



# Guía didáctica

HOTR0608. Servicios de restaurante

## INTRODUCCIÓN

Con este curso, el alumno aprenderá a ofrecer servicios de alimentos y bebidas de restaurante, preparar elaboraciones culinarias a la vista del comensal, y una atención al cliente impecable, consiguiendo la calidad y objetivos económicos establecidos, respetando las normas y prácticas de seguridad e higiene en la manipulación alimentaria.

## OBJETIVO GENERAL

Desarrollar y montar todo tipo de servicios de alimentos y bebidas en restaurante y preparar elaboraciones culinarias a la vista del comensal, aplicando con autonomía las técnicas correspondientes, acogiendo y atendiendo al cliente, utilizando en caso necesario, la lengua inglesa, consiguiendo la calidad y objetivos económicos establecidos y respetando las normas y prácticas de seguridad e higiene en la manipulación alimentaria.

## ÁMBITO PROFESIONAL

Desarrolla su actividad profesional tanto en grandes como en medianas y pequeñas empresas de restauración, bares y cafeterías del sector público o privado, realizando sus funciones bajo la dependencia del jefe de restaurante o sala, o superior jerárquico equivalente.

Contenidos

<b>HOTR0608. SERVICIOS DE RESTAURANTE (500 horas)</b>			
<b>MODULO FORMATIVO</b>	<b>UNIDADES FORMATIVAS</b>	<b>UNIDADES DE APRENDIZAJE</b>	<b>HORAS</b>
<b>MF1052: Servicio en restaurante (130 horas)</b>	<b>UF0258: Sistemas de aprovisionamiento y mise en place en el restaurante (40 horas)</b>	UA1. El Restaurante El restaurante tradicional como establecimiento y como departamento: Características Ubicación Dimensiones Ambientación Ventilación Limpieza Iluminación Insonorización Definición, caracterización y modelos de organización de sus diferentes tipos. Competencias básicas de los profesionales de sala de restaurante	10
		UA2. Aprovisionamiento interno de materiales, equipos y materias primas Deducción y cálculo de necesidades de géneros y materias primas. Determinación de necesidades del Restaurante de: Mobiliario Enseres Útiles Bebidas: tipos más frecuentes Materias primas: tipos más frecuentes y valor nutricional Complementos Documentos utilizados en el aprovisionamiento interno y sus características: Pedidos Relevés Inventarios. Sistemas utilizados para detectar necesidades de aprovisionamiento interno Inventarios Relevés Departamentos implicados.	10
		UA3. Recepción y almacenamiento de provisiones.	10

<b>UF0259: Servicio atención cliente en Restaurante (50 horas)</b>	<p>Recepción de mercancías: sistemas de control de calidad y cantidad Inspección, control, distribución y almacenamiento de materias primas y bebidas. Registros documentales. Albaranes Facturas Sistemas de almacenamiento o conservación y criterios de ordenación Causas de pérdidas o deterioro de géneros por deficiente almacenamiento. Control de stocks.</p>	
	<p>UA4. Mise en place del Restaurante. Adecuación de las instalaciones. Puesta a punto de la maquinaria y equipos. Las órdenes de servicio diarias. Libro de reservas. Las dotaciones del restaurante: tipos, características, calidades, cantidades, uso y preparación o repaso/limpieza para el servicio Vajilla Cubertería Cristalería Mantelería Otros El mobiliario del restaurante: características, tipos, calidades, uso y distribución. Normas generales para el montaje de mesa para todo tipo de servicio. Decoración en el comedor: flores y otros complementos. Ambientación en el comedor: música El menú del día, el menú gastronómico y las sugerencias como información para el cliente.</p>	10
	<p>UA1. 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 A la francesa</p>	13

	<p>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.</p>	
	<p>UA2. 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.</p>	13
	<p>UA3.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.</p>	12
	<p>UA4. La venta en restauración Elementos claves en la venta: Personal Producto</p>	12

