



**LA FORMACIÓN ES LA CLAVE
DEL ÉXITO**

Guía del Curso

HOTR0409 Gestión de Procesos de Servicio en Restauración

Modalidad de realización del curso: [A distancia y Online](#)

Titulación: [Diploma acreditativo con las horas del curso](#)

OBJETIVOS

En el ámbito del mundo de la hostelería y turismo es necesario conocer los diferentes campos de la gestión de procesos de servicio en restauración, dentro del área profesional restauración. Así, con el presente curso se pretende aportar los conocimientos necesarios para el diseño de procesos de servicio, la supervisión y desarrollo de procesos de servicio en restauración, la gestión de departamentos de servicio de alimentos y bebidas, las bebidas, el servicio de vino, las normas de protocolo en restauración, la seguridad e higiene y protección ambiental en hostelería y el inglés profesional para servicios de restauración.

CONTENIDOS

MÓDULO 1. MF1098_3 DISEÑO DE PROCESOS DE SERVICIO EN RESTAURACIÓN

UNIDAD DIDÁCTICA 1. PLANIFICACIÓN DE LOS PROCESOS DE MISE EN PLACE, SERVICIO Y CIERRE EN RESTAURACIÓN

1. Elección de proveedores
2. Diseño de documentos utilizados en el aprovisionamiento interno:
3. Organización de mobiliario y equipos:
4. Diseño de la comanda:
5. Servicio en el comedor:
6. Uso de los soportes informáticos
7. Facturación y sistemas de cobro
8. Aplicación de los sistemas de cobro: ventajas e inconvenientes
9. Análisis previo de la factura
10. Diseño y análisis de un plan de mantenimiento y adecuación de instalaciones, equipos y materias primas para un posterior servicio

UNIDAD DIDÁCTICA 2. RELACIONES CON OTROS DEPARTAMENTOS Y RECURSOS HUMANOS

1. Relación interdepartamental y sistema de comunicación interna
2. Estimación de necesidades de recursos humanos y materiales
3. Estudio de productividad del departamento
4. Confección de horarios y turnos de trabajo
5. La programación del trabajo:

UNIDAD DIDÁCTICA 3. ELABORACIONES DE CARTAS Y FICHAS TÉCNICAS DE PLATOS

1. Las cocinas territoriales de España y el mundo: clasificación y descripción de elaboraciones significativas
2. La elaboración de cartas:
3. Asesoramiento en las elaboraciones a la vista de cliente:
4. Fichas técnicas de las diferentes elaboraciones: ingredientes, cantidades, tratamientos en crudo y cocinados, normativa de manipulación de alimentos y tiempos

UNIDAD DIDÁCTICA 4. ORGANIZACIÓN DE SERVICIOS ESPECIALES

1. Los servicios de eventos en función de los medios:
2. La organización de un acto o evento:
3. Aplicación del protocolo en los diferentes actos y eventos. Factores a tener en cuenta

UNIDAD DIDÁCTICA 5. PLANIFICACIÓN DEL PROTOCOLO EN LOS EVENTOS

1. Las normas de protocolo en función del tipo de evento:
2. Los invitados

MÓDULO 2. MF1103_3 SUPERVISIÓN Y DESARROLLO DE PROCESOS DE SERVICIO EN RESTAURACIÓN

UNIDAD DIDÁCTICA 1. SUPERVISIÓN Y DESARROLLO DE LOS PROCESOS DE MISE EN PLACE, SERVICIO Y POSTSERVICIO EN EL BAR Y RESTAURANTE

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

UNIDAD DIDÁCTICA 2. ATENCIÓN AL CLIENTE EN RESTAURACIÓN

1. La atención y el servicio:
2. La importancia de nuestra apariencia personal
3. Importancia de la percepción del cliente
4. Finalidad de la calidad de 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 3. REVISIÓN DE LA VENTA Y FACTURACIÓN DE SERVICIOS EN RESTAURACIÓN

1. La confección de la factura y medios de apoyo
2. Apertura, consulta y cierre de caja
3. El diario de producción
4. El arqueo y liquidación de caja
5. Control administrativo de los procesos de facturación cobro

