

DATOS IDENTIFICATIVOS DEL MÓDULO FORMATIVO

MÓDULO FORMATIVO	SUPERVISIÓN Y DESARROLLO DE PROCESOS DE SERVICIO EN RESTAURACIÓN	Duración	60
Código	MF1103_3		
Familia profesional	HOSTELERÍA Y TURISMO		
Área profesional	Restauración		
Certificado de profesionalidad	Gestión de procesos de servicio en restauración	Nivel	3
Resto de formación para completar el certificado de profesionalidad	Diseño de procesos de servicio en restauración (Transversal)	Duración	60
	Gestión de departamentos de servicio de alimentos y bebidas		60
	Bebidas (Transversal)		80
	Servicio de vinos (Transversal)		90
	Normas de protocolo en restauración		30
	Seguridad e higiene y protección ambiental en hostelería (Transversal)		60
	Inglés profesional para servicios de restauración (Transversal)		90
	Prácticas profesionales no laborales de Gestión de procesos de servicio en restauración		80

Apartado A: REFERENTE DE COMPETENCIA

Este módulo formativo se corresponde con la unidad de competencia UC1103_3: SUPERVISAR Y DESARROLLAR PROCESOS DE SERVICIO EN RESTAURACIÓN.

Apartado B: ESPECIFICACIÓN DE LAS CAPACIDADES Y CONTENIDOS

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Analizar y desarrollar los procesos de preservicio, servicio y postservicio de alimentos y bebidas en restauración.

CE1.1 Describir el proceso de puesta a punto para los diferentes servicios de restauración.

CE1.2 Identificar las necesidades de mobiliario, equipos y utensilios para desarrollar diferentes tipos de servicio en restauración, describiendo sus características y posibles aplicaciones y realizar las operaciones de montaje de los mismos.

CE1.3 Describir los procesos técnicos de servicio en restauración caracterizándolas, explicando sus ventajas e inconvenientes y justificando su idoneidad para cada fórmula de restauración en concreto.

CE1.4 En supuestos prácticos, de prestación del servicio de alimentos, bebidas y complementos en restauración:

- Describir y simular el proceso de acogida, atención al cliente y despedida, identificando los tipos de clientes y las técnicas de comunicación verbal, no verbal y de habilidades sociales apropiadas a la situación.
- Describir la composición de una oferta gastronómica determinada, describiendo y simulando su proceso de venta en el restaurante y el bar, identificando las diferentes técnicas de venta y estimando su aplicación a la tipología del servicio y clientela.
- Realizar el servicio de alimentos, bebidas y complementos en restauración, de acuerdo con el proceso establecido, con rapidez, eficacia, estilo y elegancia y seleccionando y utilizando los equipos, máquinas y útiles necesarios.
- Simular la resolución de conflictos y demanda de información por medio de una solución de consenso, identificando la legislación vigente aplicable sobre protección de consumidores y usuarios, demostrando una actitud segura, correcta y objetiva y determinando si procede el registro de una consulta o reclamación presentada.

CE1.5 Describir el proceso habitual de control y facturación en un restaurante y bar, identificando los diferentes sistemas de cobro.

CE1.6 En un supuesto práctico, de prestación del servicio de alimentos, bebidas y complementos en restauración, realizar la facturación, diario de producción y liquidación de caja de un restaurante y bar.

CE1.7 Identificar, describir y aplicar en un supuesto práctico los procedimientos habituales de trabajo que se realizan en el cierre del restaurante o bar.

C2: Analizar y desarrollar el proceso de elaboración y acabado de platos a la vista del cliente.

CE2.1 En un supuesto práctico de elaboración y acabado de platos a la vista del cliente, aplicar las técnicas correspondientes de acabado, trinchado, distribución y presentación de ofertas gastronómicas a la vista del cliente, con la corrección que este tipo de servicios requiere y utilizando los equipos, máquinas y útiles correspondientes.

CE2.2 En un supuesto práctico de elaboración de platos a la vista del cliente, manipular los alimentos y bebidas aplicando las normas de seguridad e higiene en hostelería.

CE2.3 En un supuesto práctico manipulación de géneros, efectuar las operaciones necesarias para los procesos de regeneración, conservación o envasado de géneros, preelaboraciones y elaboraciones culinarias para su posterior utilización.

C3: Analizar y desarrollar el proceso de montaje de locales y expositores para géneros y elaboraciones culinarias en el marco de cualquier tipo de servicio gastronómico y evento especial en restauración.

CE3.1 Describir y aplicar técnicas y elementos decorativos en el local y montaje de expositores para géneros y elaboraciones culinarias adecuadas al local y tipo de servicio, de forma que el diseño y colocación resulte atractivo para el cliente.

CE3.2 En un supuesto práctico, de montaje de locales y expositores, disponer el personal, distribuir, montar y poner a punto los equipos, mobiliario y menaje para ofrecer todo tipo de servicios gastronómicos y eventos en restauración.

Contenidos

1. Supervisión y desarrollo de los procesos de Mise en Place, servicio y postservicio en el bar y restaurante.

- Control de las Instalaciones.
- Revisión de la maquinaria, equipos, mobiliario y menaje.
- Análisis y desarrollo del montaje de mesas para todo tipo de servicios. Instrucciones para el personal.
- Distribución y coordinación del personal de restaurante-bar para los diferentes procesos (Mise en Place, servicio y postservicio).
- Mantenimiento y adecuación de instalaciones, equipos, géneros y materias primas para un posterior servicio.

2. Atención al cliente en Restauración.

- La atención y el servicio:
 - Acogida y despedida del cliente.
 - La empatía.
- La importancia de nuestra 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. Revisión de la venta y facturación de servicios en restauración.

- La confección de la factura y medios de apoyo.
- Apertura, consulta y cierre de caja.
- El diario de producción:
 - Alimentos.
 - Bebidas.
 - Número de clientes.
 - Número de menús.
 - Número de cartas.
- El arqueo y liquidación de caja.
- Control administrativo de los procesos de facturación cobro.

4. Supervisión y desarrollo en el acabado de platos a la vista del cliente.

- Utilización de equipos y utensilios: normas básicas.
- Operaciones para el pelado, desespinado y trinchado ante el comensal.
- Preparación, decoración y presentación de platos ante el comensal.
- Política de ahorro de costes: regeneración, conservación y envasado de géneros.

5. Supervisión del montaje de locales y buffets.

- Tendencias o variaciones que existen en la restauración de ambientes y decoración, aplicados al local y los expositores.
- Pautas de decoración y ambientación en el comedor: Estilo del profesional de la sala y de la empresa.
- Instalaciones y equipos básicos para servicios especiales y eventos en restauración.
- Aspectos a tener en cuenta durante el servicio y desarrollo de los siguientes eventos:
 - El buffet y los expositores.

- El coffee break.
 - Cócteles.
 - Reuniones de trabajo.
- Disposición y coordinación del personal ante un servicio o evento.

Apartado C: **REQUISITOS Y CONDICIONES**

Deberá cumplir alguno de los requisitos siguientes:

- Estar en posesión del título de Bachiller.
- Estar en posesión de algún certificado de profesionalidad de nivel 3.
- Estar en posesión de un certificado de profesionalidad de nivel 2 de la misma familia y área profesional.
- Cumplir el requisito académico de acceso a los ciclos formativos de grado superior o haber superado las correspondientes pruebas de acceso a ciclos de grado superior.
- 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: Gestión de procesos de servicio en restauración.