



FORMACIÓN

Catálogo de Cursos



ENCARGADO DE BAR Y RESTAURANTE

Sector: HOSTELERIA

CONVOCATORIA ABIERTA. Si está interesado en este curso, por favor, consulte las fechas.

Modalidad: ONLINE

Duración: 60.00 horas

Objetivos:

En esta formación aprenderemos a dirigir y gestionar las actividades propias de un restaurante o unidad de producción y servicio de alimentos y bebidas, definir y supervisar sus procesos y optimizar los recursos materiales y humanos disponibles para conseguir la máxima rentabilidad de la unidad, conociendo también las técnicas de servicio en restauración y sistemas de aprovisionamiento interno, además de aprender cómo llevar a cabo una buena mise en place, así como atender a los clientes de manera adecuada, teniendo en cuenta nuestra necesaria adaptación a los diferentes perfiles psicológicos de los clientes que vengan a nuestro local.

Contenidos:

MÓDULO 1. GESTIÓN, PLANIFICACIÓN Y ESTUDIO DE VIABILIDAD DE UN BAR O RESTAURANTE

UNIDAD DIDÁCTICA 1. ESTUDIO DE VIABILIDAD DEL PROYECTO DE APERTURA DEL NEGOCIO DE RESTAURACIÓN

- Análisis del entorno general.
- Análisis interno.
- Composición de la oferta en restauración.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. INSTALACIONES Y EQUIPAMIENTOS EN RESTAURACIÓN

- Locales e instalaciones en restauración.
- Equipamiento.

UNIDAD DIDÁCTICA 3. ANÁLISIS ECONÓMICO-FINANCIERO DEL PROYECTO DE APERTURA DE NEGOCIO DE RESTAURACIÓN.

- Plan de inversión.
- Plan de financiación.
- Estimación de gastos.
- Costes internos.
- Costes externos.
- Ratios básicos.
- Memoria proyecto.
- Documentación legal.

UNIDAD DIDÁCTICA 4. PLANIFICACIÓN EMPRESARIAL.

- Elementos del proceso de planificación empresarial.
- Pautas de la planificación estratégica en restauración.
- Objetivo empresarial y plan estratégico.

MÓDULO 2. DIRECCIÓN Y RECURSOS HUMANOS EN RESTAURACIÓN

UNIDAD DIDÁCTICA 1. ORGANIZACIÓN EN LOS ESTABLECIMIENTOS DE RESTAURACIÓN

- Clasificación.
- Descripción de una organización eficaz.

- Tipos de estructuras organizativas.
- Organigrama.
- Relaciones con otros departamentos.
- Análisis de las ventajas y desventajas de las estructuras organizativas.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. PROCESOS PARA IDENTIFICACIÓN DE PUESTOS DE TRABAJO Y SELECCIÓN DE PERSONAL.

- Procedimiento para la identificación de puesto de trabajo.
- Procedimientos para la selección de personal.
- Normativa aplicable a los recursos humanos.

UNIDAD DIDÁCTICA 3. TÉCNICAS DE DIRECCIÓN EN RESTAURACIÓN.

- Características de la Dirección.
- Tipos de Dirección.
- Ciclo de la Dirección.
- Formación interna y continua de los trabajadores.
- Sistemas de incentivos para el personal.

MODULO 3. ENCARGADO DE COMPRAS Y SISTEMAS DE APROVISIONAMIENTO EN EL BAR-RESTAURANTE Y MISE PLACE EN EL RESTAURANTE

UNIDAD DIDÁCTICA 1. EL RESTAURANTE

- El restaurante tradicional como establecimiento y como departamento
- Definición, caracterización y modelos de organización de sus diferentes tipos
- Competencias básicas de los profesionales de sala de restaurante

UNIDAD DIDÁCTICA 2. APROVISIONAMIENTO INTERNO DE MATERIALES, EQUIPOS Y MATERIAS PRIMAS

- Deducción y cálculo de necesidades de géneros y materias primas
- Determinación de necesidades del restaurante
- Documentos utilizados en los sistemas para detectar necesidades de aprovisionamiento interno y sus características
- Departamentos implicados

