



# INESEM

BUSINESS SCHOOL

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

**+ Información Gratis**

titulación de formación continua bonificada expedida por el instituto europeo de estudios empresariales

## Experto en Maître (Titulación Superior)

**duración total:** 600 horas

**horas teleformación:** 300 horas

**precio:** 0 € \*

**modalidad:** Online

\* hasta 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 qué 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/máster, 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).



### INSTITUTO EUROPEO DE ESTUDIOS EMPRESARIALES

como centro de Formación acreditado para la impartición a nivel nacional de formación  
EXPIDE LA SIGUIENTE TITULACIÓN

#### NOMBRE DEL ALUMNO/A

con D.N.I. XXXXXXXX ha superado los estudios correspondientes de

#### Nombre de la Acción Formativa

de XXX horas, perteneciente al Plan de Formación INESEM en la convocatoria de XXXX  
Y para que surta los efectos pertinentes queda registrado con número de expediente XXXX- XXXX-XXXX-XXXXXX

Con una calificación de SOBRESALIENTE

Y para que conste expido la presente TITULACIÓN en  
Granada, a (día) de (mes) de (año)

La dirección General

MARIA MORENO HIDALGO

Firma del alumno/a

Sello



NOMBRE DEL ALUMNO/A

## forma de bonificación

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

## metodología

El alumno comienza su andadura en INESEM a través del Campus Virtual. Con nuestra metodología de aprendizaje online, el alumno debe avanzar a lo largo de las unidades didácticas del itinerario formativo, así como realizar las actividades y autoevaluaciones correspondientes. Al final del itinerario, el alumno se encontrará con el examen final, debiendo contestar correctamente un mínimo del 75% de las cuestiones planteadas para poder obtener el título.

Nuestro equipo docente y un tutor especializado harán un seguimiento exhaustivo, evaluando todos los progresos del alumno así como estableciendo una línea abierta para la resolución de consultas.

El alumno dispone de un espacio donde gestionar todos sus trámites administrativos, la Secretaría Virtual, y de un lugar de encuentro, Comunidad INESEM, donde fomentar su proceso de aprendizaje que enriquecerá su desarrollo profesional.

## materiales didácticos

- Manual teórico 'Inglés Profesional para Servicios de Restauración'
- Manual teórico 'Servicio en Restaurante'





## profesorado y servicio de tutorías

Nuestro equipo docente estará a su disposición para resolver cualquier consulta o ampliación de contenido que pueda necesitar relacionado con el curso. Podrá ponerse en contacto con nosotros a través de la propia plataforma o Chat, Email o Teléfono, en el horario que aparece en un documento denominado “Guía del Alumno” entregado junto al resto de materiales de estudio.

Contamos con una extensa plantilla de profesores especializados en las distintas áreas formativas, con una amplia experiencia en el ámbito docente.

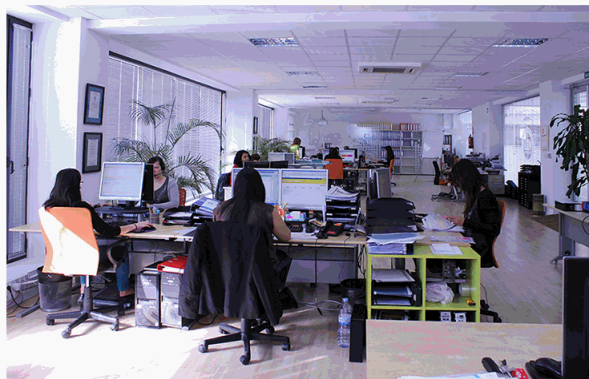
El alumno podrá contactar con los profesores y formular todo tipo de dudas y consultas, así como solicitar información complementaria, fuentes bibliográficas y asesoramiento profesional.

Podrá hacerlo de las siguientes formas:

- **Por e-mail:** El alumno podrá enviar sus dudas y consultas a cualquier hora y obtendrá respuesta en un plazo máximo de 48 horas.

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

- **A través del Campus Virtual:** El alumno/a puede contactar y enviar sus consultas a través del mismo, pudiendo tener acceso a Secretaría, agilizando cualquier proceso administrativo así como



### *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.

### *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.

### *comunidad*

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.

### *secretaría*

Este sistema comunica al alumno directamente con nuestros asistentes, agilizando todo el proceso de matriculación, envío de documentación y solución de cualquier incidencia.

