



**EDUCA
BUSINESS
SCHOOL**



Titulación certificada por
EDUCA BUSINESS SCHOOL



Master en Maitre



**EDUCA
BUSINESS
SCHOOL**



LLAMA GRATIS: (+34) 958 050 217



Educa
Business
Formación
Online



Años de experiencia avalan el trabajo docente desarrollado en Educa, basándose en una metodología completamente a la vanguardia educativa

SOBRE **EDUCA**

Educa Business School es una Escuela de Negocios Virtual, con reconocimiento oficial, acreditada para impartir formación superior de postgrado, (como formación complementaria y formación para el empleo), a través de cursos universitarios online y cursos / másteres online con título propio.

NOS COMPROMETEMOS CON LA **CALIDAD**

Educa Business School es miembro de pleno derecho en la Comisión Internacional de Educación a Distancia, (con estatuto consultivo de categoría especial del Consejo Económico y Social de NACIONES UNIDAS), y cuenta con el **Certificado de Calidad de la Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR)** de acuerdo a la normativa ISO 9001, mediante la cual se Certifican en Calidad todas las acciones formativas

Los contenidos didácticos de Educa están elaborados, por tanto, bajo los parámetros de formación actual, teniendo en cuenta un sistema innovador con tutoría personalizada.

Como centro autorizado para la impartición de formación continua para personal trabajador, **los cursos de Educa pueden bonificarse, además de ofrecer un amplio catálogo de cursos homologados y baremables en Oposiciones**, dentro de la Administración Pública. Educa dirige parte de sus ingresos a la sostenibilidad ambiental y ciudadana, lo que la consolida

Las Titulaciones acreditadas por Educa Business School pueden **certificarse con la Apostilla de La Haya** (CERTIFICACIÓN OFICIAL DE CARÁCTER INTERNACIONAL que le da validez a las Titulaciones Oficiales en más de 160 países de todo el mundo).

Desde Educa, hemos reinventado la formación online, de manera que nuestro alumnado pueda ir superando de forma flexible cada una de las acciones formativas con las que contamos, en todas las áreas del saber, mediante el apoyo incondicional de tutores/as con experiencia en cada materia, y la garantía de aprender los conceptos realmente demandados en el mercado laboral.

Master en Maitre



DURACIÓN:
600 horas



MODALIDAD:
Online



PRECIO:
1.495 €

Incluye materiales didácticos, titulación
y gastos de envío.

CENTRO DE FORMACIÓN:
Educa Business School



Titulación

Titulación Expedida por EDUCA BUSINESS SCHOOL como Escuela de Negocios Acreditada para la Impartición de Formación Superior de Postgrado, con Validez Profesional a Nivel Internacional

Una vez finalizado el curso, el alumno recibirá por parte de Educa Business School vía correo postal, la titulación 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).



Educa Business School

como Escuela de Negocios de Formación de Postgrado
EXPIDE EL PRESENTE TÍTULO PROPIO

NOMBRE DEL ALUMNO/A

con D.N.I. XXXXXXXXX ha superado los estudios correspondientes de

Nombre de la Acción Formativa

de 425 horas, perteneciente al Plan de formación de EDUCA BUSINESS SCHOOL en la convocatoria de 2019
Y para que surta los efectos pertinentes queda registrado con Número de Expediente XXXXXXXXXX

Con una calificación de **NOTABLE**

Y para que conste expido la presente TITULACIÓN en
Granada, a 11 de Noviembre de 2019

La Dirección General
JESÚS MORENO HIDALGO

Sello

Firma del Alumno/a
NOMBRE DEL ALUMNO

RESPONSABILIDAD
SOCIAL
CORPORATIVA



El presente Título es parte del Sistema Formativo de la Escuela Formadora de la Universidad Europea de Madrid. El presente Título es un título propio de la Universidad Europea de Madrid, expedido en el marco de la Ley Orgánica de Universidades de 2001 y de la Ley Orgánica de Universidades de 2007. El presente Título es un título propio de la Universidad Europea de Madrid, expedido en el marco de la Ley Orgánica de Universidades de 2001 y de la Ley Orgánica de Universidades de 2007. El presente Título es un título propio de la Universidad Europea de Madrid, expedido en el marco de la Ley Orgánica de Universidades de 2001 y de la Ley Orgánica de Universidades de 2007.