UNIDAD DIDÁCTICA 3. RECEPCIÓN Y ALMACENAMIENTO DE PROVISIONES

- Recepción de mercancías: sistemas de control de la calidad y la cantidad
- Inspección, control, distribución y almacenamiento de materias primas y bebidas
- Registros documentales
- Sistemas de almacenamiento o conservación y criterios de ordenación
- Causas de pérdidas o deterioros de géneros por deficiente almacenamiento
- Control de stock

UNIDAD DIDÁCTICA 4. MISE EN PLACE DEL RESTAURANTE

- Adecuación de las instalaciones
- Puesta a punto de la maquinaria y equipos
- Las órdenes de servicio diarias. Libro de reservas
- Las dotaciones del restaurante: tipos, características, calidades, cantidades, uso y preparación o repaso/limpieza para el servicio
- El mobiliario del restaurante: características, tipos, calidades, uso y distribución
- Normas generales para el montaje de mesa para todo tipo de servicio
- Decoración en el comedor: flores y otros complementos
- Ambientación en el comedor: música
- El menú del día, el menú gastronómico y las sugerencias como información para el cliente

MÓDULO 4. EL SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN BARES Y RESTAURANTES

UNIDAD DIDÁCTICA 1. SERVICIO DEL RESTAURANTE

- Concepto de oferta gastronómica, criterios para su elaboración
- Platos significativos de la cocina nacional e internacional
- La comanda; concepto, tipos, función, características y circuito
- Procedimiento para la toma de comanda estándar e informatizada
- Tipos de servicio en restaurante
- Marcado de mesa: cubiertos apropiados para cada alimento
- Normas generales, técnicas y procesos para el servicio de alimentos y bebidas en mesa

- Normas generales para desbarasado de mesas
- Servicio de guarniciones, salsas y mostazas

UNIDAD DIDÁCTICA 2. ATENCIÓN AL CLIENTE EN RESTAURANTE

- La atención y el servicio
- La importancia de la apariencia personal
- Importancia de la percepción del cliente
- Finalidad de la calidad del servicio
- La fidelización del cliente
- Perfiles psicológicos de los clientes
- Objeciones durante el proceso de atención
- Reclamaciones y resoluciones
- Protección en consumidores y usuarios: normativa aplicable en España y la Unión Europea

Europea

UNIDAD DIDÁCTICA 3. LA COMUNICACIÓN EN RESTAURACIÓN

- La comunicación verbal: mensajes facilitadores
- La comunicación no verbal
- La comunicación escrita
- Barreras de la comunicación
- La comunicación en la atención telefónica

UNIDAD DIDÁCTICA 4. LA VENTA EN RESTAURACIÓN

- Elementos clave para la venta
- Las diferentes técnicas de venta. Merchandising para bebidas y comidas
- Fases de la venta

MÓDULO 5. FACTURACIÓN Y CIERRE DE ACTIVIDAD EN BARES Y RESTAURANTES

UNIDAD DIDÁCTICA 1. FACTURACIÓN EN RESTAURACIÓN

- Importancia de la facturación como parte integrante del servicio
- Equipos básicos y otros medios para la facturación: soportes informáticos
- Sistemas de cobro
- Aplicación de los sistemas de cobro. Ventajas e inconvenientes
- Apertura, consulta y cierre de caja
- Control administrativo del proceso de facturación y cobro. Problemas que pueden surgir

surgir

UNIDAD DIDÁCTICA 2. CIERRES DE SERVICIO EN RESTAURACIÓN

- El cierre de caja
- El diario de producción
- El arqueo y liquidación de caja

UNIDAD DIDÁCTICA 3. POST-SERVICIO

- Mantenimiento y adecuación de instalaciones, equipos, géneros y materias primas para un posterior servicio

primas para un posterior servicio

- Almacenamiento y reposición de géneros. Rotación de stocks
- Limpieza del local, mobiliario y equipos de cierre

MÓDULO 6. CALIDAD, SEGURIDAD Y PROTECCIÓN AMBIENTAL EN RESTAURACIÓN

UNIDAD DIDÁCTICA 1. CALIDAD EN RESTAURACIÓN.