UNIDAD DIDÁCTICA 4. SUPERVISIÓN Y DESARROLLO EN EL ACABADO DE PLATOS A LA VISTA DEL CLIENTE

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

UNIDAD DIDÁCTICA 5. SUPERVISIÓN DEL MONTAJE DE LOCALES Y BUFFETS

1. Tendencias o variaciones que existen en la restauración de ambientes y decoración, aplicados al local y los expositores
2. Pautas de decoración y ambientación en el comedor: Estilo del profesional de la sala y de la empresa
3. Instalaciones y equipos básicos para servicios especiales y eventos en restauración
4. Aspectos a tener en cuenta durante el servicio y desarrollo de los siguientes eventos:
5. Disposición y coordinación del personal ante un servicio o evento

MÓDULO 3. MF1104_3 GESTIÓN DE DEPARTAMENTOS DE SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS

UNIDAD DIDÁCTICA 1. PLANIFICACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS

1. La planificación del departamento de alimentos y bebidas en el proceso de planificación empresarial hotelera
2. El plan empresarial en restauración
3. Definición del proceso de planificación de la actividad: apertura del establecimiento
4. La planificación de los departamentos de bar, restaurante y banquetes
5. Elaboración y revisión periódica de los planes del departamento en función de la aplicación de los sistemas de control característicos de estas áreas

UNIDAD DIDÁCTICA 2. ORGANIZACIÓN EN LOS ESTABLECIMIENTOS DE RESTAURACIÓN

1. Interpretación de las diferentes normativas sobre autorización y clasificación de establecimientos de restauración

2. Tipología y clasificación de los establecimientos de restauración
3. Naturaleza y propósito de la organización y relación con otras funciones gerenciales
4. Patrones básicos de departamentalización tradicional en las áreas de restauración: ventajas e inconvenientes
5. Estructuras y relaciones departamentales y externas características de los distintos tipos de establecimientos de restauración
6. Diferenciación de los objetivos de cada departamento del área o establecimiento de restauración y distribución de funciones
7. Circuitos, tipos de información y documentos internos y externos que se generan en el marco de tales estructuras y relaciones interdepartamentales

UNIDAD DIDÁCTICA 3. SELECCIÓN DE PERSONAL Y LA FUNCIÓN DE INTEGRACIÓN DE PERSONAL EN LOS DEPARTAMENTOS DE SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS

1. Principales métodos para la definición de puestos correspondientes a trabajadores semicualificados y cualificados
2. Principales métodos para la selección de trabajadores semicualificados y cualificados
3. Relación con la función de organización del establecimiento y la selección de personal
4. Manuales de procedimientos y operaciones en los departamentos de servicio de alimentos y bebidas: análisis, comparación y redacción
5. Programas de formación para personal dependiente de los departamentos de servicio de alimentos y bebidas: análisis, comparación y propuestas razonadas
6. Técnicas de comunicación y de motivación adaptadas a la integración de personal: identificación y aplicaciones

UNIDAD DIDÁCTICA 4. DIRECCIÓN DE EQUIPOS DE TRABAJO EN LOS DEPARTAMENTOS DE SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS

1. La comunicación en las organizaciones de trabajo: procesos y aplicaciones
2. Negociación en el entorno laboral: procesos y aplicaciones
3. Solución de problemas y toma de decisiones

4. Sistemas de dirección y tipos de mando/liderazgo: justificación y aplicaciones
5. Análisis de herramientas para la toma de decisiones. Simulaciones
6. Dirección y dinamización de equipos y reuniones de trabajo
7. La motivación en el entorno laboral

UNIDAD DIDÁCTICA 5. GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LOS DEPARTAMENTOS DE SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS

