



MF1046_2 TÉCNICAS DE SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS EN BARRA Y MESA

SKU: PD127

Horas [70](#)

OBJETIVOS

Objetivo General

- El presente módulo formativo, Técnicas de servicio de alimentos y bebidas en barra y mesa, más concretamente de servicio de bar y cafetería, desarrolla los procesos de preservicio, servicio y postservicio que debe llevar a cabo un profesional de la restauración. Este módulo formativo, responde a la necesidad de crear un temario específico y actualizado para que los trabajadores del sector puedan adaptar sus conocimientos a las demandas reales del mercado. Solo a través del know how, podrán llegar a ser grandes profesionales.

Objetivos Específicos

- Desarrollar el proceso de puesta a punto o mise-en-place de mobiliario, instalaciones y equipos del bar-cafetería, para adecuarlo a la posterior realización del servicio.
- Desarrollar el proceso de servicio de alimentos, bebidas y complementos en barra y mesa, de acuerdo con las normas de servicio y los procedimientos de organización y control propios del bar-cafetería.
- Identificar los diferentes tipos de clientes y técnicas de venta de alimentos y bebidas más efectivas en barra y mesa, y diferenciar y aplicar los procedimientos para interpretar y resolver necesidades de información, reclamaciones y quejas.
- Aplicar los diferentes tipos de facturación y sistemas de cobro, analizando sus características y las ventajas e inconvenientes de cada uno.
- Desarrollar el proceso de cierre del bar-cafetería conforme a procedimientos predeterminados.

CONTENIDO

Unidad didáctica 1. Sistemas de organización y distribución del trabajo

- La brigada del bar-cafetería. Composición y funciones
- Puesta a punto del material. Cristalería. Cubertería. Vajilla. Y mantelería
- Mobiliario del bar
- Maquinaria utilizada en el servicio de bar-cafetería: descripción. Tipos y calidades

- Mobiliario para servicio en mesa
- Pedidos a economato
- Limpieza y llenado de neveras
- Normas higiénico-sanitarias en el bar-cafetería
- Decoración del Establecimiento
- Preparación de aperitivos. Mise en place del servicio de aperitivos
- Exposición de preparaciones culinarias en vitrinas y mesas expositoras ubicadas en barra

Unidad didáctica 2. Servicio de bebidas. Aperitivos y comidas en barra y en mesa

- Servicio de bebidas. Aperitivos y comidas en barra
- Servicio de bebidas. Aperitivos y comidas en mesa
- Toma de la comanda
- Manejo de la bandeja
- Servicio de cafés e infusiones
- Servicio de combinados
- Servicio de zumos naturales y batidos
- Coctelería
- Preparación y servicio de helados. Sorbetes. Repostería. Tartas

Unidad didáctica 3. Atención al cliente en restauración

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

Unidad didáctica 4. 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 5. La venta en restauración

- Introducción: Concepto de venta
- Elementos claves en la venta
- Las diferentes técnicas de venta. Merchandising para bebidas y comidas
- Fases de la venta

Unidad didáctica 6. Facturación y cobro de servicio en bar-cafetería

- 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
- La confección de la factura o ticket y medios de apoyo
- Consulta y cierre de caja
- Control administrativo del proceso de facturación y cobro

Unidad didáctica 7. Cierre del bar-cafetería

- Tareas propias del cierre
- Reposición de stocks en neveras y timbres
- Control de inventario
- Limpieza del local. Mobiliario y equipos del bar-cafetería
- Supervisión y mantenimiento de la maquinaria del bar-cafetería