



EUROINNOVA.ES
Líder en Formación a distancia

Experto en Maître (Titulación Superior)

+ Información Gratis

Titulación acreditada por la Comisión Internacional de Formación de la UNESCO

Experto en Maître (Titulación Superior)

Duración: 600 horas

Precio: 300 € *

Modalidad: Online

* Materiales didácticos, titulación oficial y gastos de envío incluidos.

Descripción

El servicio y la atención en el restaurante necesitan cada vez más profesionales altamente cualificados, capaces de ofrecer la máxima satisfacción al cliente. Las personas que componen estos restaurantes deben poseer unas excelentes cualidades, intuición, gusto por el servicio y mentalidad comercial. Este curso está enfocado a la adquisición de unos conocimientos esenciales para el servicio en sala, la atención al cliente, la comunicación adecuada y, en conclusión, la venta en restauración.



A quién va dirigido

El curso está dirigido a todos aquellos que deseen adquirir, mejorar y actualizar su formación en este sector con una preparación específica para incorporarse a un puesto de trabajo como jefe de bar y maître.

Objetivos

- Conocer los distintos tipos de servicios de un restaurante (buffet, banquetes, room service...), conociendo el protocolo en el tratamiento de cada uno de los productos para desenvolverse adecuadamente en su labor diaria.
- Saber tratar las posibles reclamaciones de clientes, control de inventarios y gestión del personal del departamento.
- Aprender los parámetros para la confección de menús y cartas.
- Tener las nociones completas sobre la planificación y realización del evento (desde la recepción hasta la finalización del mismo), controlando sus montajes, necesidades materiales y humanas.
- Aprender el proceso de facturación y cierre de la actividad en restauración.
- Comunicarse oralmente de forma adecuada en inglés

Para que te prepara

Conocerás el funcionamiento de un restaurante, los métodos de reaprovisionamiento, así como el tipo de instalaciones, equipos y materias primas necesarias. Este curso está enfocado a la adquisición de unos conocimientos esenciales para el servicio en sala, la atención al cliente, la comunicación adecuada y, en conclusión, la venta en restauración. Los conocimientos sobre facturación que adquiriremos con este curso nos ayudarán en el manejo de nuestro propio restaurante o en nuestra labor profesional como miembro de cualquier otro local. De igual modo, al finalizar el curso el alumno podrá relacionarse de forma elemental con otras personas en inglés.

Salidas laborales

Maître. Personal del servicio de restauración. Camareros, Segundo jefe de Restaurante o sala, Jefe de sector de restaurante o sala, etc.

Titulación

Una vez finalizado el curso, el alumno recibirá por parte de Euroinnova Formación vía correo postal, la titulación que acredita el haber superado con éxito todas las pruebas de conocimientos propuestas en el mismo.

Esta titulación incluirá el nombre del curso/master, la duración del mismo, el nombre y DNI del alumno, el nivel de aprovechamiento que acredita que el alumno superó las pruebas propuestas, las firmas del profesor y Director del centro, y los sellos de la instituciones que avalan la formación recibida (Euroinnova Formación, Instituto Europeo de Estudios Empresariales y Comisión Internacional para la Formación a Distancia de la UNESCO).



Forma de financiación

- Contrarrembolso.
- Transferencia.
- Tarjeta de crédito.

+ Información Gratis

www.euroinnova.es

Información y matrículas: 958 050 200

Fax: 958 050 244



Metodología

Entre el material entregado en este curso se adjunta un documento llamado Guía del Alumno dónde aparece un horario de tutorías telefónicas y una dirección de e-mail dónde podrá enviar sus consultas, dudas y ejercicios. También se adjunta en CDROM una guía de ayuda para utilizar el campus online.

La metodología a seguir es ir avanzando a lo largo del itinerario de aprendizaje online, que cuenta con una serie de temas y ejercicios. Para su evaluación, el alumno/a deberá completar todos los ejercicios propuestos en el curso. La titulación será remitida al alumno/a por correo una vez se haya comprobado que ha completado el itinerario de aprendizaje satisfactoriamente.

