

DATOS IDENTIFICATIVOS DE LA UNIDAD FORMATIVA

UNIDAD FORMATIVA	SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN RESTAURANTE	Duración	50
		Específico	
Código	UF0259		
Familia profesional	HOSTELERÍA Y TURISMO		
Área Profesional	Restauración		
Certificado de profesionalidad	Servicios de restaurante	Nivel	2
Módulo formativo	Servicio en restaurante	Duración	130
Resto de unidades formativas que completan el módulo	Sistemas de aprovisionamiento y mise en place en el restaurante	Duración	40
	Facturación y cierre de actividad en Restaurante		40

Apartado A: REFERENTE DE COMPETENCIA

Esta unidad formativa se corresponde con la RP2 y RP3 de la Unidad de competencia UC1052_2: DESARROLLAR LOS PROCESOS DE SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS EN SALA.

Apartado B: ESPECIFICACIÓN DE LAS CAPACIDADES Y CONTENIDOS

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Describir y desarrollar el proceso de servicio de alimentos y bebidas en sala, utilizando las técnicas más apropiadas para cada fórmula de restauración.

CE1.1 Identificar las diferentes técnicas de servicio en sala, caracterizándolas, explicando sus ventajas e inconvenientes y justificando su idoneidad para cada fórmula de restauración en concreto.

CE1.2 Describir los principales platos de la cocina regional e internacional.

CE1.3 Explicar la relación que mantiene el personal de sala de restaurante con otros profesionales o departamentos durante el servicio y formalizar las comunicaciones que se requieran en supuestos prácticos.

CE1.4 De acuerdo con planes de trabajo y fórmulas de restauración determinados:

- Describir y simular el proceso de venta de alimentos, bebidas y complementos en el restaurante.
- Describir la composición de una oferta gastronómica determinada de forma que resulte atractiva.
- Seleccionar y usar los equipos, máquinas y útiles necesarios para el servicio.
- Realizar el servicio de comidas, bebidas y complementos en sala de acuerdo con las instrucciones definidas, con la máxima rapidez y eficacia y con el estilo y elegancia que este proceso a la vista del cliente requiere.
- Proponer modificaciones en el proceso de servicio cuando se observe algún desajuste o queja por parte del comensal real o simulado.
- Despedir al cliente, o simular su despedida, de acuerdo con procedimientos definidos y aplicando técnicas de comunicación

C2: 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.

CE2.1 Identificar los diferentes tipos de clientes, describiendo sus actitudes y comportamiento habituales.

CE2.2 Identificar las diferentes técnicas de venta de alimentos y bebidas en restaurante, estimando su aplicación a diferentes tipos de clientes, fórmulas de restauración y servicio.

CE2.3 Proponer menús que se ajusten a los gustos y hábitos de un tipo de demanda previamente definida.

CE2.4 Distinguir los tipos de demanda de información más usuales que se dan en los restaurantes.

CE2.5 Estimar distintas situaciones en las que, habitualmente, se formulan reclamaciones o pueden darse situaciones de conflicto con los clientes de un restaurante.

CE2.6 Identificar la legislación vigente aplicable sobre protección de consumidores y usuarios.

CE2.7 Identificar técnicas de comunicación verbal y no verbal y habilidades sociales, relacionándolas con las situaciones analizadas.

CE2.8 En supuestos prácticos, de demanda de información o presentación de reclamaciones:

- Identificar y seleccionar la información según la situación planteada.
- Simular la resolución de necesidades concretas de información, adaptándola según tipos de establecimientos y clientes.
- Simular la resolución de conflictos entre las partes por medio de una solución de consenso, demostrando una actitud segura, correcta y objetiva.
- Determinar cuándo procede el registro de la consulta o reclamación presentada.

CE2.9 Argumentar la necesidad de atender a los futuros clientes con cortesía y elegancia, potenciando la buena imagen de la entidad que presta el servicio.

Contenidos

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:
 - A la inglesa
 - Ala francesa
 - Gueridón o rusa
 - Emplatado o americana
- 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 desbarasado de mesas.
- Servicio de guarniciones, salsas y mostazas.

2. Atención al cliente en restauración:

- La atención y el servicio:
 - Acogida y despedida del cliente.
 - La empatía.
- 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:
 - Cliente lento
 - Cliente indiferente o distraído
 - Cliente reservado
 - Cliente dominante
 - Cliente indeciso
 - Cliente vanidoso
 - Cliente desconfiado
 - Cliente preciso
 - Cliente locuaz
 - Cliente impulsivo
- Objeciones durante el proceso de atención.
- Reclamaciones y resoluciones.
- Protección en consumidores y usuarios: normativa aplicable en España y la Unión Europea.

3. La comunicación en restauración

- La comunicación verbal: mensajes facilitadores.
- La comunicación no verbal:
 - Gestos
 - Contacto visual
 - Valor de la sonrisa
- La comunicación escrita.
- Barreras de la comunicación
- La comunicación en la atención telefónica.

4. La venta en restauración

- Elementos claves en la venta:
 - Personal
 - Producto
 - Cliente
- Las diferentes técnicas de Venta. Merchandising para bebidas y comidas
- Fases de la Venta
 - Preventa
 - Venta
 - Postventa

Apartado C: **REQUISITOS Y CONDICIONES**

Criterios de acceso

Deberá cumplir alguno de los requisitos siguientes:

- Estar en posesión del título de Graduado en Educación Secundaria Obligatoria
- Estar en posesión de algún certificado de profesionalidad de nivel 2.
- Estar en posesión de un certificado de profesionalidad de nivel 1 de la misma familia y área profesional
- Cumplir el requisito académico de acceso a los ciclos formativos de grado medio o haber superado las correspondientes pruebas de acceso a ciclos de grado medio
- Tener superada la prueba de acceso a la universidad para mayores de 25 años y/o de 45 años
- Tener, de acuerdo con la normativa que se establezca, los conocimientos formativos o profesionales suficientes que permitan cursar con aprovechamiento la formación.

En relación con las exigencias de los formadores o de las formadoras, instalaciones y equipamientos se atenderá las exigencias solicitadas para el propio certificado de profesionalidad: Servicios de restaurante.