

UF0059 - Servicio básico de alimentos y bebidas y tareas de postservicio en el restaurante



Editorial: Paraninfo

Autor: ESTHER URDA CHAMIZO

Clasificación: Certificados Profesionales >
Hostelería y Turismo

Tamaño: 17 x 24 cm.

Páginas: 118

ISBN 13: 9788428364119

ISBN 10: 8428364117

Precio sin IVA: 320,00 MXN

Precio con IVA: 320,00 MXN

Fecha publicacion: 22/05/2024

Sinopsis

Para realizar tareas sencillas de servicio de alimentos, bebidas y complementos utilizaremos técnicas simples en función de la fórmula de restauración y tipos de servicio y clientes de que se trate.

En este libro veremos cómo identificar las diferentes técnicas de servicio y de qué manera aplicar las más sencillas y de uso común, seleccionando y aprendiendo a usar los útiles e instrumentos necesarios para ello. Además, aprenderemos a colaborar en el proceso de cierre de las áreas de consumo de alimentos y bebidas, aplicando instrucciones definidas y atendiendo a las normas de seguridad correspondientes. Cada capítulo se complementa con actividades de repaso, cuyas soluciones están disponibles en www.paraninfo.es.

Los contenidos se corresponden con los de la UF0059 *Servicio básico de alimentos y bebidas y tareas de postservicio en el restaurante*, incardinada en el MF0257_1 *Servicio básico de restaurante-bar*, perteneciente al certificado profesional HOTR0208 *Operaciones básicas de restaurante y bar*, regulado por el RD 1376/2008, de 1 de agosto, y modificado por el RD 619/2013, de 2 de agosto.

Esther Urda Chamizo es profesora acreditada de certificados profesionales.

Índice

1. Servicio de alimentos y bebidas y atención al cliente en restauración

1.1. Tipos de servicio según fórmula de restauración gastronómica

Planificación

Maquinaria

Material de servicio

Alimentos

Personal de servicio

Distribución y planificación

Montaje, instalación y equipos

Preparaciones de puestas a punto al servicio

Servicio según proceda

Desbarase, desmontaje y transporte de las instalaciones y equipos

1.2. Aplicación de técnicas sencillas de servicio en mesa de desayunos, almuerzos y cenas

Acogida del cliente

Toma de comanda

Servicio

Factura

Despedida

1.3. El servicio de alimentos y bebidas en las habitaciones

Montaje del carro de habitaciones

Reglas básicas del servicio room-service

1.4. Características específicas de los servicios tipo bufé y servicios a colectividades

Bufé

Banquetes

1.5. Formalización de comandas sencillas

Toma de la comanda

Utilidad

Tipos de comandas

Recorrido de comanda

Variaciones de la comanda

Nuevos sistemas de comandas

Comanda predeterminada

TPV o terminal de punto de venta

1.6. Aplicación de técnicas básicas de atención al cliente

A. Tipología del cliente

B. El personal

C. La comunicación

D. Comunicación verbal

E. Comunicación no verbal

F. Normas básicas de atención al cliente

Atención telefónica

1.7. Aplicación de modalidades sencillas de facturación y cobro

ORGANIZA TUS IDEAS

REPASA LA UNIDAD

2. Realización de tareas posteriores al servicio en el área de consumo de alimentos y bebidas

2.1. Tipos y modalidades de postservicios

El desbarase de mesas

2.2. Secuencia y ejecución de operaciones de postservicio según tipo y modalidad

I. Limpieza de mobiliario y equipos de trabajos

II. Vajilla, cubertería y cristalería

III. Lencería

IV. El local

V. Montaje de mesas

Las operaciones de postservicio. Los documentos necesarios

2.3. Secuencia y ejecución de operaciones de postservicio según tipo y modalidad en servicios especiales

Operaciones de postservicio sin clientes

ORGANIZA TUS IDEAS

REPASA LA UNIDAD

3. Participación de la mejora de la calidad

3.1. Aseguramiento de la calidad

Objetivos de calidad

Normalización, acreditación y certificación

Conceptos fundamentales de la excelencia

Gestión por procesos y hechos

Implantación en las personas

Aprendizaje, innovación y mejora continua

Relación con proveedores

Responsabilidad social

Orientación hacia resultados

Modelo de gestión por procesos

Metodología (Servqual)

Aseguramiento de calidad

3.2. Actividades de prevención y control de insumos y procesos para tratar de evitar resultados defectuosos

Formación de trabajadores

Cadena de calidad en la secuencia del servicio

Mantenimiento de locales, instalaciones y equipos

Limpieza

Control de plagas

Plagas habituales

Buenas prácticas de elaboración y manipulación

Análisis de peligros y puntos críticos de control (APPCC)

Producción

ORGANIZA TUS IDEAS

REPASA LA UNIDAD

Reto final

Bibliografía

Páginas web para consultar

Mundiprensa México S.A. de C.V.

Tel. 525524992649 Fax (+34) 91 445 62 18

ventas@paraninfo.mx www.mundiprensa.mx