Código: 27014

Unidad Formativa:
MF1046_2 - Técnicas de servicio de alimentos y bebidas en barra y mesa

Módulo: MF1046_2 - TÉCNICAS DE SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS EN BARRA Y MESA

Certificado de Profesionalidad:
HOTR0508 - SERVICIOS DE BAR Y CAFETERÍA

Modalidad: ONLINE

Duración: 70h.

Metodología

El Curso está desarrollado con una metodología a distancia/online. Este sistema de enseñanza está organizado de tal forma que el alumno pueda compatibilizar el estudio con sus ocupaciones laborales o profesionales. También permite el acceso al curso a aquellas personas que viven en zonas rurales y que tienen interés en continuar formándose.
El alumno tiene que seguir un aprendizaje sistemático y un ritmo de estudio, adaptado a su disponibilidad de tiempo.

Se dispondrá de un extenso material sobre los aspectos teóricos del curso que deberá estudiar para la realización de pruebas objetivas tipo test. Para el aprobado, se exigirá un mínimo de 50% del total de las respuestas acertadas. Durante todo el transcurso de la formación, dispondrá de la atención de los tutores, así como la posibilidad de realizar consultas a través de la plataforma de teleformación para cursos online. Entre el material entregado en este curso, se adjunta un documento llamado *Guía didáctica del alumno* donde aparece el horario de tutorías y demás información relevante.

El alumno cuenta con un período máximo de tiempo para la finalización del curso, que dependerá de la modalidad elegida y de las horas de formación. La titulación será remitida por correo una vez corregido su examen, o puesta a su disposición en la plataforma de teleformación una vez finalizado el curso.

Profesorado, medios y titulación

Nuestro centro de formación ha sido fundado en 1996 y en la actualidad, tiene presencia a nivel nacional disponiendo de una plantilla de más de 800 docentes entre personal laboral y freelance. Todos ellos son especialistas en diferentes familias profesionales y les acreditan los numerosos cursos que han impartido para nuestro grupo empresarial. Entre nuestro staff de formadores se encuentran ingenieros, arquitectos, economistas, informáticos, publicistas, diseñadores, médicos, enfermeros, veterinarios, fisioterapeutas, psicólogos, sociólogos, periodistas, filólogos, abogados, cocineros, licenciados en administración de empresas, licenciados en actividades físicas y deportivas, jardineros, peluqueros, educadores sociales, etc.

En todos nuestros cursos, independientemente de la metodología, se ponen a disposición del alumno los medios y materiales docentes necesarios para el desarrollo del mismo.
En los cursos en modalidad e-learning, las consultas y tutorías se pueden realizar a través de teléfono, email y la propia plataforma de teleformación.

En cuanto a la titulación, mostramos a continuación, el modelo de diploma que obtendrás a la finalización del curso:

Fundación Estatal
PARA LA FORMACIÓN EN EL EMPLEO

DIPLOMA
ACREDITATIVO

D./Dña. **XXXXX XXXXX XXXXX** con D.N.I. **11111111H**, ha realizado, con pleno aprovechamiento, el curso titulado **Curso Intensivo de Inglés B2**, con Código **19656** Grupo **30694**, entre los días **29/06/2023** y**30/08/2023**, con una duración total de **56** horas, en la modalidad formativa **ONLINE**

Contenidos impartidos (Ver Dorso)

Firma y sello de la entidad responsable de impartir la formación

securs@
CONSULTORÍA DE FORMACIÓN
Avda. Ramón Nieto nº 133, Bajo
36208 - VIGO
Telf.: 986912815

Fecha de expedición
31 AGO 2023

Firma del alumno

Requistos previos

No hay requisitos previos, ni formativos ni profesionales.

Salidas profesionales

Este curso está específicamente diseñado para incrementar la cualificación profesional en la familia o sector correspondiente.