Materiales didácticos

- CDROM 'Manual del Alumno de la Plataforma de E-Learning'
- Paquete SCORM
- Paquete SCORM



Profesorado y servicio de tutorías

Nuestro centro tiene su sede en el "Centro de Empresas Granada", un moderno complejo empresarial situado en uno de los centros de negocios con mayor proyección de Andalucía Oriental. Contamos con una extensa plantilla de profesores especializados en las distintas áreas formativas, con una amplia experiencia en el ámbito docente.

El alumno podrá contactar con los profesores y formular todo tipo de dudas y consultas, así como solicitar información complementaria, fuentes bibliográficas y asesoramiento profesional.

Podrá hacerlo de las siguientes formas:

- **Por e-mail:** El alumno podrá enviar sus dudas y consultas a cualquier hora y obtendrá respuesta en un plazo máximo de 48 horas.

- **Por teléfono:** Existe un horario para las tutorías telefónicas, dentro del cual el alumno podrá hablar directamente con su tutor.



Plazo de finalización

El alumno cuenta con un período máximo de tiempo para la finalización del curso, que dependerá del tipo de curso elegido:

- **Master a distancia y online:** El plazo de finalización será de 12 meses a contar desde la fecha de recepción de las materiales del curso.

- **Curso a distancia y online:** El plazo de finalización será de 6 meses a contar desde la fecha de recepción de los materiales del curso.

En ambos casos, si una vez cumplido el plazo no se han cumplido los objetivos mínimos exigidos (entrega de ejercicios y evaluaciones correspondientes), el alumno podrá solicitar una prórroga con causa justificada de 3 meses.

Bolsa de empleo

El alumno tendrá la posibilidad de incluir su currículum en nuestra bolsa de empleo y prácticas, participando así en los distintos procesos de selección y empleo gestionados por más de 2000 empresas y organismos públicos colaboradores, en todo el territorio nacional.

Club de alumnos

Servicio gratuito que permitirá al alumno formar parte de una extensa comunidad virtual que ya disfruta de múltiples ventajas: becas, descuentos y promociones en formación, viajes al extranjero para aprender idiomas...

Revista digital

El alumno podrá descargar artículos sobre e-learning, publicaciones sobre formación a distancia, artículos de opinión, noticias sobre convocatorias de oposiciones, concursos públicos de la administración, ferias sobre formación, etc.

Programa formativo

PARTE 1. EXPERTO EN MAÎTRE

MODULO I. SISTEMAS DE APROVISIONAMIENTO EN EL RESTAURANTE

MISE EN PLACE EN EL RESTAURANTE

TEMA 1. EL RESTAURANTE

El restaurante tradicional como establecimiento y como departamento
Definición, caracterización y modelos de organización de sus diferentes tipos
Competencias básicas de los profesionales de sala de restaurante

TEMA 2. APROVISIONAMIENTO INTERNO DE MATERIALES, EQUIPOS Y MATERIAS PRIMAS

Deducción y cálculo de necesidades de géneros y materias primas
Determinación de necesidades del restaurante
Documentos utilizados en los sistemas para detectar necesidades de aprovisionamiento interno y sus características
Departamentos implicados

TEMA 3. RECEPCIÓN Y ALMACENAMIENTO DE PROVISIONES

Recepción de mercancías: sistemas de control de la calidad y la cantidad
Inspección, control, distribución y almacenamiento de materias primas y bebidas
Registros documentales
Sistemas de almacenamiento o conservación y criterios de ordenación
Causas de pérdidas o deterioros de géneros por deficiente almacenamiento
Control de stock

TEMA 4. 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
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

MÓDULO II. SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN RESTAURANTE

TEMA 5. SERVICIO DEL RESTAURANTE

Concepto de oferta gastronómica, criterios para su elaboración
Platos significativos de la cocina nacional e internacional
La comanda; concepto, tipos, función, características y circuito
Procedimiento para la toma de comanda estándar e informatizada
Tipos de servicio en restaurante
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 desbarasado de mesas
Servicio de guarniciones, salsas y mostazas

