Servicio de restauración en alojamientos rurales ubicados en entornos rurales y/o naturales



Código: 27052

Unidad Formativa:

UF0688 - Servicio de restauración en alojamientos rurales ubicados en entornos rurales y/o naturales

Módulo: MF1044_2 - RESTAURACIÓN EN ALOJAMIENTOS UBICADOS EN ENTORNOS RURALES Y/O NATURALES

Certificado de Profesionalidad:

HOTU0109 - ALOJAMIENTO RURAL

Modalidad: ONLINE

Duración: 40h.

Metodología

El Curso está desarrollado con una metodología a distancia/online. Este sistema de enseñanza está organizado de tal forma que el alumno pueda compatibilizar el estudio con sus ocupaciones laborales o profesionales. También permite el acceso al curso a aquellas personas que viven en zonas rurales y que tienen interés en continuar formándose.
El alumno tiene que seguir un aprendizaje sistemático y un ritmo de estudio, adaptado a su disponibilidad de tiempo.

Se dispondrá de un extenso material sobre los aspectos teóricos del curso que deberá estudiar para la realización de pruebas objetivas tipo test. Para el aprobado, se exigirá un mínimo de 50% del total de las respuestas acertadas. Durante todo el transcurso de la formación, dispondrá de la atención de los tutores, así como la posibilidad de realizar consultas a través de la plataforma de teleformación para cursos online. Entre el material entregado en este curso, se adjunta un documento llamado *Guía didáctica del alumno* donde aparece el horario de tutorías y demás información relevante.

El alumno cuenta con un período máximo de tiempo para la finalización del curso, que dependerá de la modalidad elegida y de las horas de formación. La titulación será remitida por correo una vez corregido su examen, o puesta a su disposición en la plataforma de teleformación una vez finalizado el curso.

Profesorado, medios y titulación

Nuestro centro de formación ha sido fundado en 1996 y en la actualidad, tiene presencia a nivel nacional disponiendo de una plantilla de más de 800 docentes entre personal laboral y freelance. Todos ellos son especialistas en diferentes familias profesionales y les acreditan los numerosos cursos que han impartido para nuestro grupo empresarial. Entre nuestro staff de formadores se encuentran ingenieros, arquitectos, economistas, informáticos, publicistas, diseñadores, médicos, enfermeros, veterinarios, fisioterapeutas, psicólogos, sociólogos, periodistas, filólogos, abogados, cocineros, licenciados en administración de empresas, licenciados en actividades físicas y deportivas, jardineros, peluqueros, educadores sociales, etc.

En todos nuestros cursos, independientemente de la metodología, se ponen a disposición del alumno los medios y materiales docentes necesarios para el desarrollo del mismo.
En los cursos en modalidad e-learning, las consultas y tutorías se pueden realizar a través de teléfono, email y la propia plataforma de teleformación.

En cuanto a la titulación, mostramos a continuación, el modelo de diploma que obtendrás a la finalización del curso:



Fundación Estatal
PARA LA FORMACIÓN EN EL EMPLEO

DIPLOMA
ACREDITATIVO

D./Dña. **XXXXX XXXXX XXXXX** con D.N.I. **11111111H**, ha realizado, con pleno aprovechamiento, el curso titulado **Curso Intensivo de Inglés B2**, con Código **19656** Grupo **30694**, entre los días **29/06/2023** y**30/08/2023**, con una duración total de **56** horas, en la modalidad formativa **ONLINE**

Contenidos impartidos (Ver Dorso)

Firma y sello de la entidad responsable de impartir la formación

securs@
CONSULTORÍA DE FORMACIÓN
Avda. Ramón Nieto nº 133, Bajo
36208 - VIGO
Telf.: 986912815

Fecha de expedición
31 AGO 2023

Firma del alumno

Requistos previos

No hay requisitos previos, ni formativos ni profesionales.

Salidas profesionales

Este curso está específicamente diseñado para incrementar la cualificación profesional en la familia o sector correspondiente.

Objetivos

Este curso capacita al alumnado para atender y servir con calidad en los restaurantes y espacios de hostelería de alojamientos situados en entornos rurales y naturales, un ámbito en el que el trato cercano, el producto de proximidad y la experiencia del cliente resultan decisivos, y se dirige a personas que ya trabajan o desean incorporarse a la sala, el comedor o los servicios gastronómicos de este tipo de establecimientos. A lo largo del recorrido se trabaja la atención al cliente y la imagen profesional, la percepción y la fidelización, los distintos perfiles de cliente, el tratamiento de objeciones y reclamaciones y el marco de protección de consumidores y usuarios, junto con la comunicación verbal y no verbal, la escrita y la telefónica y las técnicas de venta y merchandising aplicadas a la restauración. La vertiente práctica ocupa un lugar central: se aprende a montar y ambientar las instalaciones, a poner a punto maquinaria y equipos, a transmitir información gastronómica, a ejecutar el servicio, a formalizar y controlar las comandas, a seguir el servicio, a aplicar el protocolo en la mesa y a realizar el postservicio y la supervisión del espacio. Al finalizar, el alumnado será capaz de atender y comunicar con solvencia, vender los productos del establecimiento con criterio comercial y organizar y desarrollar el servicio de alimentos y bebidas en alojamientos rurales y naturales, resolviendo las incidencias habituales y manteniendo la calidad y la satisfacción del cliente.

Contenidos

Módulo 1: Atención y calidad de servicio al cliente en restauración
1.1 - Fundamentos de la atención y del servicio
1.2 - Cuidado de la imagen personal del profesional de sala
1.3 - La percepción del cliente y la formación de expectativas
1.4 - Finalidad y estándares de la calidad de servicio
1.5 - Fidelización del cliente: claves y acciones
1.6 - Perfiles psicológicos de los clientes y pautas de trato
1.7 - Objeciones del cliente y respuestas durante la atención
1.8 - Reclamaciones: gestión y resolución
1.9 - Derechos de consumidores y usuarios: normativa aplicable en España y la Unión Europea
Resumen del módulo 1
Módulo 2: Comunicación profesional en restauración
2.1 - La comunicación verbal y los mensajes que facilitan el servicio
2.2 - La comunicación no verbal en la relación con el cliente
2.3 - La comunicación escrita en la actividad de restauración
2.4 - Barreras y dificultades del proceso comunicativo
2.5 - La atención telefónica y otras vías de contacto
2.6 - Escucha activa y empatía en la atención al cliente
2.7 - Coordinación y comunicación interna del equipo de servicio
Resumen del módulo 2
Módulo 3: Venta y merchandising en restauración
3.1 - Elementos clave de la venta en restauración
3.2 - Técnicas de venta aplicadas al servicio de sala
3.3 - Merchandising de bebidas y comidas
3.4 - Fases del proceso de venta
3.5 - Venta sugerida y venta cruzada
3.6 - Presentación y recomendación de platos y bebidas
3.7 - Cierre de la venta y seguimiento del cliente
Resumen del módulo 3
Módulo 4: Servicio de alimentos y bebidas en alojamientos de entornos rurales y naturales
4.1 - Montaje, adecuación y ambientación de las instalaciones
4.2 - Puesta a punto de la maquinaria y los equipos
4.3 - Información gastronómica al cliente
4.4 - Desarrollo del servicio de alimentos y bebidas
4.5 - Preparación, registro y control de las comandas
4.6 - Seguimiento y ajuste del servicio
4.7 - Protocolo y comportamiento en la mesa
4.8 - Postservicio de alimentos y bebidas
4.9 - Supervisión de instalaciones y equipamiento
Resumen del módulo 4