Objetivos

Este curso capacita al alumnado para organizar y prestar el servicio de alimentos y bebidas en barra y mesa en establecimientos de restauración, desde la puesta a punto del material, el mobiliario y la maquinaria hasta el cierre del local, aplicando las normas higiénico-sanitarias y los criterios de calidad propios del sector. El alumnado aprende a desarrollar un servicio ágil y correcto de bebidas, aperitivos, comidas, cafés, combinados, zumos y cócteles, así como a tomar la comanda y manejar la bandeja con seguridad. La atención al cliente y la comunicación ocupan un lugar central, con especial atención a la imagen profesional, la percepción del cliente, la fidelización, los distintos perfiles psicológicos, las objeciones, las reclamaciones y la normativa de protección de consumidores y usuarios aplicable en España y en la Unión Europea. El recorrido se completa con las técnicas de venta y el merchandising de bebidas y comidas, la facturación y el cobro de servicios, el manejo de caja y el control administrativo, junto con las tareas de reposición, inventario, limpieza y supervisión de equipos al final de la jornada. Al finalizar, el alumnado será capaz de prestar un servicio profesional y orientado al cliente en barra y mesa, vender y cobrar con rigor y realizar el cierre del bar-cafetería conforme a criterios de higiene, calidad y buen uso de los recursos.

Contenidos

Módulo 1: Organización del trabajo y puesta a punto del bar-cafetería
1.1 - La brigada del bar-cafetería: composición y funciones
1.2 - Puesta a punto de cristalería, cubertería, vajilla y mantelería
1.3 - El mobiliario del bar y el mobiliario para el servicio en mesa
1.4 - Mesas auxiliares, aparadores y gueridones
1.5 - Maquinaria del bar-cafetería: descripción, tipos y calidades
1.6 - Pedidos a economato, neveras y normas higiénico-sanitarias
1.7 - Decoración del establecimiento y exposición en vitrinas y mesas de barra
1.8 - Preparación de aperitivos y mise en place del servicio
Resumen del módulo 1
Módulo 2: Servicio de bebidas, aperitivos y comidas en barra y mesa
2.1 - Servicio de bebidas y aperitivos en barra
2.2 - Servicio de bebidas y comidas en mesa
2.3 - Toma de la comanda
2.4 - Manejo de la bandeja
2.5 - Servicio de cafés e infusiones
2.6 - Servicio de combinados
2.7 - Preparación y servicio de zumos naturales y batidos
2.8 - Coctelería: utensilios, técnicas y elaboraciones
2.9 - Elaboraciones culinarias del bar-cafetería y su servicio
Resumen del módulo 2
Módulo 3: Atención al cliente en restauración
3.1 - La atención y el servicio como base de la experiencia
3.2 - La apariencia personal y la imagen profesional
3.3 - La percepción del cliente y sus expectativas
3.4 - Finalidad y dimensiones de la calidad de servicio
3.5 - La fidelización del cliente
3.6 - Perfiles psicológicos de los clientes
3.7 - Objeciones durante el proceso de atención
3.8 - Reclamaciones y resoluciones
3.9 - Protección de consumidores y usuarios: normativa aplicable en España y la Unión Europea
Resumen del módulo 3
Módulo 4: La comunicación en restauración
4.1 - La comunicación verbal: mensajes facilitadores
4.2 - La comunicación no verbal
4.3 - La comunicación escrita en restauración
4.4 - Barreras de la comunicación y estrategias para superarlas
4.5 - La atención telefónica y la comunicación no presencial
4.6 - Escucha activa y retroalimentación con el cliente
Resumen del módulo 4
Módulo 5: La venta en restauración
5.1 - Elementos clave de la venta en restauración

5.2 - Las diferentes técnicas de venta y la venta sugerida
5.3 - Merchandising para bebidas y comidas
5.4 - Fases del proceso de venta
5.5 - El argumentario y la presentación de los productos
5.6 - Venta cruzada y aprovechamiento del momento de servicio
Resumen del módulo 5
Módulo 6: Facturación y cobro de servicios en bar-cafetería
6.1 - Importancia de la facturación como parte integrante del servicio
6.2 - Equipos básicos y otros medios para la facturación: soportes informáticos
6.3 - Sistemas de cobro: tipos y características
6.4 - Aplicación de los sistemas de cobro: ventajas e inconvenientes
6.5 - La confección de la factura o ticket y medios de apoyo
6.6 - Apertura, consulta y cierre de caja
6.7 - Control administrativo del proceso de facturación y cobro: problemas y medidas
Resumen del módulo 6
Módulo 7: Cierre del bar-cafetería
7.1 - Tareas propias del cierre
7.2 - Reposición de stocks en neveras y timbres
7.3 - Hojas de pedido a economato al finalizar el servicio
7.4 - Control de inventarios, roturas y pérdidas
7.5 - Limpieza del local, el mobiliario y los equipos del bar-cafetería
7.6 - Supervisión y mantenimiento de la maquinaria: partes de averías e incidencias
Resumen del módulo 7