Descripción

Al contrario de lo que se pudiera pensar, ser un experto en vinos no es un oficio para nada fácil y hay que tener los sentidos muy desarrollados. Los restaurantes que pretenden adquirir un mejor prestigio y categoría deben optar por tener entre sus filas un Sommelier. Esto se ha convertido en una necesidad tanto para ellos como para los comensales. Este Master en Maître y Sumiller Profesional de Sommelier Profesional ofrece una formación especializada en la materia, así como una formación especializada en el servicio de restaurante y aplicando técnicas de Maître.

Objetivos



- Reconocer y aplicar las normas y medidas vigentes y necesarias para asegurar la calidad higiénico-sanitaria de la actividad de hostelería. - Evaluar la problemática ambiental originada en la actividad de hostelería y el control de los residuos producidos. - Conocer las necesidades que tiene el mantenimiento de un restaurante. - Detectar necesidades de reaprovisionamiento interno del restaurante. - Saber los procesos de recepción y almacenamiento de alimentos. - Conocer las dotaciones con las que cuenta un restaurante. - Ayudar en el servicio y atención al cliente en restaurante. - Conocer las funciones y características principales que debe tener un Sommelier Profesional. - Conocer los diferentes tipos de vinos que se pueden encontrar en el mercado. - Reconocer las características, defectos y virtudes del vino. - Saber recomendar para cada tipo de comida, comensal, etc. el tipo de vino adecuado.

A quién va dirigido

El Master en Maître y Sumiller Profesional está dirigido a todos aquellos profesionales del sector que deseen seguir formándose en la materia o especializarse en las funciones del Maître y Sommelier.

Para qué te prepara

Este Master en Maître y Sumiller Profesional de Sommelier Profesional le prepara para conocer el vino a través de su cata y del análisis sensorial y así poder ofrecerle al cliente el más recomendado para la ocasión. Además le prepara para saber cuáles son las mejores relaciones entre el vino y el plato.

Salidas Laborales

Sommelier / Servicio en restaurante / Maître / Enología / Hostelería.

Formas de Pago

- Tarjeta
- Transferencia
- Paypal

Otros: PayU, Sofort, Western Union, SafetyPay
Fracciona tu pago en cómodos plazos sin intereses
+ Envío Gratis.

Llama gratis al teléfono
(+34) 958 050 217 e
infórmate de los pagos a
plazos sin intereses que hay
disponibles



Financiación

Facilidades económicas y financiación 100% sin intereses.

En Educa Business ofrecemos a nuestro alumnado facilidades económicas y financieras para la realización de pago de matrículas, todo ello 100% sin intereses.

10% Beca Alumnos: Como premio a la fidelidad y confianza ofrecemos una beca a todos aquellos que hayan cursado alguna de nuestras acciones formativas en el pasado.



Metodología y Tutorización

El modelo educativo por el que apuesta Euroinnova es el **aprendizaje colaborativo** con un método de enseñanza totalmente interactivo, lo que facilita el estudio y una mejor asimilación conceptual, sumando esfuerzos, talentos y competencias.

El alumnado cuenta con un **equipo docente** especializado en todas las áreas.

Proporcionamos varios medios que acercan la comunicación alumno tutor, adaptándonos a las circunstancias de cada usuario.

Ponemos a disposición una **plataforma web** en la que se encuentra todo el contenido de la acción formativa. A través de ella, podrá estudiar y comprender el temario mediante actividades prácticas, autoevaluaciones y una evaluación final, teniendo acceso al contenido las 24 horas del día.

Nuestro nivel de exigencia lo respalda un **acompañamiento**



Redes Sociales

Síguenos en nuestras redes sociales y pasa a formar parte de nuestra gran **comunidad educativa**, donde podrás participar en foros de opinión, acceder a contenido de interés, compartir material didáctico e interactuar con otros/as alumnos/as, ex alumnos/as y profesores/as. Además, te enterarás antes que nadie de todas las promociones y becas mediante nuestras publicaciones, así como también podrás contactar directamente para obtener información o resolver tus dudas.



Reinventamos la Formación Online



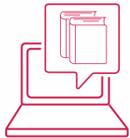
Más de 150 cursos Universitarios

Contamos con más de 150 cursos avalados por distintas Universidades de reconocido prestigio.



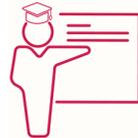
Campus 100% Online

Impartimos nuestros programas formativos mediante un campus online adaptado a cualquier tipo de dispositivo.