TEMA 6. ATENCIÓN AL CLIENTE EN RESTAURANTE

La atención y el servicio
La importancia de la apariencia personal

Importancia de la percepción del cliente
Finalidad de la calidad del servicio
La fidelización del cliente
Perfiles psicológicos de los clientes
Objeciones durante el proceso de atención
Reclamaciones y resoluciones
Protección en consumidores y usuarios: normativa aplicable en España y la Unión Europea

TEMA 7. LA COMUNICACIÓN EN RESTAURACIÓN

La comunicación verbal: mensajes facilitadores
La comunicación no verbal
La comunicación escrita
Barreras de la comunicación
La comunicación en la atención telefónica

TEMA 8. LA VENTA EN RESTAURACIÓN

Elementos clave para la venta
Las diferentes técnicas de venta. Merchandising para bebidas y comidas
Fases de la venta

MÓDULO III. FACTURACIÓN Y CIERRE DE ACTIVIDAD EN RESTAURANT

TEMA 9. FACTURACIÓN EN RESTAURACIÓN

Importancia de la facturación como parte integrante del servicio
Equipos básicos y otros medios para la facturación: soportes informáticos
Sistemas de cobro
Aplicación de los sistemas de cobro. Ventajas e inconvenientes
Apertura, consulta y cierre de caja
Control administrativo del proceso de facturación y cobro. Problemas que pueden surgir

TEMA 10. CIERRES DE SERVICIO EN RESTAURACIÓN

El cierre de caja
El diario de producción
El arqueo y liquidación de caja

TEMA 11. POST-SERVICIO

Mantenimiento y adecuación de instalaciones, equipos, géneros y materias primas para un posterior servicio
Almacenamiento y reposición de géneros. Rotación de stocks
Limpieza del local, mobiliario y equipos de cierre

ANEXO I. SERVICIO DE SALA

TEMA 1. TÉCNICAS DE RECEPCIÓN Y ACOMODO DE LOS CLIENTES EN EL RESTAURANTE

Recepción del Cliente en la mesa. Entrega de cartas o menús

TEMA 2. LA COMANDA

Concepto, tipos y características
Función de la Comanda
Metodología para tomar la comanda
Marcado de la mesa. Los cubiertos adecuados para cada alimento

TEMA 3. EL SERVICIO DE RESTAURACIÓN

Técnicas de servicio de restauración
Normas generales del servicio de mesa
Normas generales de desbarasado de mesas
El servicio de bebidas y aperitivos
El servicio de vinos y cavas

ANEXO II. PROTOCOLO DE BANQUETES

TEMA 1. EL BANQUETE

Conceptualización del banquete

Tipos y características

Normas generales en el servicio de banquetes

TEMA 2. RECIBIR A LOS INVITADOS. EL PROTOCOLO EN LOS ESTABLECIMIENTOS DE HOSTELERÍA

Tipos de comedor, formas de mesas y colocación de presidencias

Recepción y colocación de los invitados a la mesa

Reglas de protocolo durante el servicio

Colocación de las banderas en los actos oficiales

TEMA 3. EL SERVICIO DE BANQUETES

Montaje y decoración de la mesa

El servicio de bebidas

El servicio del menú

PARTE 2. INGLÉS A1. NIVEL OFICIAL CONSEJO EUROPEO

MÓDULO 1. GRAMMAR

The present tense

Nouns

Articles

Adjectives

Adverb.

Possessives

Demonstratives

Personal pronouns

Numerals

MÓDULO 2. VOCABULARY

Introducing oneself and others, meeting people

Talking about family and friends

Describing objects, places and buildings

Daily routine

At work

Likes and dislikes

Making plans

Shopping and eating out

Giving directions

Talking about the past

MÓDULO 3. PRONUNCIATION

General overview of vowels, diphthongs and consonants

Vowels in detail

Diphthongs in detail

Consonants in detail

The stress

Decoding phonetic transcriptions

+ Información Gratis

www.euroinnova.es

Información y matrículas: 958 050 200



Fax: 958 050 244