Además, a través de nuestro gestor documental, el alumno puede disponer de todos sus documentos, controlar las fechas de envío, finalización de sus acciones formativas y todo lo relacionado con la parte administrativa de sus cursos, teniendo la posibilidad de realizar un seguimiento personal de todos sus trámites con INESEM

# PARTE 1. SERVICIO EN RESTAURANTE

## MODULO I. SISTEMAS DE APROVISIONAMIENTO EN EL RESTAURANTE

### MISE EN PLACE EN EL RESTAURANTE

#### UNIDAD DIDÁCTICA 1. EL RESTAURANTE

- 1.El restaurante tradicional como establecimiento y como departamento
- 2.Definición, caracterización y modelos de organización de sus diferentes tipos
- 3.Competencias básicas de los profesionales de sala de restaurante

#### UNIDAD DIDÁCTICA 2. APROVISIONAMIENTO INTERNO DE MATERIALES, EQUIPOS Y MATERIAS PRIMAS

- 1.Deducción y cálculo de necesidades de géneros y materias primas
- 2.Determinación de necesidades del restaurante
- 3.Documentos utilizados en los sistemas para detectar necesidades de aprovisionamiento interno y sus características
- 4.Departamentos implicados

#### UNIDAD DIDÁCTICA 3. RECEPCIÓN Y ALMACENAMIENTO DE PROVISIONES

- 1.Recepción de mercancías: sistemas de control de la calidad y la cantidad
- 2.Inspección, control, distribución y almacenamiento de materias primas y bebidas
- 3.Registros documentales
- 4.Sistemas de almacenamiento o conservación y criterios de ordenación
- 5.Causas de pérdidas o deterioros de géneros por deficiente almacenamiento
- 6.Control de stock

#### UNIDAD DIDÁCTICA 4. MISE EN PLACE DEL RESTAURANTE

- 1.Adecuación de las instalaciones
- 2.Puesta a punto de la maquinaria y equipos
- 3.Las órdenes de servicio diarias. Libro de reservas
- 4.Las dotaciones del restaurante: tipos, características, calidades, cantidades, uso y preparación o repaso/limpieza el servicio
- 5.El mobiliario del restaurante: características, tipos, calidades, uso y distribución
- 6.Normas generales para el montaje de mesa para todo tipo de servicio
- 7.Decoración en el comedor: flores y otros complementos
- 8.Ambientación en el comedor: música
- 9.El menú del día, el menú gastronómico y las sugerencias como información para el cliente

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

#### UNIDAD DIDÁCTICA 5. SERVICIO DEL RESTAURANTE

- 1.Concepto de oferta gastronómica, criterios para su elaboración
- 2.Platos significativos de la cocina nacional e internacional
- 3.La comanda; concepto, tipos, función, características y circuito
- 4.Procedimiento para la toma de comanda estándar e informatizada
- 5.Tipos de servicio en restaurante
- 6.Marcado de mesa: cubiertos apropiados para cada alimento
- 7.Normas generales, técnicas y procesos para el servicio de alimentos y bebidas en mesa
- 8.Normas generales para desbarasado de mesas
- 9.Servicio de guarniciones, salsas y mostazas

#### UNIDAD DIDÁCTICA 6. ATENCIÓN AL CLIENTE EN RESTAURANTE

- 1.La atención y el servicio
- 2.La importancia de la apariencia personal



- 3.Importancia de la percepción del cliente
- 4.Finalidad de la calidad del servicio
- 5.La fidelización del cliente
- 6.Perfiles psicológicos de los clientes
- 7.Objeciones durante el proceso de atención
- 8.Reclamaciones y resoluciones
- 9.Protección en consumidores y usuarios: normativa aplicable en España y la Unión Europea

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 7. LA COMUNICACIÓN EN RESTAURACIÓN**

- 1.La comunicación verbal: mensajes facilitadores
- 2.La comunicación no verbal
- 3.La comunicación escrita
- 4.Barreras de la comunicación
- 5.La comunicación en la atención telefónica

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 8. LA VENTA EN RESTAURACIÓN**

- 1.Elementos clave para la venta
- 2.Las diferentes técnicas de venta. Merchandising para bebidas y comidas
- 3.Fases de la venta

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

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 9. FACTURACIÓN EN RESTAURACIÓN**

- 1.Importancia de la facturación como parte integrante del servicio
- 2.Equipos básicos y otros medios para la facturación: soportes informáticos
- 3.Sistemas de cobro
- 4.Aplicación de los sistemas de cobro. Ventajas e inconvenientes
- 5.Apertura, consulta y cierre de caja
- 6.Control administrativo del proceso de facturación y cobro. Problemas que pueden surgir

