

UF0258

Sistemas de aprovisionamiento en el restaurante y mise en place en el restaurante



Certificado de Profesionalidad

Servicios de restaurante / H0TR0608

Perteneciente a MF1052_2

Descripción:

En la presente unidad formativa se adquieren los conocimientos y habilidades básicas para realizar de forma eficaz las tareas propias de recepción y aprovisionamiento de un restaurante. Se estudia el proceso de aprovisionamiento interno y la disposición del mobiliario y equipos más adecuada según el tipo de servicio a desarrollar.

Asimismo, se adquieren los conocimientos para organizar los procesos de puesta a punto de las instalaciones y equipos, montaje de mesas y demás operaciones de preservicio.

Nº de horas:

40 horas formativas

Objetivos:

- Definir los modelos organizacionales según el tipo de restaurante.
- Establecer las competencias básicas de los profesionales de sala de un restaurante.
- Deducir las necesidades de mobiliario, útiles y materias primas precisas para desarrollar un correcto servicio de sala.
- Identificar las zonas de almacenamiento y conservación, y justificar su elección en función de los géneros.
- Describir los procesos de puesta a punto para los distintos tipos de servicio.
- Organizar operaciones de montaje de mesas y seleccionar los elementos de apoyo y decoración idóneos según el tipo de servicio.

Requisitos y Conocimientos previos:

No requiere conocimientos previos.

Dirigido a profesionales tanto en grandes, como en medianas y pequeñas empresas, principalmente del sector de hostelería, aunque también a trabajadores por cuenta propia en pequeños establecimientos del subsector de restauración.

Unidad Didáctica 1. El restaurante

- 1.1. El restaurante
- 1.2. Definición, caracterización y modelos de organización de sus diferentes tipos
- 1.3. Competencias básicas de los profesionales de sala en restaurante

Unidad Didáctica 2. Aprovisionamiento interno de materiales, equipos y materias primas

- 2.1. Deducción y cálculo de necesidades de géneros y materias primas
- 2.2. Determinación de necesidades del restaurante
- 2.3. Documentos utilizados en el aprovisionamiento interno y sus características
- 2.4. Sistemas utilizados para detectar necesidades de aprovisionamiento interno
- 2.5. Departamentos implicados

Unidad Didáctica 3. Recepción y almacenamiento de provisiones

- 3.1. Recepción de mercancías: sistemas de control de calidad y cantidad
- 3.2. Inspección, control, distribución y almacenamiento de materias primas y bebidas
- 3.3. Registros documentales
- 3.4. 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

Unidad Didáctica 4. Mise en place del Restaurante

- 4.1. Adecuación de las instalaciones
- 4.2. Puesta a punto de la maquinaria y equipos
- 4.3. Las órdenes de servicio diarias. Libro de reservas
- 4.4. Las dotaciones del restaurante: tipos, características, calidades, uso y reparación o repaso/limpieza para el servicio
- 4.5. El mobiliario del restaurante: características, tipos, calidades, uso y distribución
- 4.6. Normas generales para el montaje de mesa para todo tipo de servicio
- 4.7. Decoración en el comedor: flores y otros complementos
- 4.8. Ambientación en el comedor: música
- 4.9. El menú del día, el menú gastronómico y las sugerencias como información para el cliente

UF0259

Servicio y atención al cliente en restaurante



Certificado de Profesionalidad

Servicios de restaurante / HOTR0608

Perteneciente a MF1052_2

Descripción:

En el presente curso se adquieren los conocimientos y habilidades para realizar un servicio en restauración eficaz, atendiendo al cliente de la forma más profesional. Se estudian los procedimientos a realizar para llevar a cabo una correcta atención al comensal, desde su llegada al establecimiento hasta el servicio de la comida solicitada.

Además, se adquieren los conocimientos relacionados con los diferentes tipos de gastronomía existentes tanto en España como en el resto del mundo, así como las principales técnicas de venta y comunicación con el cliente.

Nº de horas:

50 horas.

Objetivos:

- 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.
- Diferenciar los procedimientos para interpretar y resolver necesidades de información, reclamaciones y quejas.
- Argumentar la necesidad de atender a los futuros clientes con cortesía y elegancia, potenciando la buena imagen de la entidad que presta el servicio.

Requisitos y Conocimientos previos:

No requiere conocimientos previos.

Dirigido a profesionales tanto en grandes, como en medianas y pequeñas empresas, principalmente del sector de hostelería, aunque también a trabajadores por cuenta propia en pequeños establecimientos del subsector de restauración.