1. Evolución histórica de la calidad
2. El concepto de calidad en la producción y en los servicios
3. La gestión de la calidad total
4. Peculiaridades en la producción y servicios culinarios
5. Sistemas y normas de calidad
6. El sistema de calidad del Instituto para la Calidad Turística Española ICTE: peculiaridades en el subsector de restauración
7. Otros sistemas de calidad
8. La acreditación de la calidad
9. Implementación de un sistema de calidad en los departamentos de servicio de alimentos y bebidas: factores clave; proyecto, programas y cronograma
10. Especificaciones y estándares de calidad, normas, procedimientos e instrucciones de trabajo
11. Gestión de la calidad en restauración. La gestión por procesos. Indicadores y otros procedimientos para el control de la calidad
12. La mejora continua y los planes de mejora. Los grupos de mejora. Las herramientas básicas para la mejora de la calidad
13. La evaluación de la satisfacción del cliente. Cuestionarios de satisfacción y otras herramientas. Procedimientos para el tratamiento de las quejas y sugerencias
14. Gestión documental del sistema de calidad
15. Evaluación del sistema de calidad. Auto-evaluaciones y auditorías. Procesos de certificación

MÓDULO 4. MF1047_2 BEBIDAS

UNIDAD DIDÁCTICA 1. PROCESOS DE SERVICIO EN BARRA Y MESA

1. Elementos, útiles y menaje necesario para el servicio de bebidas en barra y mesa
2. Diferentes tipos de servicio, componentes y función
3. Tipos de cristalería utilizadas en el servicio de bebidas
4. Normas de cortesía en el servicio en barra
5. Control de calidad en el proceso de preparación y presentación de bebidas. Normativa de seguridad higiénico-sanitaria

UNIDAD DIDÁCTICA 2. GÉNEROS NECESARIOS PARA LA PREPARACIÓN, PRESENTACIÓN Y SERVICIO DE BEBIDAS DISTINTAS A VINOS

1. Distintas calidades del género a comprar
2. Factores que intervienen en la calidad del género:
3. Controles de calidad sobre los géneros utilizados

UNIDAD DIDÁCTICA 3. EQUIPOS, MÁQUINAS Y UTENSILIOS NECESARIOS PARA LA PREPARACIÓN, PRESENTACIÓN, CONSERVACIÓN Y SERVICIO DE BEBIDAS

1. Maquinaria del bar-cafetería. Clasificación y descripción según características, funciones y aplicaciones. Productos con necesidad de refrigeración. Productos sin necesidad de refrigeración
2. Ubicación y distribución en barra:
3. Aplicación de técnicas, procedimientos y modos de operación, mantenimiento y control de bebidas
4. Imágen corporativa de la empresa aplicado al servicio de bebidas
5. Mantenimiento preventivo de la maquinaria de conservación de bebidas en el bar-cafetería

UNIDAD DIDÁCTICA 4. BEBIDAS SIMPLES DISTINTAS A VINOS

1. Bebidas no alcohólicas gasificadas y no gasificadas:
2. Aperitivos, cervezas, aguardientes, licores:
3. Cafés, infusiones, chocolates, batidos naturales y zumos:
4. Aprovisionamiento y conservación de este tipo de bebidas
5. Aplicación de las bebidas simples distintas a vinos en la cocina actual
6. Cata de diferentes tipos de bebidas distintas a vinos. Fase visual. Fase olfativa. Fase gustativa

UNIDAD DIDÁCTICA 5. BEBIDAS COMBINADAS ALCOHÓLICAS Y NO ALCOHÓLICAS

1. Clasificación de los diferentes tipos de elaboración de combinados
2. Normas básicas de preparación y servicio
3. Whiskys
4. Ron
5. Ginebra
6. Vodka
7. Brandy

UNIDAD DIDÁCTICA 6. COCTELERÍA

1. Elementos, útiles y menaje necesario para la coctelería
2. La «estación central»; tipos, componentes y función
3. Tipos de cristalería utilizadas en el servicio de cócteles
4. Asesorar sobre cócteles. Normas y procedimientos
5. Normas para la preparación de los cócteles
6. Tipos de cortes de fruta para complemento y decoración
7. La presentación de la bebida y decoración
8. Las bebidas largas o long-drinks:
9. Las combinaciones: Densidades y medidas
10. Características y servicio de las series de coctelería
11. Control de calidad en el proceso de preparación y presentación de cócteles
12. Normativa de seguridad higiénico-sanitaria

