

The background features abstract geometric shapes in teal and light gray. A large teal shape is at the top right, and another teal shape is at the bottom right. Light gray shapes fill the rest of the space, creating a modern, angular design.

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

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

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

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

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