



INESEM
Instituto Europeo de
Estudios Empresariales

Servicio en Restaurante

+ Información Gratis

Titulación Oficial avalada por la Administración Pública

Servicio en Restaurante

Duración: 130 horas

Precio: 0 € *

Modalidad: Online

* 100 % bonificable para trabajadores.

Descripción

Formación en técnicas de servicio en restauración y sistemas de aprovisionamiento interno, sabremos cómo llevar a cabo una buena mise en place, así como atender a los clientes de manera adecuada, teniendo en cuenta nuestra necesaria adaptación a los diferentes perfiles psicológicos de los clientes que vengan a nuestro local. Con este curso aprenderemos tareas propias del personal de sala, del cajero-facturista e incluso del personal de cocina.



A quién va dirigido

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

Objetivos

- Aprender conceptos del área de restauración.
- Conocer las necesidades que tiene el mantenimiento de un restaurante.
- Detectar necesidades de reaprovisionamiento interno del restaurante.
- Saber los procesos de recepción y almacenamiento de alimentos.
- Conocer las dotaciones con las que cuenta un restaurante.
- Ayudar en el servicio y atención al cliente en restaurante.
- Aprender el proceso de facturación y cierre de la actividad en restauración.

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. La presente acción formativa se ajusta a lo expuesto en el itinerario de aprendizaje perteneciente el Módulo Formativo MF1052_2 dentro del Certificado de Profesionalidad de Servicios en Restaurante 1256/2009.

Salidas laborales

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).

| | | |
|--|--|---|
|  | Instituto Europeo de Estudios Empresariales como Escuela de Negocios acreditada para la impartición a nivel nacional de Acciones de Formación Superior de Postgrado |  |
| EXPIDE LA SIGUIENTE TITULACIÓN DE POSTGRADO CON NIVEL DE CURSO | | |
| D. Antonio Sánchez Sánchez | | |
| con D.N.I. 01010101X que presta sus servicios en la empresa ANTONIO S.L. con C.I.F. B0000001 ha superado los estudios correspondientes de | | |
| Técnico Superior en Igualdad de Género | | |
| pertenciente al Plan de Formación Continua dentro del marco de la Fundación Tripartita para la Formación en el empleo dirigido a trabajadores de todos los sectores en la convocatoria del 2008. | | |
| Y para que surtan los efectos pertinentes queda registrado con número de expediente EFOR/2008-0001-01 | | |
| Con un nivel de aprovechamiento ALTO | | |
| Y para que conste expido la presente TITULACIÓN en Granada a 31 de noviembre de 2008. | | |
| El profesor/a titular. | La Dirección General | El interesado/s |
| Manuel Ángel López Pérez | Jesús Mirero Hidalgo | Antonio Sánchez Aguilera |
|  | |  |
| <small>La programación, desarrollo, contenido y características formativas de este curso se ajustan a lo dispuesto por el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales en los correspondientes reales decretos de desarrollo, en cuanto a CALIFICACIÓN DOCENTE en materia de formación en el empleo, según el Real Decreto 1463/2007, de 13 de octubre, por el que se establece el perfil profesional de la programación, según el Real Decreto 1463/2007, de 13 de octubre, por el que se regula la formación en el empleo, y la Ley Orgánica 5/2002 de 9 de junio, de las Cualificaciones y de la Formación Profesional.</small> | | |

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'



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

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 RESTAURACIÓN

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