

## SERVICIO EN RESTAURANTE

Dirigido a todas aquellas personas que desarrollan su actividad profesional tanto en grandes como en medianas y pequeñas empresas de restauración, bares y cafeterías del sector público o privado, este pack formativo está enfocado a la adquisición de los conocimientos técnicos esenciales para efectuar el servicio en sala, la atención al cliente, cómo llevar a cabo una buena mise en place y, en conclusión, al conjunto de tareas de la venta en restauración. De este modo el alumnado podrá conocer el funcionamiento de un restaurante, los métodos de reaprovisionamiento, el proceso de facturación, así como el tipo de instalaciones, equipos, materias primas necesarias, etc. Los contenidos de este pack de formación se ajustan a lo expuesto en el itinerario de aprendizaje perteneciente al Módulo Formativo MF1052\_2 dentro del Certificado de Profesionalidad de Servicios en Restaurante 1256/2009.

### CONTENIDO DEL CURSO:

#### MÓDULO 1. SERVICIO EN RESTAURANTE

##### UNIDAD FORMATIVA 1. SISTEMAS DE APROVISIONAMIENTO EN EL RESTAURANTE Y MISE EN 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 el aprovisionamiento interno y sus características  
Sistemas utilizados para detectar necesidades de aprovisionamiento interno  
Departamentos implicados

###### UNIDAD DIDÁCTICA 3. RECEPCIÓN Y ALMACENAMIENTO DE PROVISIONES

Recepción de mercancías: sistemas de control de calidad y 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 deterioro de géneros por deficiente almacenamiento  
Control de stocks

###### 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.

##### UNIDAD FORMATIVA 2. SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN RESTAURANTE

###### 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, características, función y circuito  
Procedimiento para la toma de la comanda estándar e informatizada  
Tipos de servicio en la restauración  
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 el desbarasado de mesas  
Servicio de guarniciones, salsas y mostazas

## UNIDAD DIDÁCTICA 2. ATENCIÓN AL CLIENTE EN RESTAURACIÓN

La atención y el servicio

La importancia de la 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 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 claves en la venta

Las diferentes técnicas de Venta. Merchandising para bebidas y comidas

Fases de la Venta

## UNIDAD FORMATIVA 3. FACTURACIÓN Y CIERRE DE ACTIVIDAD EN RESTAURANTE

### 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

La confección de la factura y medios de apoyo

Apertura, consulta y cierre de caja

Control administrativo del proceso de facturación y cobro. Problemas que pueden surgir. Medidas a tomar

### UNIDAD DIDÁCTICA 2. CIERRES DE SERVICIOS 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

La limpieza del local, mobiliario y equipos en el cierre