



Código: 25837

Unidad Formativa:

UF0259 - Servicio y atención al cliente en restaurante

Módulo: MF1052_2 - SERVICIO EN RESTAURANTE

Certificado de Profesionalidad:

HOTR0608 - SERVICIOS DE RESTAURANTE

Modalidad: ONLINE

Duración: 50h.

Metodología

El Curso está desarrollado con una metodología Online. Este sistema de enseñanza e-learning está organizado de tal forma, que el alumno pueda compatibilizar el estudio con sus ocupaciones laborales o profesionales. Esta modalidad también permite el acceso al curso a aquellas personas que viven en zonas rurales y que tienen interés en continuar formándose.

El alumno tiene que seguir un aprendizaje sistemático y un ritmo de estudio, adaptado a su disponibilidad de tiempo.

Se dispondrá de un extenso material online sobre los aspectos teóricos del curso que deberá estudiar para la realización de pruebas objetivas tipo test. Para el aprobado, se exigirá un mínimo de 50% del total de las respuestas acertadas. Durante todo el transcurso de la formación, dispondrá de la atención de los tutores, así como la posibilidad de realizar consultas a través de la plataforma de teleformación para cursos online. Entre el material entregado en este curso, se adjunta un documento llamado *Guía didáctica del alumno* dónde aparece el horario de tutorías y demás información relevante.

El alumno cuenta con un período máximo de tiempo para la finalización del curso, que dependerá de la modalidad elegida y de las horas de formación. La titulación será puesta a disposición del alumno en la plataforma de teleformación una vez finalizado el curso.

Profesorado, medios y titulación

Nuestro centro de formación ha sido fundado en 1996 y en la actualidad, tiene presencia a nivel nacional disponiendo de una plantilla de más de 800 docentes entre personal laboral y freelance. Todos ellos son especialistas en diferentes familias profesionales y les acreditan los numerosos cursos que han impartido para nuestro grupo empresarial. Entre nuestro staff de formadores se encuentran ingenieros, arquitectos, economistas, informáticos, publicistas, diseñadores, médicos, enfermeros, veterinarios, fisioterapeutas, psicólogos, sociólogos, periodistas, filólogos, abogados, cocineros, licenciados en administración de empresas, licenciados en actividades físicas y deportivas, jardineros, peluqueros, educadores sociales, etc.

En todos nuestros cursos, independientemente de la metodología, se ponen a disposición del alumno los medios y materiales docentes necesarios para el desarrollo del mismo. En los cursos en modalidad e-learning, las consultas y tutorías se pueden realizar a través de teléfono, email y la propia plataforma de teleformación.

En cuanto a la titulación, mostramos a continuación, el modelo de diploma que obtendrás a la finalización del curso:



Fundación Estatal
PARA LA FORMACIÓN EN EL EMPLEO

DIPLOMA
ACREDITATIVO

D./Dña. XXXXX XXXXX XXXXX con D.N.I. 11111111H, ha realizado, con pleno aprovechamiento, el curso titulado **Curso Intensivo de Inglés B2**, con Código **19656** Grupo **30694**, entre los días **29/06/2023** y **30/08/2023**, con una duración total de **56** horas, en la modalidad formativa **ONLINE**

Contenidos impartidos (Ver Dorso)

Firma y sello de la entidad responsable de impartir la formación

Fecha de expedición
31 AGO 2023

Firma del alumno

AF
T.C. 11111111H
Telf.: 91 302505
www.aulaforma.es

Requisitos previos

Estar en posesión de uno de los siguientes títulos:

Título de Graduado en Educación Secundaria Obligatoria (ESO).

Prueba de Acceso a Ciclo Formativo de Grado Medio.

Certificado de profesionalidad del mismo nivel 2.

Certificado de profesionalidad de nivel 1 de la misma familia profesional.

Prueba de Acceso a la Universidad (PAU) para mayores de 25 años.

Salidas profesionales

Un certificado de profesionalidad, es un documento que acredita a un trabajador/a en una cualificación profesional del *Catálogo Nacional de las Cualificaciones Profesionales*. Son emitidos por el Servicio Público de Empleo Estatal o, en su caso, por las Comunidades Autónomas, y tienen validez en todo el territorio nacional.

Poseer un certificado de profesionalidad, supone sin lugar a dudas incrementar sustancialmente tu currículum profesional, ya que al ser un documento oficial, se valora en cualquier proceso de selección que convoquen las Administraciones Públicas, y te acredita profesionalmente ante la empresa privada.

Nosotros te formaremos para que puedas optar a conseguir el certificado de profesionalidad elegido, participando en las pruebas que convoque la Administración al amparo del R.D. 1224/2009 de 17 de julio y pudiendo además, convalidar módulos formativos para la obtención de un título de Formación Profesional.

Objetivos

- Adquirir los conocimientos necesarios para trabajar y desarrollar correctamente el trabajo de Restauración, ofreciendo un correcto servicio y atención al cliente. Conocer el concepto, tipos, características, función y circuito de la comanda, tanto estándar como informatizada.
- Conocer los diferentes tipos de servicio, marcado y desbarasado de mesas.
- Aprender los métodos claves para la venta, sus fases y finalidad.
- Conocer los perfiles psicológicos de los clientes, así como la normativa aplicable en España y la Unión Europea sobre protección en consumidores y usuarios.

Contenidos

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.

Normas generales, técnicas y procesos para el servicio de alimentos y bebidas en mesa.

Normas generales para el desbarasado de mesas.

Servicio de guarniciones, salsas y mostazas.

Atención al cliente en restauración

La atención y el servicio.

La importancia de la apariencia personal.

Importancia de la percepción del cliente.

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.

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.

La venta en restauración.

Elementos claves en la venta.

Las diferentes técnicas de venta.

Merchandising para bebidas y comidas.

Fases de la venta.