

ENCARGADO DE BAR Y RESTAURANTE

Este conjunto de materiales didácticos permitirá al alumnado adquirir las competencias profesionales necesarias para ser encargado de bar y restaurante, desarrollar proyectos de negocios de restauración con el objeto de analizar su grado de viabilidad, así como analizar la función y el proceso de planificación empresarial y definir planes que resulten adecuados para áreas, departamentos o establecimientos de restauración.

CONTENIDO DEL CURSO:

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

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

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

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.