		<p>Cliente</p> <p>Las diferentes técnicas de Venta. Merchandising para bebidas y comidas</p> <p>Fases de la Venta</p> <p>Preventa</p> <p>Venta</p> <p>Postventa</p>	
		<p>UA1. Facturación en restauración</p> <p>Importancia de la facturación como parte integrante del servicio</p> <p>Equipos básicos y otros medios para la facturación: soportes informáticos</p> <p>Sistemas de cobro:</p> <p>Al contado</p> <p>A crédito</p> <p>Aplicación de los sistemas de cobro Ventajas e inconvenientes</p> <p>La confección de la factura y medios de apoyo</p> <p>Apertura, consulta y cierre de caja.</p> <p>Control administrativo del proceso de facturación y cobro. Problemas que pueden surgir. Medidas a tomar.</p>	13
	<p><b>UF0260:</b> <b>Facturación y cierre de actividad en Restaurante (40 horas)</b></p>	<p>UA2. Cierres de servicios en restauración</p> <p>El cierre de caja</p> <p>El diario de producción:</p> <p>Alimentos</p> <p>Bebidas</p> <p>Número de clientes</p> <p>Número de menús</p> <p>Número de cartas</p> <p>El arqueo y liquidación de caja.</p>	13
		<p>UA3. Post-Servicio</p> <p>Mantenimiento y adecuación de instalaciones, equipos, géneros y materias primas para un posterior servicio.</p> <p>Almacenamiento y reposición de géneros. Rotación de stocks.</p> <p>La limpieza del local, mobiliario y equipos en el cierre:</p> <p>Cafetera</p> <p>Cámaras</p> <p>Aparadores</p> <p>Recogida de lencería</p> <p>Ventilación del local</p>	14

		Supervisión y desconexión de cámaras Cierre de instalación y desmontaje de mesas en su caso	
--	--	--	--

<b>HOTR0608. SERVICIOS RESTAURANTE (500 horas)</b>		
<b>MODULO FORMATIVO</b>	<b>UNIDADES DE APRENDIZAJE</b>	<b>HORAS</b>
<b>MF1048: Bebidas (90 horas)</b>	UA1. Elaboración del vino en hostelería. <ul style="list-style-type: none"> <li>• La vid a través de la historia.</li> <li>• La uva y sus componentes.</li> <li>• Fermentación de la uva y composición del vino.</li> <li>• Tipos de vino y características principales.</li> <li>• Elaboración y crianza del vino:</li> <li>• Extracción del mosto.</li> <li>• Vinificación del Vino Blanco.</li> <li>• Vinificación del Rosado.</li> <li>• Vinificación del tinto.</li> <li>• Diferencias entre blancos y tintos.</li> <li>• Crianza de los Vinos. Las añadas.</li> <li>• Los Vinos Generosos:</li> <li>• Finos.</li> <li>• Manzanillas.</li> <li>• Amontillados.</li> <li>• Olorosos.</li> <li>• Dulces.</li> <li>• Los Vinos Espumosos:</li> <li>• El Cava.</li> <li>• El Champagne.</li> <li>• Zonas Vinícolas de España y el extranjero.</li> <li>• Las Denominaciones de Origen. El INDO.</li> <li>• Vocabulario específico del vino</li> </ul>	15
	UA2. El Servicio de Vinos. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tipos de servicio:</li> <li>• Características.</li> <li>• Ventajas.</li> <li>• Inconvenientes.</li> <li>• Normas generales de servicio.</li> <li>• Abertura de botellas de vino.</li> </ul>	15

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La decantación: objetivo y técnica.</li> <li>• Tipos, características y función de:</li> <li>• Botellas.</li> <li>• Corchos.</li> <li>• Etiquetas.</li> <li>• Cápsulas.</li> </ul>	
	<p>UA3. La Cata de vinos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Definición y metodología de la cata de vinos.</li> <li>• Equipamientos y útiles de la cata.</li> <li>• Técnicas y elementos importantes de la cata:</li> <li>• Copas.</li> <li>• Locales.</li> <li>• Condiciones ambientales.</li> <li>• Temperaturas óptimas para su degustación.</li> <li>• Fases de la cata:</li> <li>• Visual.</li> <li>• Olfativa.</li> <li>• El olfato y los olores del vino:</li> <li>• El bouquet.</li> <li>• Los aromas primarios.</li> <li>• Los aromas secundarios.</li> <li>• Los aromas terciarios.</li> <li>• El gusto y los cuatro sabores elementales:</li> <li>• Dulce.</li> <li>• Ácido.</li> <li>• Amargo.</li> <li>• Salado.</li> <li>• Equilibrio entre aromas y sabores.</li> <li>• La vía retronasal.</li> <li>• Alteraciones y defectos del vino.</li> <li>• Fichas de cata: estructura y contenido.</li> <li>• Puntuación de las fichas de cata.</li> <li>• Vocabulario específico de la cata.</li> </ul>	15
	<p>UA4. Aprovisionamiento y Conservación de vinos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El aprovisionamiento externo. Elección de proveedores.</li> <li>• Controles de calidad de los productos. Importancia del transporte.</li> <li>• Defectos aparecidos en los productos y diagnóstico de las posibles causas.</li> <li>• La recepción de los vinos.</li> <li>• Sistema de almacenamiento de vinos.</li> <li>• La bodega:</li> <li>• Tipos.</li> </ul>	15