UNIDAD DIDÁCTICA 7. CONFECCIÓN DE CARTAS DE BEBIDAS

1. Elaboración de cartas de bebidas
2. Clasificación de bebidas dentro de la carta
3. Cartas de cafés e infusiones. Cartas de coctelería. Cartas temáticas
4. Diseño de cartas. Definición de precios. La estacionalidad
5. Control de stocks de bebidas. Control de caducidades de bebidas. Control de temperaturas. Rotación de productos
6. Diferentes ejemplos de diseño sobre cartas de bar

MÓDULO 5. MF1048_2 SERVICIO DE VINOS

UNIDAD DIDÁCTICA 1. ELABORACIÓN DEL VINO

1. La vid a través de la historia
2. La uva y sus componentes

3. Fermentación de la uva y composición del vino
4. Tipos de vino y características principales
5. Elaboración y crianza del vino:
6. Los Vinos Espumosos:
7. Zonas Vinícolas de España y el extranjero
8. Las Denominaciones de Origen. El INDO
9. Vocabulario específico del vino

UNIDAD DIDÁCTICA 2. EL SERVICIO DE VINOS

1. Tipos de servicio:
2. Normas generales de servicio
3. Abertura de botellas de vino
4. La decantación: objetivo y técnica
5. Tipos, características y función de:

UNIDAD DIDÁCTICA 3. LA CATA DE VINOS

1. Definición y metodología de la cata de vinos
2. Equipamientos y útiles de la cata
3. Técnicas y elementos importantes de la cata:
4. Fases de la cata:
5. El olfato y los olores del vino:
6. El gusto y los cuatro sabores elementales:
7. Equilibrio entre aromas y sabores
8. La vía retronasal
9. Alteraciones y defectos del vino
10. Fichas de cata: estructura y contenido
11. Puntuación de las fichas de cata
12. Vocabulario específico de la cata

UNIDAD DIDÁCTICA 4. APROVISIONAMIENTO Y CONSERVACIÓN DE

VINOS

1. El aprovisionamiento externo. Elección de proveedores
2. Controles de calidad de los productos. Importancia del transporte
3. Defectos aparecidos en los productos y diagnóstico de las posibles causas
4. La recepción de los vinos
5. Sistema de almacenamiento de vinos
6. La bodega:
7. La bodeguilla o cava del día
8. La conservación del vino:
9. Métodos de rotación de vinos
10. Registros documentales (vales de pedido, fichas de existencias)
11. Métodos manuales e informatizados para la gestión y control de inventarios y stocks

UNIDAD DIDÁCTICA 5. CARTAS DE VINOS

1. La confección de una carta de vinos. Normas básicas
2. Composición, características y categorías de cartas de vinos
3. Diseño gráfico de cartas de vinos
4. Política de precios
5. La rotación de los vinos en la carta:
6. Las sugerencias de vinos

UNIDAD DIDÁCTICA 6. EL MARIDAJE

1. Definición de maridaje y su importancia
2. Armonización de los vinos con:
3. Las combinaciones más frecuentes
4. Los enemigos del maridaje

MÓDULO 6. MF1105_3 NORMAS DE PROTOCOLO EN RESTAURACIÓN

UNIDAD DIDÁCTICA 1. PROTOCOLO Y TRATAMIENTOS DE PERSONAS

1. El concepto de protocolo:
2. Normativas de carácter nacional, internacional y autonómico en restauración
3. El tratamiento de las personas:
4. Normativa vigente de himnos, banderas y escudos
5. Ordenación y uso de banderas en actos organizados en salones
6. Ordenación y uso de banderas en fachadas de edificios o tras presidencias

UNIDAD DIDÁCTICA 2. PROTOCOLO BÁSICO Y NORMAS DE COMPORTAMIENTO EN RESTAURACIÓN

1. La importancia de la indumentaria para cada acto
2. Confección y uso de tarjetas de visita e invitaciones
3. Normas de cortesía: presentaciones y saludos
4. El uso de las flores en los diferentes actos
5. Formas de mesa y organización de presidencias
6. Metodología habitual de ubicación de comensales
7. Reglas básicas de una comida
8. Planos de mesa y meseros

