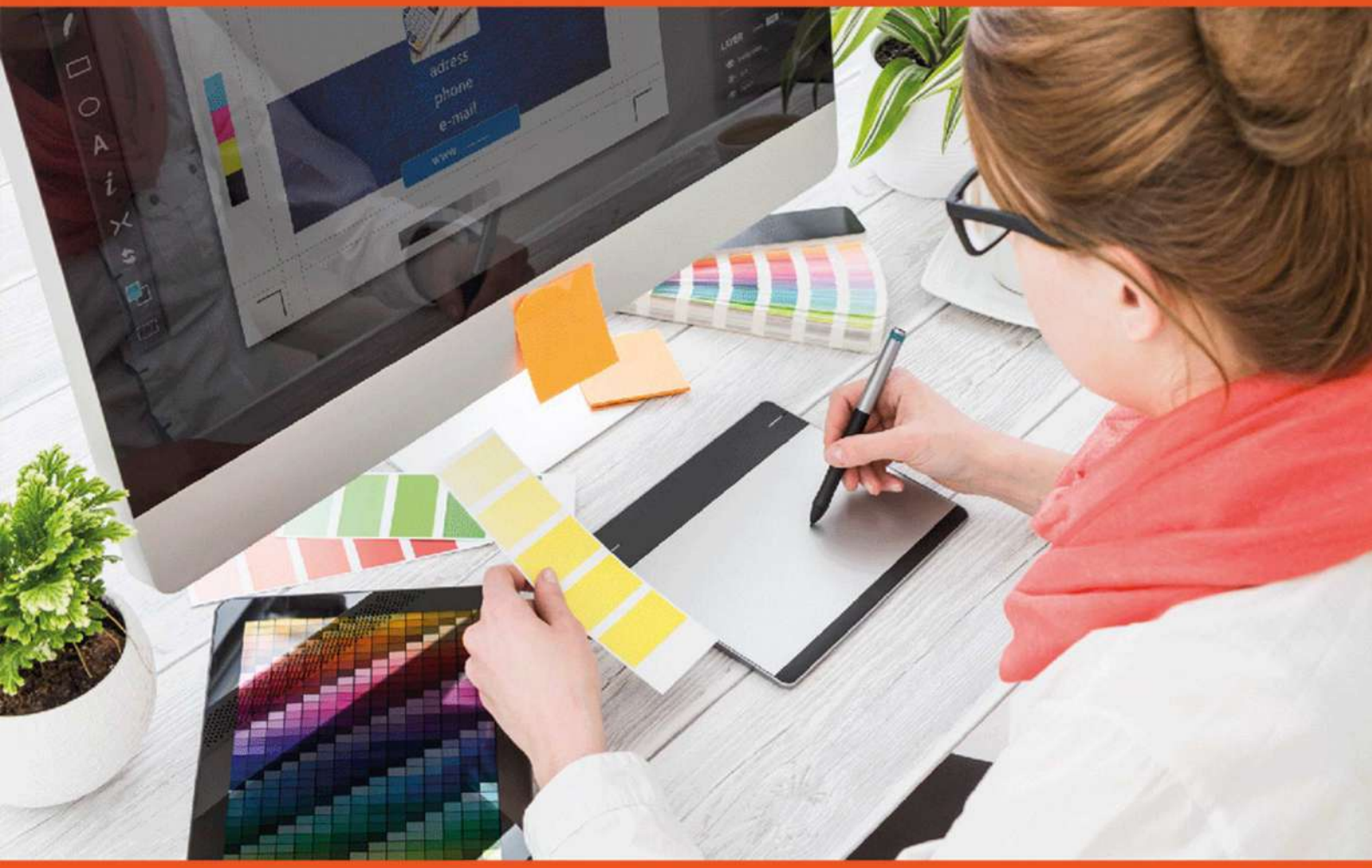
ESCUELAELGREMIO

# MÁSTER EN JEFE DE SALA + EXPERTO EN MAÎTRE PROFESIONAL

**GRE037**
www.escuelagremio.com




Certificación universitaria internacional

Escuela asociada a:

