



**MF1046_2. Técnicas de servicio
alimentos y bebidas en barra y mesa**

Objetivos

□ **Objetivos Generales**

- Desarrollar el proceso de preservicio en el bar-cafetería, poniéndolo a punto de acuerdo con las normas establecidas, las características del local y el tipo de servicio.
- Acoger y atender en todo momento a los clientes del bar-cafetería, de modo que se sientan bien recibidos, se satisfagan sus expectativas y se cumplan los objetivos económicos de la empresa.
- Servir alimentos, bebidas y otros complementos en barra y mesa de acuerdo con las normas de servicio.
- Emitir tique de caja o factura, cobrar y despedir a los clientes según las normas establecidas, de modo que se pueda controlar el resultado económico del bar-cafetería y potenciar la materialización de futuras ventas.
- Realizar las operaciones de postservicio en el bar-cafetería de forma que se prevengan posibles riesgos y se mantengan y adecuen instalaciones, equipos y géneros para servicios posteriores.

□ **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.

Contenidos

MF1046_2. Técnicas de servicio alimentos y bebidas en barra y mesa	Tiempo estimado
<p>Unidad de Aprendizaje 1</p> <p>Unidad Didáctica 1: Sistemas de organización y distribución del trabajo.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. • Orden, 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. <p>Unidad Didáctica 2: Servicio de bebidas, aperitivos y comidas en barra y en mesa.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. • Diferentes elaboraciones culinarias en el bar-cafetería y su servicio. • Preparación y servicio de helados, sorbetes, repostería, tartas. 	
Actividades de Evaluación UA 01	4,50 horas
Tiempo total de la unidad	24 horas

<p>Unidad de Aprendizaje 2</p> <p>Unidad Didáctica 3: Atención al cliente en restauración.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 nados. • Objeciones durante el proceso de atención. • Reclamaciones y resoluciones. • Protección de consumidores y usuarios: normativa aplicable en España y la Unión Europea. <p>Unidad Didáctica 4: La comunicación en restauración.</p> <ul style="list-style-type: none"> • La comunicación verbal: mensajes facilitadores. • La comunicación no verbal. • La comunicación escrita. • Barreras de la comunicación. • La comunicación en la atención telefónica. <p>Unidad Didáctica 5: La venta en restauración.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elementos claves en la venta. • Las diferentes técnicas de venta. Merchandising para bebidas y comidas. • Fases de la venta. 	
<p>Actividades de Evaluación UA 02</p>	<p>3,50 horas</p>
<p>Tiempo total de la unidad</p>	<p>30 horas</p>
<p>Unidad de Aprendizaje 3</p> <p>Unidad Didáctica 6: Facturación y cobro de servicios en bar-cafetería.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Importancia de la facturación como parte integrante del servicio. <ul style="list-style-type: none"> ○ La confección de la factura o ticket y medios de apoyo. • 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. 	

<ul style="list-style-type: none"> • Apertura, consulta y cierre de caja. • Control administrativo del proceso de facturación y cobro. <p>Unidad Didáctica 7: Cierre del bar-cafetería.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tareas propias del cierre. • Reposición de stocks en neveras y timbres. • Control de inventarios. • Limpieza del local, mobiliario y equipos del bar-cafetería. • Supervisión y mantenimiento de la maquinaria del bar-cafetería. 	
Actividades de Evaluación UA 03	2 horas
Tiempo total de la unidad	15 horas
Evaluación final MF1046	1 hora
3 unidades de aprendizaje / 7 unidades didácticas	70 horas