UNIDAD DIDÁCTICA 3. PROTOCOLO EN LA ORGANIZACIÓN DE EVENTOS

1. Aperitivos, cócteles y recepciones
2. Discursos y brindis
3. Banquetes. Colocación de mesas y organización de presidencias

4. Ruedas de prensa, comunicados de prensa y tour de table
5. Negociaciones
6. Firmas de acuerdos
7. Convenciones
8. Confección de cartas y menús
9. Encoche y desencoche de personalidades

MÓDULO 7. MF0711_2 SEGURIDAD, HIGIENE Y PROTECCIÓN AMBIENTAL EN HOSTELERÍA

UNIDAD DIDÁCTICA 1. HIGIENE Y SEGURIDAD ALIMENTARIA Y MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS

1. Normativa general de higiene aplicable a la actividad
2. Alteración y contaminación de los alimentos:
3. Fuentes de contaminación de los alimentos:
4. Principales factores que contribuyen al crecimiento bacteriano
5. Limpieza y desinfección: diferenciación de conceptos; aplicaciones
6. Materiales en contacto con los alimentos: tipos y requisitos
7. Calidad Higienico-Sanitaria: conceptos y aplicaciones
8. Autocontrol: sistemas de análisis de peligros y puntos de control crítico (APPCC)
9. Guías de prácticas correctas de higiene (GPCH). Aplicaciones
10. Alimentación y salud:
11. Personal manipulador:

UNIDAD DIDÁCTICA 2. LIMPIEZA DE INSTALACIONES Y EQUIPOS DE HOSTELERÍA

1. Concepto y niveles de limpieza
2. Requisitos higienicos generales de instalaciones y equipos
3. Procesos de limpieza: desinfección, esterilización, desinsectación y desratización
4. Productos de limpieza de uso común:

5. Sistemas, métodos y equipos de limpieza:
6. Técnicas de señalización y aislamiento de áreas o equipos

UNIDAD DIDÁCTICA 3. INCIDENCIA AMBIENTAL DE LA ACTIVIDAD DE HOSTELERÍA

1. Agentes y factores de impacto
2. Tratamiento de residuos:
3. Normativa aplicable sobre protección ambiental
4. Otras técnicas de prevención o protección

UNIDAD DIDÁCTICA 4. GESTIÓN DEL AGUA Y DE LA ENERGÍA EN ESTABLECIMIENTOS DE HOSTELERÍA

1. Consumo de agua. Buenas prácticas ambientales en el uso eficiente del agua
2. Consumo de energía
3. Ahorro y alternativas energéticas
4. Buenas prácticas ambientales en el uso eficiente de la energía

UNIDAD DIDÁCTICA 5. BUENAS PRÁCTICAS AMBIENTALES EN LOS PROCESOS PRODUCTIVOS DE ESTABLECIMIENTOS DE HOSTELERÍA

1. Compras y aprovisionamiento
2. Elaboración y servicio de alimentos y bebidas
3. Limpieza, lavandería y lencería
4. Recepción y administración
5. Mantenimiento

UNIDAD DIDÁCTICA 6. SEGURIDAD Y SITUACIONES DE EMERGENCIA EN LA ACTIVIDAD DE HOSTELERÍA

1. Seguridad: Factores y situaciones de riesgo mas comunes
2. Identificación e interpretación de las normas especificas de seguridad
3. Condiciones especificas de seguridad que deben reunir los locales, las instalaciones, el mobiliario, los equipos, la maquinaria y el pequeño material característicos de la actividad de hosteleria
4. Medidas de prevención y protección
5. Situaciones de emergencia:

MÓDULO 8. MF1051_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 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, 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



C/ San Lorenzo 2 - 2
29001 Málaga



Tlf: 952 215 476
Fax: 951 987 941



www.academiaintegral.com.es
E-mail: info@academiaintegral.com.es