## DESTINATARIOS

El **Máster en Jefe de Sala + Experto en Maître Profesional** va dirigido a todas aquellas personas que quieran especializarse o ampliar sus nociones en el ámbito del servicio de la restauración. A lo largo de la formación, el alumno conocerá los platos más significativos de la cocina nacional e internacional, el concepto de comanda y la normativa aplicada al servicio de mesa. Asimismo, aprenderá a atender al cliente en un restaurante, sabrá la importancia de la apariencia personal y adquirirá las estrategias claves para la comercialización de los productos. Además, el alumno estudiará la terminología específica en las relaciones con los clientes en inglés para mejorar su dominio del idioma en materia gastronómica. Por otro lado, se formará en la facturación y cierre de caja, así como en el protocolo de seguridad y protección ambiental propio de la restauración. Una vez finalizada la titulación, el alumno tendrá los conocimientos necesarios para prestar un servicio de atención al cliente de calidad en un restaurante.

## MODALIDAD

Puedes elegir entre:

• **A DISTANCIA:** una vez recibida tu matrícula, enviaremos a tu domicilio el pack formativo que consta de los manuales de estudio y del cuaderno de ejercicios.
• **ONLINE:** una vez recibida tu matrícula, enviaremos a tu correo electrónico las claves de acceso a nuestro Campus Virtual donde encontrarás todo el material de estudio.

## DURACIÓN

La duración del curso es de 600h.

## IMPORTE

Importe Original: ~~840€~~

**Importe Actual: 420€**

## CERTIFICACIÓN OBTENIDA

Una vez finalizados los estudios y superadas las pruebas de evaluación, el alumno recibirá un diploma que certifica el "MÁSTER EN JEFE DE SALA + EXPERTO EN MAÎTRE PROFESIONAL", de ESCUELA EL GREMIO avalada por nuestra condición de socios de la CECAP, máxima institución española en formación y de calidad.

Los diplomas, además, llevan el sello de Notario Europeo, que da fe de la validez de los contenidos y autenticidad del título a nivel nacional e internacional.

El alumno tiene la opción de solicitar junto a su diploma un Carné Acreditativo de la formación firmado y sellado por la escuela, válido para demostrar los contenidos adquiridos.

Además, el alumno podrá solicitar una Certificación Universitaria Internacional de la Universidad Católica de Cuyo-DQ con un reconocimiento de 24 ECTS.

# CONTENIDO FORMATIVO

## MÓDULO 1. SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN RESTAURANTE

### UNIDAD DIDÁCTICA 1. 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 2. 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 3. 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 4. 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 2. FACTURACIÓN Y CIERRE DE ACTIVIDAD EN RESTAURANTE

### UNIDAD DIDÁCTICA 1. 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 2. CIERRES DE SERVICIO EN RESTAURACIÓN

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

### UNIDAD DIDÁCTICA 3. 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

## MÓDULO 3. CALIDAD, SEGURIDAD Y PROTECCIÓN AMBIENTAL EN RESTAURACIÓN

### UNIDAD DIDÁCTICA 1. CALIDAD EN RESTAURACIÓN

1. Calidad básica.
2. División en restauración de las Normas de Calidad.
3. Normativas.
4. Modelos de Sistemas de Gestión de Calidad.
5. Implantación de sistema de calidad.

### UNIDAD DIDÁCTICA 2. HIGIENE EN RESTAURACIÓN

1. Normativas legales generales de higiene alimentaria.
2. Protocolo de control de la higiene alimentaria en restauración.

## UNIDAD DIDÁCTICA 3. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES EN RESTAURACIÓN

1. Factores de riesgo:
2. Principios de la actividad preventiva.
3. Combatir riesgos en su origen.
4. Seguridad en la hostelería.
5. Seguridad en la hostelería.
6. Ergonomía y psicosociología.
7. Primeros auxilios.

## UNIDAD DIDÁCTICA 4. GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL EN RESTAURACIÓN

## MÓDULO 4. 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.