

SUPERIOR DE JEFE DE SALA

El servicio y la atención en el restaurante necesitan cada vez más profesionales altamente cualificados, capaces de ofrecer la máxima satisfacción al cliente. A través de este pack de materiales didácticos el alumnado podrá adquirir las competencias profesionales necesarias para conocer los distintos tipos de servicios de un restaurante (buffet, banquetes, room service?), conociendo el protocolo en el tratamiento de cada uno de los productos para desenvolverse adecuadamente en su labor diaria, saber tratar las posibles reclamaciones de clientes, control de inventarios y gestión del personal del departamento, tener las nociones completas sobre la planificación y realización del evento (desde la recepción hasta la finalización del mismo), controlando sus montajes, necesidades materiales y humanas y comunicarse oralmente de forma adecuada en inglés.

CONTENIDO DEL CURSO:

MÓDULO 1. 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, 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 2. 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
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 3. 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 4. 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.