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dimensiones.</li> <li>• Características: Temperatura, humedad, olores, iluminación y vibraciones.</li> <li>• Materiales de construcción.</li> <li>• La bodeguilla o cava del día.</li> <li>• La conservación del vino:</li> <li>• La importancia del corcho o tapón.</li> <li>• Posición de las botellas.</li> <li>• Métodos de rotación de vinos.</li> <li>• Registros documentales (vales de pedido, fichas de existencias).</li> <li>• Métodos manuales e informatizados para la gestión y control de inventarios y stocks.</li> </ul>	
	<p>UA5. Cartas de Vinos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La confección de una carta de vinos. Normas básicas.</li> <li>• Composición, características y categorías de cartas de vinos.</li> <li>• Diseño gráfico de cartas de vinos.</li> <li>• Política de precios.</li> <li>• La rotación de los vinos en la carta:</li> <li>• Popularidad.</li> <li>• Rentabilidad.</li> <li>• Las sugerencias de vinos.</li> </ul>	15
	<p>UA6. El Maridaje.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Definición de maridaje y su importancia.</li> <li>• Armonización de los vinos con:</li> <li>• Aperitivos.</li> <li>• Entradas.</li> <li>• Pescados.</li> <li>• Carnes.</li> <li>• Postres.</li> <li>• Las combinaciones más frecuentes.</li> <li>• Los enemigos del maridaje</li> </ul>	15

HOTR0608. SERVICIOS DE RESTAURANTE (500 horas)		
MODULO FORMATIVO	UNIDADES DE APRENDIZAJE	HORAS
<b>MF1053:</b> <b>Elaboración y acabado de platos a la vista del cliente (50 horas)</b>	UA1. Utilización de equipos, utensilios y géneros para elaboraciones a la vista del cliente. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Equipos utensilios y sus características:</li> <li>• Rechaud</li> <li>• Sautesse</li> <li>• Tablas de trinchar</li> <li>• Cuchillos</li> <li>• Pinzas (cuchara sopera y tenedor trincherero)</li> <li>• Mesas auxiliares o gueridones</li> <li>• Carros calientes</li> <li>• Tabla de corte de jamón</li> <li>• Tabla de corte de salmón</li> <li>• Normas básicas de utilización y limpieza de equipos y utensilios.</li> <li>• Aprovisionamiento de géneros preparados tanto en la sala como en la cocina.</li> <li>• Las materias primas alimentarias de uso común en la elaboración de platos a la vista del cliente: aceite, mantequilla, sal, pimienta, mostaza, nata, destilados, limón especias y vinagre</li> </ul>	16
	UA2. Elaboraciones gastronómicas a la vista del cliente: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Preparación de platos a la vista del cliente. Cortesía y elegancia.</li> <li>• Fichas técnicas de las diferente elaboraciones: Ingredientes, cantidades, tratamientos en crudo y cocinados, normativa de manipulación de alimentos y tiempos.</li> <li>• Mise en place del gueridon para la elaboración de platos.</li> <li>• Platos a la vista del cliente: Ingredientes y proceso de elaboración</li> <li>• Ensalada César</li> <li>• Steak Tartare</li> <li>• Lenguado al Cava</li> <li>• Solomillo al Whisky</li> <li>• Solomillo Strogonoff</li> <li>• Entrecote a la pimienta</li> <li>• Crepes Suzette</li> <li>• Pelado de fruta: piña, naranja, sandía, melón y manzana.</li> <li>• Ensalada de frutas</li> </ul>	16

