



## MF1052\_2 SERVICIO EN RESTAURANTE.

SKU: PD132

Horas [130](#)

### 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.

# CONTENIDO

## **UF0258 Sistemas de aprovisionamiento y mise place en restaurante.**

### **Unidad Didáctica 1. El restaurante**

- El restaurante
- Definición. Caracterización y modelos de organización de sus diferentes tipos
- Competencias básicas de los profesionales de sala en restaurante

### **Unidad Didáctica 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 el aprovisionamiento interno y sus características
- Sistemas utilizados para detectar necesidades de aprovisionamiento interno
- Departamentos implicados

### **Unidad Didáctica 3. Recepción y almacenamiento de provisiones**

- 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 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**

- 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 reparación 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. El menú gastronómico y las sugerencias como información para el cliente

## **UF0259 Servicio y atención al cliente en restaurante.**

### **Unidad Didáctica 1. Servicio del restaurante**

- 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

- 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

### **Unidad Didáctica 2. Atención al cliente en restauración**

- 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 de 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

### **Unidad Didáctica 3. La comunicación en restauración**

- 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

### **Unidad Didáctica 4. La venta en restauración**

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

### **UF0260 Facturación y cierre de actividad en restaurante.**

#### **Unidad didáctica 1. 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
- La confección de la factura y medios de apoyo
- Consulta y cierre de caja
- Control administrativo del proceso de facturación y cobro. Problemas que pueden surgir. Medidas a tomar

#### **Unidad didáctica 2. Cierres de servicio en restauración**

- El cierre de caja
- El diario de producción

- El arqueo y liquidación de caja

### **Unidad didáctica 3. Post-Servicio**

- 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