

## TÍTULO: SERVICIO EN BARRA Y

RESTAURACIÓN HORAS: 57

### DESCRIPCIÓN:

En este curso se va a desarrollar el contenido sobre Servicio de restauración y barra, permitiendo al alumnado adquirir el conocimiento y las competencias necesarias para conseguir el desarrollo de una concienciación firme sobre la importancia de ofrecer un servicio de calidad al cliente. Además, el alumno conocerá aspectos fundamentales a tener presentes en el servicio, tales como: normas de higiene, mobiliario, material de trabajo, confección de una demanda, normas para una atención al cliente de calidad, confección de cartas y menús, etc. Igualmente, se profundiza en los diferentes tipos de servicio más utilizados en la actualidad. Todo ello, unido a recomendaciones y pautas de actuación útiles para los profesionales del servicio de restauración y barra.

### OBJETIVOS:

- Conocer la base donde se asienta un servicio de restauración y bar, así como las normas básicas para que éste sea de calidad.
- Conocer las relaciones y comunicaciones entre el comedor y el resto de departamentos.
- Descubrir el mobiliario del que debe disponer un comedor para ofrecer los diferentes servicios de comidas.
- Valorar el proceso de cuidado y mantenimiento de toda la maquinaria, herramientas, mobiliario y útiles necesarios para el desarrollo del servicio de comidas.
- Concienciar al alumno sobre la importancia de considerar la satisfacción del cliente como principal foco de atención, y propósito, en cualquier servicio de restauración.

### OBJETIVOS ESPECÍFICOS DEL CURSO

- Descubrir los tipos de servicios de restauración y bar más significativos.
- Descubrir las diferentes categorías establecidas en una brigada.
- Identificar el material de trabajo utilizado en restauración, así como los condimentos más comunes.
- Conocer el proceso de confección de una comanda.
- Conocer diferentes clasificaciones donde se catalogan los vinos, atendiendo a características como la edad, el color, el grado de azúcar o el grado de alcohol.
- Descubrir los servicios de comidas más destacados y con mayor presencia en el sector de la restauración.
- Conocer pautas y consideraciones a tener presentes en la creación de cartas y menús para el servicio de comidas en el sector de la restauración.
- Conocer los datos que debe contener una factura, la labor del cajero de comedor y la importancia generar beneficios a través del servicio de comidas.

- Conocer la normativa general vigente en materia de: Defensa de los Consumidores y Usuarios.
- Descubrir la importancia de realizar un inventario para controlar en todo momento gran parte del patrimonio de un establecimiento.
- Conocer los diferentes servicios que se pueden ofrecer en la barra, o mostrador, de los establecimientos encuadrados en el sector de la restauración.

## **CONTENIDOS: CAPÍTULO 1. Nociones básicas**

- Normas generales de conducta y aspecto físico.
- Reglas del tratamiento hacia el cliente.
- Reglas del tratamiento hacia compañeros y superiores.
- Comunicación: El tuteo.
- El restaurante comedor y sus dependencias.
- Clasificación de los restaurantes.
- Instalaciones básicas.

## **CAPÍTULO 2. La brigada. Relaciones del comedor con otros departamentos**

- La brigada.
- Los uniformes.
- Tipos de uniformes.
- La relación del comedor con otros departamentos.

## **CAPÍTULO 3. Mobiliario**

- Mobiliario.
- Mobiliario principal: Mesas.
- Mobiliario principal: Sillas.
- Mobiliario auxiliar.

## **CAPÍTULO 4. Material de trabajo y condimentos**

- Lencería.
- Vajilla.
- Cubertería.
- Cristalería.
- Petit menage.
- Condimentos.
- Hiervas aromáticas.
- El aceite.

## **CAPÍTULO 5. Mise en Place. Organización del rango**

- Reposición de materiales y géneros.
- Repasar el material.
- Montaje de mesas.
- Preparación del rango.
- Manejo y transporte de utensilios: bandejas y carros.

## **CAPÍTULO 6. La comanda**

- La comanda.
- Cómo confeccionar una demanda.
- Sistema de confección de una demanda.

## **CAPÍTULO 7. Atención al cliente**

- La amabilidad.
- Imagen personal.
- Relación con el cliente.
- Capacidad de información.
- Gestión de quejas y sugerencias.
- Reservas.
- Acogida y acomodo del comensal.
- Facturación y despedida.
- Limpieza.
- Servicio de sala.

## **CAPÍTULO 8. Clasificación de vinos**

- Clasificación según su proceso de elaboración y sus controles.
- Clasificación por envejecimiento y características.
- Regulación del vino.
- Clasificación de los vinos según el grado de exigencia en su proceso de elaboración.
- Clasificación del vino por características de envejecimiento.
- Otras clasificaciones.
- Vinos especiales.

## **CAPÍTULO 9. Tipos de servicio**

- Servicio francés.
- Servicio a la rusa.
- Servicio a la inglesa.
- Servicio americano.

## **CAPÍTULO 10. Confección de cartas y menús**

- Tipos de menús.
- Confección de cartas: Grupos.
- Confección de cartas: Características.

## **CAPÍTULO 11. Facturación y cobro**

- Facturación en el restaurante - bar.
- Datos de la factura.
- El cajero en el comedor.
- Beneficio y riesgo de venta.

## **CAPÍTULO 12. Reclamaciones y su resolución**

- Reclamación - Resolución.
- Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios.

## **CAPÍTULO 13. El inventario**

- El inventario en el departamento de comedor.

## **CAPÍTULO 14. Servicio en la barra**

- Servicio en la barra.
- Servicio en las mesas.
- Servicio de aperitivos.
- Servicio de plancha.
- Servicio de bebidas: El café.
- Servicio de bebidas: El té.
- Servicio de bebidas: La manzanilla.
- Servicio de bebidas: La tila.
- Servicio de bebidas: El chocolate.