25
UA7	Desarrollo del servicio al cliente y desbarasado, doblaje de mesas. <ul style="list-style-type: none"> • Buffet de servicio. • Realización del trinchado y desespinado. • Realización del trinchado de carnes, de aves y de pescados. • Preparación de mariscos: trinchado y pelado. • Realización de cortes especiales: jamón serrano y salmón ahumado. 	1,5
	Test de evaluación	0,5
	Tiempo total de la unidad de aprendizaje	2
UA8	Elaboración de los vinos y su servicio. <ul style="list-style-type: none"> • Fermentación de la uva y composición del vino. • Identificación de la tipología de vinos. • Elaboración y crianza del vino. • Manipulación de vinos generosos y espumosos. 	0,75
	Test de evaluación	0,5
	Tiempo total de la unidad de aprendizaje	1,25
UA9	Gestión del bar y su mise en place <ul style="list-style-type: none"> • Función del servicio de mostrador. • Identificación de sus clases y características. • Comprensión de La mise en place del bar. • Clasificación general de las bebidas. • No alcohólicas. • Alcohólicas. • Aplicación de los vales de extracción. 	1,5
	Test de evaluación	0,5
	Tiempo total de la unidad de aprendizaje	2

HOTR0023	Servicio en restaurante y bares	30 horas
UA10	Gestión del servicio en el bar <ul style="list-style-type: none"> • Gestión del servicio en la barra, en las mesas, de aperitivos y de plancha. • Comprensión de condiciones básicas de los alimentos en el bar. • Elaboración de la carta del bar. • Elaboración de las infusiones. • Aplicación del servicio del chocolate. 	0,75
	Test de evaluación	0,5
	Tiempo total de la unidad de aprendizaje	1,25
UA11	Iniciación a la coctelería <ul style="list-style-type: none"> • Elaboración de cócteles. • Identificación de series de coctelería. • Comprensión de la naturaleza de otras bebidas. • Realización del servicio de vinos espirituosos y otras bebidas. • Comprensión del recetario de coctelería. 	1
	Test de evaluación	0,5
	Tiempo total de la unidad de aprendizaje	1,5
UA12	Organización de Buffets/servicio de desayunos/servicio de habitaciones <ul style="list-style-type: none"> • Identificación de las características y clases de buffets. • Manipulación de mesas de desayunos. • Gestión de servicio de habitaciones. 	0,5
	Test de evaluación	0,5
	Tiempo total de la unidad de aprendizaje	1
UA13	Manipulación de mesas especiales <ul style="list-style-type: none"> • Introducción • Banquetes y reuniones 	0,5
	Test de evaluación	0,5
	Tiempo total de la unidad de aprendizaje	1
UA14	Elaboración de menús y cartas <ul style="list-style-type: none"> • Confección de menús y cartas. • Composición e ingredientes de menús y cartas. • Preparación de guarniciones. • Preparación de postres y helados. • Confección de la carta de vinos. 	1,5
	Test de evaluación	0,5
	Tiempo total de la unidad de aprendizaje	2

HOTR0023	Servicio en restaurante y bares	30 horas
UA15	Elaboración de fondos y salsas <ul style="list-style-type: none"> • Preparación de platos a la vista del cliente. • Gestión del servicio de salsas. • Preparación de mostazas. • Preparación de ensaladas. 	1
	Test de evaluación	0,5
	Tiempo total de la unidad de aprendizaje	1,5
UA16	Elaboración de postres y los quesos <ul style="list-style-type: none"> • Introducción. • Elaboración de postres y los quesos. 	0,5
	Test de evaluación	0,5
	Tiempo total de la unidad de aprendizaje	1
UA17	Organización del restaurante <ul style="list-style-type: none"> • Planificación del comedor. • Distribución del personal. • Dirección de sistemas de limpieza e higiene. 	0,75
	Test de evaluación	0,5
	Tiempo total de la unidad de aprendizaje	1,25
UA18	Gestión del beneficio y riesgo en las ventas. <ul style="list-style-type: none"> • Gestión del beneficio y riesgo en las ventas. 	0,5
	Test de evaluación	0,5
	Tiempo total de la unidad de aprendizaje	1
UA19	Facturación y cobro <ul style="list-style-type: none"> • Introducción. • Comprensión del desempeño de El cajero – Facturista en el comedor. 	0,5
	Test de evaluación UA19	0,5
	Tiempo total de la unidad de aprendizaje	1
UA20	Gestión de Quejas y reclamaciones <ul style="list-style-type: none"> • Realización de reclamaciones. • Aplicación de resoluciones. 	0,5
	Test de evaluación	0,5
	Tiempo total de la unidad de aprendizaje	1

HOTR0023	Servicio en restaurante y bares	30 horas
UA21	Organización del Inventario <ul style="list-style-type: none"> Definición de inventario. Preparación de la bodeguilla del día. 	0,5
	Test de evaluación	0,5
	Tiempo total de la unidad de aprendizaje	1
UA22	Selección e instrucción personal. <ul style="list-style-type: none"> Definición del puesto de trabajo. Selección. Formación. 	0,75
	Test de evaluación	0,5
	Tiempo total de la unidad de aprendizaje	1,25
UA23	Asimilación de la normativa del tabaco en la restauración <ul style="list-style-type: none"> Comprensión de la normativa del tabaco. Cigarros puros y cigarrillos. Dispositivos electrónicos. Pipas de agua y similares. 	1
	Test de evaluación	0,5
	Tiempo total de la unidad de aprendizaje	1,5
	Test de evaluación final	1