Unidad Didáctica 1. Servicio del restaurante

- 1.1. Concepto de oferta gastronómica, criterios para su elaboración
- 1.2. Platos significativos de la cocina nacional e internacional
- 1.3. La comanda: concepto, tipos, características, función y circuito
- 1.4. Procedimiento para la toma de la comanda estándar e informatizada
- 1.5. Tipos de servicio en la restauración
- 1.6. Marcado de mesa: cubiertos apropiados para cada alimento
- 1.7. Normas generales, técnicas y procesos para el servicio de alimentos y bebidas en mesa
- 1.8. Normas generales para el despeje de mesas
- 1.9. Servicio de guarniciones, salsas y mostazas

Unidad Didáctica 2. Atención al cliente en restauración

- 2.1. Atención al cliente en restauración
- 2.2. La atención y el servicio
- 2.3. La importancia de la apariencia personal
- 2.4. La importancia de la percepción del cliente
- 2.5. La finalidad de la calidad de servicio
- 2.6. La fidelización del cliente
- 2.7. Perfiles psicológicos de los clientes
- 2.8. Objeciones durante el proceso de atención
- 2.9. Reclamaciones y resoluciones
- 2.10. Protección en consumidores y usuarios: normativa aplicable en España y la Unión Europea

Unidad Didáctica 3. La comunicación en restauración

- 3.1. La comunicación en restauración
- 3.2. La comunicación verbal: mensajes facilitadores
- 3.3. La comunicación no verbal
- 3.4. La comunicación escrita
- 3.5. Barreras de la comunicación
- 3.6. La comunicación en la atención telefónica

Unidad Didáctica 4. La venta en restauración

- 4.1. La venta en restauración
- 4.2. Elementos claves en la venta
- 4.3. Las diferentes técnicas de venta. Merchandising para bebidas y comidas
- 4.4. Fases de venta

UF0260

Facturación y cierre de actividad en restaurante



Certificado de Profesionalidad

Servicios de restaurante / HOTR0608

Perteneciente a MF1052_2

Descripción:

En la presente unidad formativa se adquieren los conocimientos y habilidades básicas para realizar de forma eficaz las tareas propias del cierre de un restaurante. Se estudia el proceso de facturación, desde su importancia dentro del servicio hasta el cierre y arqueo de caja, pasando por los posibles problemas que puedan surgir o los sistemas de cobro existentes hoy en día.

Asimismo, se adquieren los conocimientos esenciales para el mantenimiento del establecimiento en perfectas condiciones higiénicas, garantizando de esta manera, la salubridad de todos los alimentos servidos. También se estudian en esta unidad las tareas de gestión de stocks.

Nº de horas:

40horas formativas

Objetivos:

- Describir el proceso habitual de facturación y control administrativo en un restaurante.
- Identificar los diferentes sistemas de cobro, analizando sus ventajas e inconvenientes.
- Analizar los aspectos a tener en cuenta a la hora de realizar el cierre de la producción y la liquidación de caja.
- Describir los procesos llevados a cabo en el cierre de un restaurante.
- Identificar las tareas de limpieza, mantenimiento y reposición de stocks llevadas a cabo durante la fase de post-servicio.

Requisitos y Conocimientos previos:

No requiere conocimientos previos.

Dirigido a profesionales tanto en grandes, como en medianas y pequeñas empresas, principalmente del sector de hostelería, aunque también a trabajadores por cuenta propia en pequeños establecimientos del subsector de restauración.

Contenido UF0260

Facturación y cierre de actividad en restaurante:

Unidad didáctica 1. Facturación en restauración

- 1.1.Importancia de la facturación como parte integrante del servicio
- 1.2.Equipos básicos y otros medios para la facturación: soportes informáticos
- 1.3.Sistemas de cobro
- 1.4.Aplicación de los sistemas de cobro. Ventajas e inconvenientes
- 1.5.La confección de la factura y medios de apoyo
- 1.6.Apertura, consulta y cierre de caja
- 1.7.Control administrativo del proceso de facturación y cobro. Problemas que pueden surgir. Medidas a tomar

Unidad didáctica 2. Cierres de servicio en restauración

- 2.1. El cierre de caja
- 2.2. El diario de producción
- 2.3. El arqueo y liquidación de caja

Unidad didáctica 3. Post-Servicio

- 3.1. Mantenimiento y adecuación de instalaciones y equipos para un posterior servicio
- 3.2. Almacenamiento y reposición de géneros. Rotación de stocks
- 3.3. La limpieza del local, mobiliarios y equipos en el cierre