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presentación, decoración y guarniciones de platos a la vista del cliente.</li> <li>• Información y asesoramiento a los clientes durante la elaboración de platos.</li> </ul>	
	<p>UA3. Desespinado de pescados, mariscos y trinchado de carnes</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El desespinado de pescados y mariscos. Tipos y clasificación de pescados y mariscos:             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pescados rosados, blancos azules</li> <li>• Moluscos: univalvos, bivalvos y cefalópodos</li> <li>• Crustáceos</li> </ul> </li> <li>• El desespinado del lenguado</li> <li>• El desespinado del rodaballo</li> <li>• El desespinado de la lubina</li> <li>• El desespinado de la dorada</li> <li>• El trinchado de carnes. Tipos y clasificación de las carnes.</li> <li>• El trinchado del pollo</li> <li>• El villagodio y el chateaubriand</li> <li>• El carré de cordero</li> <li>• El cerdo y el jamón:             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Origen del cerdo</li> <li>• Elaboración del jamón:                 <ul style="list-style-type: none"> <li>• Despiece, sangrado y lavado</li> <li>• Salazón</li> <li>• Postsalado</li> <li>• Lavado con agua caliente a presión</li> <li>• Secado natural</li> <li>• Envejecimiento</li> </ul> </li> <li>• Diferentes tipos de jamón:                 <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dependiendo del tipo de cerdo del que proviene :                     <ul style="list-style-type: none"> <li>• Jamón de ibérico</li> <li>• Jamón de cerdo blanco</li> </ul> </li> <li>• Según haya sido alimentado el cerdo ibérico:                     <ul style="list-style-type: none"> <li>• Jamón Ibérico de Bellota</li> <li>• Jamón Ibérico de Recebo</li> <li>• Jamón Ibérico de Cebo</li> </ul> </li> <li>• Dependiendo del tipo y tiempo de curación:                     <ul style="list-style-type: none"> <li>• Jamón de bodega</li> <li>• Jamón Bodega Reserva</li> </ul> </li> <li>• Partes del jamón</li> <li>• Corte del jamón</li> </ul> </li> <li>• La paletilla de cerdo y sus características</li> </ul> </li> </ul>	<p>18</p>

HOTR0608. SERVICIOS DE RESTAURANTE (500 horas)		
MODULO FORMATIVO	UNIDADES DE APRENDIZAJE	HORAS
MF1054: Servicios especiales en restauración (80 horas)	<p>UA1. Instalaciones y equipos básicos para servicios especiales y eventos en restauración.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Material especial empleado en el servicio y montaje de servicios especiales y eventos.</li> <li>• Sillas apilables</li> <li>• Diferentes estructuras de formas de mesas y tableros. ▪ Aparadores y gueridones</li> <li>• Tiras de mantel y faldones</li> <li>• Equipos de frío y calor</li> <li>• Espejos</li> <li>• Tablas para trinchar</li> <li>• Recipientes de diferentes formas, tamaños y colores</li> <li>• Utensilios para trinchar</li> <li>• Elementos decorativos</li> <li>• Los salones y la distribución de los espacios. Planos.</li> <li>• Manejo, riesgos, puesta a punto y mantenimiento de uso de los diferentes tipos de equipos, maquinaria, herramientas, utensilios y mobiliario.</li> <li>• Los daños posibles por un mal uso de equipos, máquinas y útiles.</li> </ul>	20
	<p>UA2. Servicios especiales en restauración.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El Banquete y el Catering:</li> <li>• Concepto</li> <li>• Tipos</li> <li>• Características</li> <li>• Organización</li> <li>• Planificación</li> <li>• Servicio</li> <li>• Diferencias entre Banquete y Catering</li> <li>• Montaje de mesas en los servicios especiales en restauración ▪ Imperial</li> <li>• En U</li> <li>• En I</li> <li>• En T</li> <li>• En cuadro</li> <li>• Ojo de llave</li> <li>• En peine</li> </ul>	20

