



CONTENIDOS ADAPTADOS AL CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD DE **SERVICIOS DE RESTAURANTE** (HOTR0608)

RD 1256/2009, de 24 de julio

1º PERIODO FORMATIVO¹

SISTEMAS DE APROVISIONAMIENTO Y MISE EN PLACE EN RESTAURANTE

El Restaurante

Aprovisionamiento interno de materiales, equipos y materias primas

Recepción y almacenamiento de provisiones.

Mise en place del Restaurante.

SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN RESTAURACIÓN

Servicio del Restaurante

Atención al cliente en restauración

La comunicación en restauración

La venta en restauración

FACTURACIÓN Y CIERRE DE LA ACTIVIDAD DEL RESTAURANTE

Facturación en restauración

Cierres de servicios en restauración

Post-Servicio

ELABORACIÓN Y ACABADO DE PLATOS A LA VISTA DEL CLIENTE

Utilización de equipos, utensilios y géneros para elaboraciones a la vista del cliente

Elaboraciones gastronómicas a la vista del cliente

Desespinado de pescados, mariscos y trinchado de carnes

SERVICIOS ESPECIALES EN RESTAURACIÓN

Instalaciones y equipos básicos para servicios especiales y eventos en restauración

¹ Cada periodo formativo tiene una duración de seis meses

Servicios especiales en restauración
Otros eventos en restauración
Decoración y montaje de expositores

2º PERIODO FORMATIVO

SERVICIO DE VINOS

Elaboración del vino en hostelería
El servicio de vinos
La cata de vinos
Aprovisionamiento y conservación de vino
Cartas de vino
El maridaje

SEGURIDAD, HIGIENE Y PROTECCIÓN AMBIENTAL EN HOSTELERÍA

Higiene alimentaria y manipulación de alimentos
Limpieza de instalaciones y equipos de hostelería
Incidencia ambiental de la actividad de hostelería
Buenas prácticas ambientales en los procesos productivos de establecimientos de hostelería
Seguridad y situaciones de emergencia en la actividad de hostelería
Gestión del agua y de la energía en establecimientos de hostelería

INGLÉS PROFESIONAL PARA SERVICIOS DE RESTAURACIÓN

Presentación de información gastronómica y documental en inglés
Atención al cliente en inglés en el servicio de restauración
Expresión oral y escrita de la terminología específica del restaurante

3er PERIODO FORMATIVO

BEBIDAS

Procesos de servicio en barra y mesa
Géneros necesarios para la preparación, presentación y servicio de bebidas distintas a vinos
Equipos, máquinas y utensilios necesarios para la preparación, presentación, conservación y servicio de bebidas.
Bebidas simples distintas a vinos
Bebidas combinadas alcohólicas y no alcohólicas
Coctelería
Confección de cartas de bebidas

ELABORACIÓN Y EXPOSICIÓN DE COMIDAS EN EL BAR Y CAFETERÍA

Materias primas elementales de uso común en el bar-cafetería
Preparación y presentación de elaboraciones culinarias elementales
Regeneración y conservación de alimentos en el bar –cafetería
Equipos de cocina para bar-cafetería, aprovisionamiento interno y preelaboración

Montaje de expositores y barras de degustación
Decoración con productos en las diferentes elaboraciones gastronómicas sencillas en el bar-cafetería
Ofertas gastronómicas propias de bar-cafetería

TÉCNICAS DE SERVICIO DE ALIMENTOS EN BARRA Y MESA

Sistemas de organización y distribución del trabajo
Servicio de bebidas, aperitivos y comidas en barra y en mesa
Atención al cliente en restauración
La comunicación en restauración
La venta en restauración
Facturación y cobro de servicios en bar-cafetería
Cierre del bar-cafetería

4º PERIODO FORMATIVO

GESTIÓN DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE/CONSUMIDOR

Procesos de atención al cliente/consumidor:
Calidad en la prestación del servicio de atención al cliente
Aspectos legales en relación con la atención al cliente

APLICACIONES INFORMÁTICAS DE TRATAMIENTO DE TEXTOS

Conceptos generales y características fundamentales del programa de tratamiento de textos. Introducción, desplazamiento del cursor, selección y operaciones con el texto del documento. Archivos de la aplicación de tratamiento de textos, ubicación, tipo y operaciones con ellos. Utilización de las diferentes posibilidades que ofrece el procesador de textos para mejorar el aspecto del texto.