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 10. CIERRES DE SERVICIO EN RESTAURACIÓN**

- 1.El cierre de caja
- 2.El diario de producción
- 3.El arqueo y liquidación de caja

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 11. POST-SERVICIO**

- 1.Mantenimiento y adecuación de instalaciones, equipos, géneros y materias primas para un posterior servicio
- 2.Almacenamiento y reposición de géneros. Rotación de stocks
- 3.Limpieza del local, mobiliario y equipos de cierre

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

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

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

##### **UNIDAD DIDÁCTICA 2. LA COMANDA**

- 1.Concepto, tipos y características
- 2.Función de la Comanda
- 3.Metodología para tomar la comanda
- 4.Marcado de la mesa. Los cubiertos adecuados para cada alimento

##### **UNIDAD DIDÁCTICA 3. EL SERVICIO DE RESTAURACIÓN**

- 1.Técnicas de servicio de restauración
- 2.Normas generales del servicio de mesa
- 3.Normas generales de desbarasado de mesas
- 4.El servicio de bebidas y aperitivos
- 5.El servicio de vinos y cavas

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

##### **UNIDAD DIDÁCTICA 1. EL BANQUETE**

1. Conceptualización del banquete
2. Tipos y características
3. Normas generales en el servicio de banquetes

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

1. Tipos de comedor, formas de mesas y colocación de presidencias
2. Recepción y colocación de los invitados a la mesa
3. Reglas de protocolo durante el servicio
4. Colocación de las banderas en los actos oficiales

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 3. EL SERVICIO DE BANQUETES**

1. Montaje y decoración de la mesa
2. El servicio de bebidas
3. El servicio del menú

## **PARTE 2. INGLÉS PROFESIONAL PARA SERVICIOS DE RESTAURACIÓN**

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 1. PRESTACIÓN DE INFORMACIÓN GASTRONÓMICA Y DOCUMENTAL EN INGLÉS.**

1. Interpretación y traducción de menús, cartas y recetas.
2. Elaboración de listas de distribución de comensales en un evento o servicio especial de restauración.
3. Confección de horarios del establecimiento.
4. Información básica sobre eventos en restauración, como fecha, lugar y precio.
5. Atención de demandas de información sobre la oferta gastronómica, bebidas y precios de las mismas.
6. Redacción de documentos y comunicaciones sencillas para la gestión y promoción del establecimiento.
7. Redacción de documentos y comunicaciones sencillas para las comandas, indicaciones y horarios.
8. Consulta de un manual sencillo de maquinaria, equipamiento o utensilio de la actividad de restauración y de aplicación informática.

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 2. ATENCIÓN AL CLIENTE EN INGLÉS EN EL SERVICIO DE RESTAURACIÓN.**

1. Terminología específica en las relaciones con los clientes.
2. Presentación personal (dar información de uno mismo).
3. Usos y estructuras habituales en la atención al cliente o consumidor: saludos, presentaciones, fórmulas de cortesía y despedida.
4. Tratamiento de reclamaciones o quejas de los clientes o consumidores: situaciones habituales en las reclamaciones y quejas de clientes.
5. Simulación de situaciones de atención al cliente en el restaurante y resolución de reclamaciones con fluidez y naturalidad.
6. Asesoramiento sobre bebidas y armonía con los platos.
7. Información de sistemas de facturación y cobro. Las cuentas.
8. Atención de solicitudes de información, reservas y pedidos.
9. Atención de demandas de información variada sobre el entorno.

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 3. EXPRESIÓN ORAL Y ESCRITA DE LA TERMINOLOGÍA ESPECÍFICA DEL RESTAURANTE**

1. Manejo de la terminología de las principales bebidas en inglés.
2. Uso y manejo de las expresiones más frecuentes en restauración.
3. Conocimiento y utilización de las principales bebidas en inglés.
4. Elaboración de listados y diálogos sobre los principales pescados, mariscos y carnes en inglés.
5. Conocimiento y utilización de las principales verduras, legumbres y frutas en inglés.
6. Elaboración de listados y diálogos en inglés de las especias y frutos secos principales.
7. Elaboración de listados y diálogos en inglés con los elementos del menaje y utensilios de restauración.
8. Interpretación de las medidas y pesos en inglés.
9. Elaboración y uso en diálogos en inglés de los profesionales que integran la rama y sus departamentos.