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En espiga</li> <li>• A la americana</li> <li>• Recursos humanos y materiales para el desarrollo de los servicios especiales</li> <li>• Plantilla</li> <li>• Dotaciones.</li> <li>• La comercialización de los servicios especiales</li> <li>• Promoción</li> <li>• Publicidad</li> <li>• Venta.</li> <li>• La venta y relaciones con los clientes:</li> <li>• Contratos</li> <li>• Depósitos</li> <li>• Pruebas.</li> <li>• La coordinación interdepartamental: departamentos afectados por las actividades relacionadas con los mismos. La orden de servicio.</li> <li>• La facturación de los servicios especiales:</li> <li>• Gastos</li> <li>• Beneficios</li> <li>• Evaluación.</li> </ul>	
	<p>UA3. Otros eventos en restauración.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El Buffet:</li> <li>• Concepto</li> <li>• Tipos</li> <li>• sentado, de pie</li> <li>• asistido o no</li> <li>• Características.</li> <li>• dimensiones y distribución del espacio</li> <li>• número de clientes</li> <li>• Diferentes estructuras de buffet en función a sus características</li> <li>• Montaje de expositores, ubicación y distribución</li> <li>• Clasificación de los productos objeto de exposición según las variables:</li> <li>• sabor</li> <li>• color</li> <li>• tamaño</li> <li>• temperatura adecuada de conservación</li> <li>• época del año</li> <li>• Distribución de alimentos en los expositores y mesa buffet.</li> <li>• Distribución de utensilios de frío y calor y utensilios de apoyo para el servicio especial de restauración</li> <li>• Otros eventos:</li> <li>• El coffee break y los cócteles.</li> </ul>	<p>20</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Concepto</li> <li>• Organización</li> <li>• Las reuniones de trabajo:</li> <li>• Organización</li> <li>• Tipos:</li> <li>• Escuela</li> <li>• Teatro</li> <li>• Normas sobre la manipulación y exposición de alimentos</li> </ul>	
	<p>UA4. Decoración y montaje de expositores</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Diseño sencillo de bocetos para la decoración de locales en servicios especiales y eventos en restauración.</li> <li>• Tendencias o variaciones que existen en la restauración de ambientes y decoración</li> <li>• El color y su influencia: teoría de los colores.</li> <li>• Las plantas y flores en la restauración: decoración de espacios y mesas.</li> <li>• La decoración de buffets teniendo en cuenta el tipo y el tema central del mismo.</li> <li>• Los centros de mesas.</li> <li>• Los bodegones y otros elementos para la decoración.</li> <li>• La luz y la ambientación musical en la restauración: tipos, intensidades, elementos.</li> </ul>	20

HOTR0608. SERVICIOS DE RESTAURANTE (500 horas)		
MODULO FORMATIVO	UNIDADES DE APRENDIZAJE	HORAS
<b>MF0711:</b> <b>Seguridad, higiene y protección ambiental en hostelería</b> <b>(60 horas)</b>	UA1. Higiene alimentaria y manipulación de alimentos. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Normativa general de higiene aplicable a la actividad.</li> <li>• Alteración y contaminación de los alimentos: conceptos, causas y factores contribuyentes.</li> <li>• Fuentes de contaminación de los alimentos: físicas, químicas y biológicas.</li> <li>• Principales factores que contribuyen al crecimiento bacteriano.</li> <li>• Limpieza y desinfección: diferenciación de conceptos; aplicaciones.</li> <li>• Materiales en contacto con los alimentos: tipos y requisitos.</li> <li>• Calidad Higiénico-Sanitaria: conceptos y aplicaciones.</li> <li>• Autocontrol: sistemas de análisis de peligros y puntos de control crítico (APPCC).</li> <li>• Guías de prácticas correctas de higiene (GPCH). Aplicaciones.</li> <li>• Alimentación y salud: Riesgos para la salud derivados de una incorrecta manipulación de alimentos. Conceptos y tipos de enfermedades transmitidas por alimentos. Responsabilidad de la empresa en la prevención de enfermedades de transmisión alimentaria.</li> <li>• Personal manipulador: Requisitos de los manipuladores de alimentos. Reglamento. Salud e higiene personal: factores, medidas, materiales y aplicaciones. Vestimenta y equipo de trabajo autorizados. Gestos. Heridas y su protección. Asunción de actitudes y hábitos del manipulador de alimentos. Importancia de las buenas prácticas en la manipulación de alimentos.</li> </ul>	10
	UA2. Limpieza de instalaciones y equipos de hostelería. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Concepto y niveles de limpieza.</li> <li>• Requisitos higiénicos generales de instalaciones y equipos.</li> <li>• Procesos de limpieza: desinfección, esterilización, desinsectación y desratización.</li> <li>• Productos de limpieza de uso común: Tipos, clasificación. Características principales de uso. Medidas de seguridad y normas de almacenaje. Interpretación de las especificaciones.</li> <li>• Sistemas, métodos y equipos de limpieza: aplicaciones de los equipos y materiales básicos. Procedimientos habituales: tipos y ejecución.</li> <li>• Técnicas de señalización y aislamiento de áreas o equipos.</li> </ul>	10