Configuración de página en función del tipo de documento a desarrollar utilizando las opciones de la aplicación. Visualización del resultado antes de la impresión.

Creación de tablas como medio para mostrar el contenido de la información, en todo el documento o en parte de él.

Corrección de textos con las herramientas de ortografía y gramática, utilizando las diferentes posibilidades que ofrece la aplicación.

Impresión de documentos.

Creación de sobres y etiquetas individuales. Combinación de correspondencia para envíos masivos.

Inserción de imágenes y autoformas en el texto para mejorar el aspecto del mismo.

Creación de estilos que automatizan tareas de formato en párrafos con estilo repetitivo y para la creación de índices y plantillas.

Utilización de plantillas y asistentes que incorpora la aplicación. Creación de plantillas propias basándose en éstas o de nueva creación.

Trabajo con documentos largos.

Fusión de documentos procedentes de otras aplicaciones del paquete ofimático utilizando la inserción de objetos del menú insertar.

Utilización de las herramientas de revisión de documentos y trabajo con documentos compartidos.

Automatización de tareas repetitivas mediante grabación de macros.

APLICACIONES INFORMÁTICAS DE HOJAS DE CÁLCULO

Conceptos generales y características fundamentales de la aplicación de hoja de cálculo.
Desplazamiento por la hoja de cálculo.
Introducción de datos en la hoja de cálculo.
Edición y modificación de la hoja de cálculo.
Almacenamiento y recuperación de un libro.
Operaciones con rangos.
Modificación de la apariencia de una hoja de cálculo.
Fórmulas y funciones.
Inserción de gráficos para representar la información contenida en las hojas de cálculo.
Inserción de otros elementos dentro de una hoja de cálculo.
Impresión.
Trabajo con datos.
Utilización de las herramientas de revisión y trabajo con libros compartidos.
Importación desde otras aplicaciones del paquete ofimático.
Plantillas y macros.

5º PERIODO FORMATIVO

APLICACIONES INFORMÁTICAS DE BASES DE DATOS RELACIONALES

Introducción y conceptos generales de la aplicación de base de datos.
Creación e inserción de datos en tablas.
Realización de cambios en la estructura de tablas y creación de relaciones.
Creación, modificación y eliminación de consultas o vistas.
Creación de formularios para introducir y mostrar registros de las tablas o resultados de consultas.
Creación de informes o reports para la impresión de las tablas o resultados de consultas.

SISTEMA OPERATIVO, BÚSQUEDA DE LA INFORMACIÓN: INTERNET/INTRANET Y CORREO ELECTRÓNICO

Introducción al ordenador (hardware, software).
Utilización básica de los sistemas operativos habituales.
Introducción a la búsqueda de información en Internet.
Navegación por la World Wide Web.
Utilización y configuración de correo electrónico como intercambio de información.
Transferencia de ficheros FTP.

ATENCIÓN AL CLIENTE

Calidad y servicio
La importancia de la calidad del servicio
Gestión de la calidad del servicio
Las estrategias del servicio
La comunicación del servicio
Normas de calidad del servicio
Caza de errores: a la conquista del cero defectos
Medir la satisfacción del cliente

Cómo lanzar un programa de calidad del servicio
El teléfono como instrumento de atención al público

6º PERIODO FORMATIVO

ORIENTACIÓN LABORAL Y PROMOCIÓN DE LA CALIDAD EN FORMACIÓN PROFESIONAL PARA EL EMPLEO

Análisis del perfil profesional
La información profesional. Estrategias y herramientas para la búsqueda de empleo
Calidad en las acciones formativas. Innovación y actualización docente

PRESUPUESTOS

Introducción al control presupuestario
Preparación ante los presupuestos
Elaboración de un presupuesto
Ejemplo de un presupuesto de una empresa comercial
Ejemplo de un presupuesto de una empresa industrial
El presupuesto flexible
Costes
Conceptos básicos de producción

GESTIÓN AMBIENTAL EN LA EMPRESA

Conceptos básicos
El planeta tierra
La ciudad
Nuestra administración
Respuesta social
Adaptación a las familias profesionales y sus ocupaciones