



**INESEM**  
Instituto Europeo de  
Estudios Empresariales

## ***Experto en Maître (Titulación Superior)***

+ Información Gratis

Titulación Oficial avalada por la Administración Pública

# Experto en Maître (Titulación Superior)

**Duración:** 600 horas

**Precio:** 0 € \*

**Modalidad:** Online

\* 100 % bonificable para trabajadores.

## Descripción

El servicio y la atención en el restaurante necesitan cada vez más profesionales altamente cualificados, capaces de ofrecer la máxima satisfacción al cliente. Las personas que componen estos restaurantes deben poseer unas excelentes cualidades, intuición, gusto por el servicio y mentalidad comercial. Este curso está enfocado a la adquisición de unos conocimientos esenciales para el servicio en sala, la atención al cliente, la comunicación adecuada y, en conclusión, la venta en restauración.



## ***A quién va dirigido***

Todos aquellos trabajadores y profesionales en activo que deseen adquirir o perfeccionar sus conocimientos técnicos en este área.

## ***Objetivos***

- 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.
- Aprender los parámetros para la confección de menús y cartas.
- 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.
- Aprender el proceso de facturación y cierre de la actividad en restauración.
- Comunicarse oralmente de forma adecuada en inglés

## ***Para que te prepara***

Conocerás el funcionamiento de un restaurante, los métodos de reaprovisionamiento, así como el tipo de instalaciones, equipos y materias primas necesarias. Este curso está enfocado a la adquisición de unos conocimientos esenciales para el servicio en sala, la atención al cliente, la comunicación adecuada y, en conclusión, la venta en restauración. Los conocimientos sobre facturación que adquiriremos con este curso nos ayudarán en el manejo de nuestro propio restaurante o en nuestra labor profesional como miembro de cualquier otro local. De igual modo, al finalizar el curso el alumno podrá relacionarse de forma elemental con otras personas en inglés.

## ***Salidas laborales***

Maître. Personal del servicio de restauración. Camareros, Segundo jefe de Restaurante o sala, Jefe de sector de restaurante o sala, etc.

## Titulación

Una vez finalizado el curso, el alumno recibirá por parte de INESEM vía correo postal, la Titulación Oficial que acredita el haber superado con éxito todas las pruebas de conocimientos propuestas en el mismo.

Esta titulación incluirá el nombre del curso/master, la duración del mismo, el nombre y DNI del alumno, el nivel de aprovechamiento que acredita que el alumno superó las pruebas propuestas, las firmas del profesor y Director del centro, y los sellos de la instituciones que avalan la formación recibida (Instituto Europeo de Estudios Empresariales, Fundación Tripartita para la Formación en el Empleo y Fondo Social Europeo).



## Forma de subvención

- Mediante descuento directo en el TC1, a cargo de los seguros sociales que la empresa paga cada mes a la Seguridad Social.

## Metodología

Entre el material entregado en este curso se adjunta un documento llamado Guía del Alumno dónde aparece un horario de tutorías telefónicas y una dirección de e-mail dónde podrá enviar sus consultas, dudas y ejercicios. También se adjunta en CDROM una guía de ayuda para utilizar el campus online.

La metodología a seguir es ir avanzando a lo largo del itinerario de aprendizaje online, que cuenta con una serie de temas y ejercicios. Para su evaluación, el alumno/a deberá completar todos los ejercicios propuestos en el curso. La titulación será remitida al alumno/a por correo una vez se haya comprobado que ha completado el itinerario de aprendizaje satisfactoriamente.

## Materiales didácticos

- Paquete SCORM
- CDROM 'Manual del Alumno de la Plataforma de E-Learning'
- Paquete SCORM



## Profesorado y servicio de tutorías

Nuestro centro tiene su sede en el "Centro de Empresas Granada", un moderno complejo empresarial situado en uno de los centros de negocios con mayor proyección de Andalucía Oriental. Contamos con una extensa plantilla de profesores especializados en las distintas áreas formativas, con una amplia experiencia en el ámbito docente.

El alumno podrá contactar con los profesores y formular todo tipo de dudas y consultas, así como solicitar información complementaria, fuentes bibliográficas y asesoramiento profesional. Podrá hacerlo de las siguientes formas:

- **Por e-mail:** El alumno podrá enviar sus dudas y consultas a cualquier hora y obtendrá respuesta con rapidez.

- **Por teléfono:** Existe un horario para las tutorías telefónicas, dentro del cual el alumno podrá hablar directamente con su tutor.



