



**MF1052\_2 Servicio en restaurante.**

## Objetivos

---

### □ **Objetivo General**

- El curso de "Servicio en restaurante" trata de desarrollar los procesos de servicio de alimentos y bebidas en sala.

El alumno adquirirá las habilidades necesarias para desarrollar el proceso de pre-servicio, poniendo a punto la sala de acuerdo con las normas establecidas, las características del local y el tipo de servicio, acoger y atender a los clientes, informándoles sobre la oferta gastronómica del restaurante y atendiendo en todo momento sus peticiones, de modo que se sientan bien recibidos, se satisfagan sus expectativas y se cumplan los objetivos económicos de la empresa, servir los alimentos y bebidas de acuerdo con los tipos y normas de servicio, confeccionar facturas, cobrar y despedir a los clientes según las normas establecidas, de modo que se pueda controlar el resultado económico del establecimiento y potenciar la materialización de futuras ventas, realizar el cierre diario de la producción y la liquidación de caja según las normas y procedimientos establecidos para facilitar el control y análisis del resultado económico del establecimiento, realizar las operaciones de post-servicio en el restaurante de forma que se prevengan posibles riesgos y se mantengan y adecuen instalaciones, equipos y géneros para servicios posteriores.

### □ **Objetivos Específicos**

- .Desarrollar procesos de aprovisionamiento interno de géneros y material y de disposición de mobiliario y equipos, de acuerdo con órdenes de servicio o planes de trabajo diarios relativos al servicio de alimentos y bebidas en sala.
- Describir y organizar procesos de puesta a punto de las instalaciones y equipos, así como montajes de mesas y

elementos de apoyo, realizando las demás operaciones de preservicio en el restaurante.

- Describir y desarrollar el proceso de servicio de alimentos y bebidas en sala,
- Identificar los diferentes tipos de clientes y técnicas de venta de alimentos y bebidas más efectivas en el restaurante, 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.
- Realizar el cierre diario de la producción y la liquidación de caja.
- Describir y desarrollar procesos de cierre de restaurantes, aplicando procedimientos habituales de trabajo.

## Contenidos

<b>130 HORAS</b>	<b>MF1052_2 Servicio en restaurante.</b>
<b>40 HORAS</b>	<b>UF0258 – Sistemas de aprovisionamiento y mise place en restaurante.</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>□ Unidad Didáctica 1. El restaurante           <ul style="list-style-type: none"> <li>• El restaurante</li> <li>• Definición, caracterización y modelos de organización de sus diferentes tipos</li> <li>• Competencias básicas de los profesionales de sala en restaurante</li> </ul> </li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>□ Unidad Didáctica 2. Aprovisionamiento interno de materiales, equipos y materias primas           <ul style="list-style-type: none"> <li>• Deducción y cálculo de necesidades de géneros y materias primas</li> <li>• Determinación de necesidades del restaurante</li> <li>• Documentos utilizados en el aprovisionamiento interno y sus características</li> <li>• Sistemas utilizados para detectar necesidades de aprovisionamiento interno</li> <li>• Departamentos implicados</li> </ul> </li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>□ Unidad Didáctica 3. Recepción y almacenamiento de provisiones           <ul style="list-style-type: none"> <li>• Recepción de mercancías: sistemas de control de calidad y cantidad</li> <li>• Inspección, control, distribución y almacenamiento de materias primas y bebidas</li> <li>• Registros documentales</li> <li>• Sistemas de almacenamiento o conservación y criterios de ordenación 3.5.Causas de pérdidas o deterioro de géneros por deficiente almacenamiento 3.6.Control de stocks</li> </ul> </li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>□ Unidad Didáctica 4. Mise en place del Restaurante             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Adecuación de las instalaciones</li> <li>• Puesta a punto de la maquinaria y equipos</li> <li>• Las órdenes de servicio diarias. Libro de reservas</li> <li>• Las dotaciones del restaurante: tipos, características, calidades, uso y reparación o repaso/limpieza para el servicio</li> <li>• El mobiliario del restaurante: características, tipos, calidades, uso y distribución</li> <li>• Normas generales para el montaje de mesa para todo tipo de servicio</li> <li>• Decoración en el comedor: flores y otros complementos</li> <li>• Ambientación en el comedor: música</li> <li>• El menú del día, el menú gastronómico y las sugerencias como información para el cliente</li> </ul> </li> </ul>
<b>50 HORAS</b>	<b>UF0259 – Servicio y atención al cliente en restaurante.</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>□ Unidad Didáctica 1. Servicio del restaurante             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Concepto de oferta gastronómica, criterios para su elaboración</li> <li>• Platos significativos de la cocina nacional e internacional</li> <li>• La comanda: concepto, tipos, características, función y circuito</li> <li>• Procedimiento para la toma de la comanda estándar e informatizada</li> <li>• Tipos de servicio en la restauración</li> <li>• Marcado de mesa: cubiertos apropiados para cada alimento</li> <li>• Normas generales, técnicas y procesos para el servicio de alimentos y bebidas en mesa</li> <li>• Normas generales para el despeje de mesas</li> <li>• Servicio de guarniciones, salsas y mostazas</li> </ul> </li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>□ Unidad Didáctica 2. Atención al cliente en restauración             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Atención al cliente en restauración</li> <li>• La atención y el servicio</li> <li>• La importancia de la apariencia personal</li> <li>• La importancia de la percepción del cliente</li> <li>• La finalidad de la calidad de servicio</li> <li>• La fidelización del cliente</li> <li>• Perfiles psicológicos de los clientes</li> <li>• Objeciones durante el proceso de atención</li> <li>• Reclamaciones y resoluciones</li> <li>• Protección en consumidores y usuarios: normativa aplicable en España y la Unión Europea</li> </ul> </li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>□ Unidad Didáctica 3. La comunicación en restauración                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• La comunicación en restauración</li> <li>• La comunicación verbal: mensajes facilitadores</li> <li>• La comunicación no verbal</li> <li>• La comunicación escrita</li> <li>• Barreras de la comunicación</li> <li>• La comunicación en la atención telefónica</li> </ul> </li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>□ Unidad Didáctica 4. La venta en restauración                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• La venta en restauración</li> <li>• Elementos claves en la venta</li> <li>• Las diferentes técnicas de venta. Merchandising para bebidas y comidas</li> <li>• Fases de venta</li> </ul> </li> </ul>
<b>40 HORAS</b>	<b>UF0260 – Facturación y cierre de actividad en restaurante.</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>□ Unidad didáctica 1. Facturación en restauración                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Importancia de la facturación como parte integrante del servicio</li> <li>• Equipos básicos y otros medios para la facturación: soportes informáticos</li> <li>• Sistemas de cobro</li> <li>• Aplicación de los sistemas de cobro. Ventajas e inconvenientes</li> <li>• La confección de la factura y medios de apoyo</li> <li>• Apertura, consulta y cierre de caja</li> <li>• Control administrativo del proceso de facturación y cobro. Problemas que pueden surgir. Medidas a tomar</li> </ul> </li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>□ Unidad didáctica 2. Cierres de servicio en restauración                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• El cierre de caja</li> <li>• El diario de producción</li> <li>• El arqueo y liquidación de caja</li> </ul> </li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>□ Unidad didáctica 3. Post-Servicio                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantenimiento y adecuación de instalaciones y equipos para un posterior servicio</li> <li>• Almacenamiento y reposición de géneros. Rotación de stocks</li> <li>• La limpieza del local, mobiliarios y equipos en el cierre</li> </ul> </li> </ul>
<b>130 horas</b>	<b>3 unidades formativas / 11 unidades didácticas</b>