- Calidad básica:
- División en restauración de las Normas de Calidad.
- Normativas.
- Modelos de Sistemas de Gestión de Calidad.
- Implantación de sistema de calidad.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. HIGIENE EN RESTAURACIÓN.

- Normativas legales generales de higiene alimentaria.
- Protocolo de control de la higiene alimentaria en restauración.

UNIDAD DIDÁCTICA 3. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES EN RESTAURACIÓN.

- Factores de riesgo:
- Principios de la actividad preventiva.
- Combatir riesgos en su origen.
- Seguridad en la hostelería.
- Seguridad en la hostelería.

- Ergonomía y psicología.
- Primeros auxilios.

UNIDAD DIDÁCTICA 4. GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL EN RESTAURACIÓN

MÓDULO 7. INGLÉS PROFESIONAL PARA SERVICIOS DE RESTAURACIÓN

UNIDAD DIDÁCTICA 1. PRESTACIÓN DE INFORMACIÓN GASTRONÓMICA Y DOCUMENTAL EN INGLÉS.

- Interpretación y traducción de menús, cartas y recetas.
- Elaboración de listas distribución de comensales en un evento o servicio especial de restauración.
- Confección de horarios del establecimiento.
- Información básica sobre eventos en restauración, como fecha, lugar y precio.
- Atención de demandas de información sobre la oferta gastronómica, bebidas y precios de las mismas.
- Redacción de documentos y comunicaciones sencillas para la gestión y promoción del establecimiento.
- Redacción de documentos y comunicaciones sencillas para las comandas, indicaciones y horarios.
- Consulta de un manual sencillo de maquinaria, equipamiento o utensilio de la actividad de restauración y de aplicación informática.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. ATENCIÓN AL CLIENTE EN INGLÉS EN EL SERVICIO DE RESTAURACIÓN.

- Terminología específica en las relaciones con los clientes.
- Presentación personal (dar información de uno mismo).
- Usos y estructuras habituales en la atención al cliente o consumidor: saludos, presentaciones, fórmulas de cortesía, despedida.
- Tratamiento de reclamaciones o quejas de los clientes o consumidores: situaciones habituales en las reclamaciones y quejas de clientes.
- Simulación de situaciones de atención al cliente en el restaurante y resolución de reclamaciones con fluidez y naturalidad.
- Asesoramiento sobre bebidas y armonía con los platos.
- Información de sistemas de facturación y cobro. Las cuentas.
- Atención de solicitudes de información, reservas y pedidos.
- Atención de demandas de información variada sobre el entorno.

UNIDAD DIDÁCTICA 3. EXPRESIÓN ORAL Y ESCRITA DE LA TERMINOLOGÍA ESPECÍFICA DEL RESTAURANTE.

- Manejo de la terminología de las principales bebidas en inglés.
- Uso y manejo de las expresiones más frecuentes en restauración.
- Conocimiento y utilización de las principales bebidas en inglés.
- Elaboración de listados y diálogos sobre los principales pescados, mariscos y carnes en inglés.
- Conocimiento y utilización de las principales verduras, legumbres y frutas en inglés.
- Elaboración de listados y diálogos en inglés de las especias y frutos secos principales.
- Elaboración de listados y diálogos en inglés con los elementos del menaje y utensilios de restauración.
- Interpretación de las medidas y pesos en inglés.
- Elaboración y uso en diálogos en inglés de los profesionales que integran la rama y sus departamentos.

MÓDULO 8. SOFTWARE DE GESTIÓN DE BARES Y RESTAURANTES