## ***Plazo de finalización***

El alumno cuenta con un período máximo de tiempo para la finalización del curso, que dependerá de la misma duración del curso. Existe por tanto un calendario formativo con una fecha de inicio y una fecha de fin.

Si una vez cumplido el plazo no se han cumplido los objetivos mínimos exigidos (entrega de ejercicios y evaluaciones correspondientes), el alumno podrá solicitar una prórroga con causa justificada.

## ***Campus virtual online***

Especialmente dirigido a los alumnos matriculados en cursos de modalidad online, el campus virtual de INESEM ofrece contenidos multimedia de alta calidad y ejercicios interactivos.

## ***Club de alumnos***

Servicio gratuito que permitirá al alumno formar parte de una extensa comunidad virtual que ya disfruta de múltiples ventajas: becas, descuentos y promociones en formación, viajes al extranjero para aprender idiomas...

## ***Revista digital***

El alumno podrá descargar artículos sobre e-learning, publicaciones sobre formación a distancia, artículos de opinión, noticias sobre convocatorias de oposiciones, concursos públicos de la administración, ferias sobre formación, etc.

## Programa formativo

### PARTE 1. EXPERTO EN MAÎTRE

## MODULO I. SISTEMAS DE APROVISIONAMIENTO EN EL RESTAURANTE

### MISE EN PLACE EN EL RESTAURANTE

#### TEMA 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

#### TEMA 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 los sistemas para detectar necesidades de aprovisionamiento interno y sus características  
Departamentos implicados

#### TEMA 3. RECEPCIÓN Y ALMACENAMIENTO DE PROVISIONES

Recepción de mercancías: sistemas de control de la calidad y la 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 deterioros de géneros por deficiente almacenamiento  
Control de stock

#### TEMA 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 por 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

## MÓDULO II. SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN RESTAURANTE

#### TEMA 5. 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

#### TEMA 6. 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

#### **TEMA 7. 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

#### **TEMA 8. LA VENTA EN RESTAURACIÓN**

Elementos clave para la venta

Las diferentes técnicas de venta. Merchandising para bebidas y comidas

Fases de la venta

### **MÓDULO III. FACTURACIÓN Y CIERRE DE ACTIVIDAD EN RESTAURANTE**

#### **TEMA 9. 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

#### **TEMA 10. CIERRES DE SERVICIO EN RESTAURACIÓN**

El cierre de caja

El diario de producción

El arqueo y liquidación de caja

#### **TEMA 11. 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

#### **ANEXO I. SERVICIO DE SALA**

##### **TEMA 1. TÉCNICAS DE RECEPCIÓN Y ACOMODO DE LOS CLIENTES EN EL RESTAURANTE**

Recepción del Cliente en la mesa. Entrega de cartas o menús

##### **TEMA 2. LA COMANDA**

Concepto, tipos y características

Función de la Comanda

Metodología para tomar la comanda

Marcado de la mesa. Los cubiertos adecuados para cada alimento

##### **TEMA 3. EL SERVICIO DE RESTAURACIÓN**

Técnicas de servicio de restauración

Normas generales del servicio de mesa

Normas generales de desbarasado de mesas

El servicio de bebidas y aperitivos

El servicio de vinos y cavas

#### **ANEXO II. PROTOCOLO DE BANQUETES**

##### **TEMA 1. EL BANQUETE**

Conceptualización del banquete

Tipos y características

Normas generales en el servicio de banquetes

##### **TEMA 2. RECIBIR A LOS INVITADOS. EL PROTOCOLO EN LOS ESTABLECIMIENTOS DE HOSTELERÍA**

Tipos de comedor, formas de mesas y colocación de presidencias

Recepción y colocación de los invitados a la mesa

Reglas de protocolo durante el servicio

Colocación de las banderas en los actos oficiales

### **TEMA 3. EL SERVICIO DE BANQUETES**

Montaje y decoración de la mesa

El servicio de bebidas

El servicio del menú

## **PARTE 2. INGLÉS A1. NIVEL OFICIAL CONSEJO EUROPEO**

### **MÓDULO 1. GRAMMAR**

The present tense

Nouns

Articles

Adjectives

Adverb.

Possessives

Demonstratives

Personal pronouns

Numerals

### **MÓDULO 2. VOCABULARY**

Introducing oneself and others, meeting people

Talking about family and friends

Describing objects, places and buildings

Daily routine

At work

Likes and dislikes

Making plans

Shopping and eating out

Giving directions

Talking about the past

### **MÓDULO 3. PRONUNCIATION**

General overview of vowels, diphthongs and consonants

Vowels in detail

Diphthongs in detail

Consonants in detail

The stress

Decoding phonetic transcriptions