



MF1052_2. Servicio en restaurante

Objetivos

□ **Objetivo General**

- 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, utilizando las técnicas más apropiadas para cada fórmula de restauración.
- 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

MF1052_2. Servicio en restaurante	130 horas
UF0258. Sistemas de aprovisionamiento y mise en place en el restaurante	40 horas
<p>Unidad de Aprendizaje 1</p> <p>Unidad Didáctica 1: El restaurante.</p> <ul style="list-style-type: none"> • El restaurante. • Definición, caracterización y modelos de organización de sus diferentes tipos. • Competencias básicas de los profesionales de sala en restaurante. <p>Unidad Didáctica 2: Aprovisionamiento interno de materiales, equipos y materias primas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. 	
Actividades de Evaluación UA 01	2 horas
Tiempo total de la unidad	20 horas
<p>Unidad de Aprendizaje 2</p> <p>Unidad Didáctica 3: Recepción y almacenamiento de provisiones.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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.	
Actividades de Evaluación UA 02	1 hora
Tiempo total de la unidad	9 horas
Unidad de Aprendizaje 3	
Unidad Didáctica 4: Mise en place del restaurante. <ul style="list-style-type: none"> • 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, 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, menú gastronómico y las sugerencias como información para el cliente. 	
Actividades de Evaluación UA 03	2 horas
Tiempo total de la unidad	10 horas
Evaluación final UF0258	1 hora
UF0259. Servicio y atención al cliente en restaurante	50 horas
Unidad de aprendizaje 1	
Unidad Didáctica 1: Servicio del restaurante. <ul style="list-style-type: none"> • 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. 	

<ul style="list-style-type: none"> • Normas generales, técnicas y procesos para el servicio de alimentos y bebidas en mesa. • Normas generales para el despeje de mesas. • Servicio de guarniciones, salsas y mostazas. 	
Actividades de Evaluación UA 01	3 horas
Tiempo total de la unidad	18 horas
<p>Unidad de aprendizaje 2</p> <p>Unidad Didáctica 2: Atención al cliente en restauración.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Atención al cliente en restauración. • La atención y el servicio. • La importancia de la apariencia personal. • La importancia de la percepción del cliente. • La 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. <p>Unidad Didáctica 3: La comunicación en restauración</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. 	
Actividades de Evaluación UA 02	4,50 horas
Tiempo total de la unidad	22 horas
<p>Unidad de aprendizaje 3</p> <p>Unidad Didáctica 4: La venta en restauración.</p> <ul style="list-style-type: none"> • La venta en restauración. • Elementos claves en la venta. • Las diferentes técnicas de venta. Merchandising para bebidas 	

y comidas. • Fases de la venta.	
Actividades de Evaluación UA 03	1,50 horas
Tiempo total de la unidad	9 horas
Evaluación final UF0259	1 hora
UF0260. Facturación y cierre en restaurante	40 horas
<p>Unidad de aprendizaje 1</p> <p>Unidad Didáctica 1: Facturación en restauración.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. 	
Actividades de Evaluación UA 01	2,50 horas
Tiempo total de la unidad	15 horas
<p>Unidad de aprendizaje 2</p> <p>Unidad Didáctica 2: Cierres de servicios en restauración.</p> <ul style="list-style-type: none"> • El cierre de caja. • El diario de producción. • El arqueo y liquidación de caja. 	
Actividades de Evaluación UA 02	1,50 horas
Tiempo total de la unidad	10 horas
<p>Unidad de aprendizaje 3</p> <p>Unidad Didáctica 3: Post-servicio.</p>	

<ul style="list-style-type: none"> • Mantenimiento y adecuación de instalaciones y equipos para un posterior servicio. • Almacenamiento y reposición de géneros. Rotación de stocks. • La limpieza del local, mobiliarios y equipos en el cierre. 	
Actividades de Evaluación UA 03	2 horas
Tiempo total de la unidad	14 horas
Evaluación final UF0260	1 hora
3 unidades formativas / 9 unidades de aprendizaje	130 horas