	<p>UA3. Incidencia ambiental de la actividad de hostelería.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Agentes y factores de impacto.</li> <li>• Tratamiento de residuos: Manejo de residuos y desperdicios. Tipos de residuos generados. Residuos sólidos y envases. Emisiones a la atmósfera. Vertidos líquidos.</li> <li>• Normativa aplicable sobre protección ambiental.</li> <li>• Otras técnicas de prevención o protección.</li> </ul>	10
	<p>UA4. Gestión del agua y de la energía en establecimientos de hostelería.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Consumo de agua. Buenas prácticas ambientales en el uso eficiente del agua.</li> <li>• Consumo de energía. Ahorro y alternativas energéticas. Buenas prácticas ambientales en el uso eficiente de la energía.</li> </ul>	10
	<p>UA5. Buenas prácticas ambientales en los procesos productivos de establecimientos de hostelería.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Compras y aprovisionamiento.</li> <li>• Elaboración y servicio de alimentos y bebidas.</li> <li>• Limpieza, lavandería y lencería.</li> <li>• Recepción y administración.</li> <li>• Mantenimiento.</li> </ul>	10
	<p>UA6. Seguridad y situaciones de emergencia en la actividad de hostelería.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Seguridad: Factores y situaciones de riesgo más comunes. Identificación e interpretación de las normas específicas de seguridad. Condiciones específicas de seguridad que deben reunir los locales, las instalaciones, el mobiliario, los equipos, la maquinaria y el pequeño material característicos de la actividad de hostelería. Medidas de prevención y protección: En instalaciones. En utilización de máquinas, equipos y utensilios. Equipamiento personal de seguridad. Prendas de protección: tipos, adecuación y normativa.</li> <li>• Situaciones de emergencia: Procedimientos de actuación, aviso y alarmas. Incendios. Escapes de gases. Fugas de agua o inundaciones. Planes de emergencia y evacuación. Primeros auxilios.</li> </ul>	10

HOTR0608. SERVICIOS DE RESTAURANTE (500 horas)		
MODULO FORMATIVO	UNIDADES DE APRENDIZAJE	HORAS
<b>MF1051:</b> <b>Inglés</b> <b>profesional</b> <b>para servicios</b> <b>de</b> <b>restauración</b> <b>(90 horas)</b>	UA1. Prestación de información gastronómica y documental en inglés. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Interpretación y traducción de menús, cartas y recetas.</li> <li>• Elaboración de listas distribución de comensales en un evento o servicio especial de restauración.</li> <li>• Confección de horarios del establecimiento.</li> <li>• Información básica sobre eventos en restauración, como fecha, lugar y precio.</li> <li>• Atención de demandas de información sobre la oferta gastronómica, bebidas y precios de las mismas.</li> <li>• Redacción de documentos y comunicaciones sencillas para la gestión y promoción del establecimiento. Redacción de documentos y comunicaciones sencillas para las comandas, indicaciones y horarios.</li> <li>• Consulta de un manual sencillo de maquinaria, equipamiento o utensilio de la actividad de restauración y de aplicación informática.</li> </ul>	30
	UA2. Atención al cliente en inglés en el servicio de restauración. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Terminología específica en las relaciones con los clientes.</li> <li>• Presentación personal (dar información de uno mismo).</li> <li>• Usos y estructuras habituales en la atención al cliente o consumidor: saludos, presentaciones, fórmulas de cortesía, despedida.</li> <li>• Tratamiento de reclamaciones o quejas de los clientes o consumidores: situaciones habituales en las reclamaciones y quejas de clientes.</li> <li>• Simulación de situaciones de atención al cliente en el restaurante y resolución de reclamaciones con fluidez y naturalidad.</li> <li>• Asesoramiento sobre bebidas y armonía con los platos.</li> <li>• Información de sistemas de facturación y cobro. Las cuentas.</li> <li>• Atención de solicitudes de información, reservas y pedidos.</li> <li>• Atención de demandas de información variada sobre el entorno.</li> </ul>	30
	UA3. Expresión oral y escrita de la terminología específica del Restaurante <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manejo de la terminología de las principales bebidas en inglés.</li> <li>• Uso y manejo de las expresiones más frecuentes en restauración.</li> <li>• Conocimiento y utilización de las principales bebidas en inglés.</li> </ul>	30

- |  |   |  |
|--|---|--|
|  | <ul style="list-style-type: none"><li>• Elaboración de listados y diálogos sobre los principales pescados, mariscos y carnes en inglés</li><li>• Conocimiento y utilización de las principales verduras, legumbres y frutas en inglés.</li><li>• Elaboración de listados y diálogos en inglés de las especias y frutos secos principales.</li><li>• Elaboración de listados y diálogos en inglés con los elementos del menaje y utensilios de restauración.</li><li>• Interpretación de las medidas y pesos en inglés.</li><li>• Elaboración y uso en diálogos en inglés de los profesionales que integran la rama y sus departamentos.</li></ul> |  |
|--|---|--|