Amplio Catálogo

Nuestro alumnado tiene a su disposición un amplio catálogo formativo de diversas áreas de conocimiento.



Claustro Docente

Contamos con un equipo de docentes especializados/as que realizan un seguimiento personalizado durante el itinerario formativo del alumno/a.



Nuestro Aval AEC y AECA

Nos avala la Asociación Española de Calidad (AEC) estableciendo los máximos criterios de calidad en la formación y formamos parte de la Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas (AECA), dedicada a la investigación de vanguardia en gestión empresarial.



Club de Alumnos/as

Servicio Gratuito que permite a nuestro alumnado formar parte de una extensa comunidad virtual que ya disfruta de múltiples ventajas: beca, descuentos y promociones en formación. En este, se puede establecer relación con alumnos/as que cursen la misma área de conocimiento, compartir opiniones, documentos, prácticas y un sinfín de intereses comunitarios.



Bolsa de Prácticas

Facilitamos la realización de prácticas de empresa, gestionando las ofertas profesionales dirigidas a nuestro alumnado. Ofrecemos la posibilidad de practicar en entidades relacionadas con la formación que se ha estado recibiendo en nuestra escuela.



Revista Digital

El alumnado puede 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, y otros recursos actualizados de interés.



Innovación y Calidad

Ofrecemos el contenido más actual y novedoso, respondiendo a la realidad empresarial y al entorno cambiante, con una alta rigurosidad académica combinada con formación práctica.

Acreditaciones y Reconocimientos



Temario

PARTE 1. SERVICIO EN RESTAURANTE

MÓDULO 1. SISTEMAS DE APROVISIONAMIENTO EN EL RESTAURANTE Y MISE EN PLACE EN EL RESTAURANTE

UNIDAD DIDÁCTICA 1. EL RESTAURANTE

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

UNIDAD DIDÁCTICA 2. APROVISIONAMIENTO INTERNO DE MATERIALES, EQUIPOS Y MATERIAS PRIMAS

- 1.Deducción y cálculo de necesidades de géneros y materias primas
- 2.Determinación de necesidades del Restaurante
- 3.Documentos utilizados en el aprovisionamiento interno y sus características
- 4.Sistemas utilizados para detectar necesidades de aprovisionamiento interno
- 5.Departamentos implicados

UNIDAD DIDÁCTICA 3. RECEPCIÓN Y ALMACENAMIENTO DE PROVISIONES

- 1.Recepción de mercancías: sistemas de control de calidad y cantidad
- 2.Inspección, control, distribución y almacenamiento de materias primas y bebidas
- 3.Registros documentales
- 4.Sistemas de almacenamiento o conservación y criterios de ordenación
- 5.Causas de pérdidas o deterioro de géneros por deficiente almacenamiento
- 6.Control de stocks

UNIDAD DIDÁCTICA 4. MISE EN PLACE DEL RESTAURANTE

1. Adecuación de las instalaciones
2. Puesta a punto de la maquinaria y equipos
3. Las órdenes de servicio diarias. Libro de reservas
4. Las dotaciones del restaurante: tipos, características, calidades, cantidades, uso y preparación o repaso/limpieza para el servicio
5. El mobiliario del restaurante: características, tipos, calidades, uso y distribución.
6. Normas generales para el montaje de mesa para todo tipo de servicio.
7. Decoración en el comedor: flores y otros complementos.
8. Ambientación en el comedor: música
9. El menú del día, el menú gastronómico y las sugerencias como información para el cliente.

MÓDULO 2. 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, características, función y circuito
4. Procedimiento para la toma de la comanda estándar e informatizada
5. Tipos de servicio en la restauración
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 el desbarasado de mesas
9. Servicio de guarniciones, salsas y mostazas

UNIDAD DIDÁCTICA 2. ATENCIÓN AL CLIENTE EN RESTAURACIÓN

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 de 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 claves en la venta
2. Las diferentes técnicas de Venta. Merchandising para bebidas y comidas
3. Fases de la Venta

MÓDULO 3. 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 Aplicación de los sistemas de cobro Ventajas e inconvenientes
4. La confección de la factura y medios de apoyo
5. Apertura, consulta y cierre de caja
6. Control administrativo del proceso de facturación y cobro. Problemas que pueden surgir. Medidas a tomar

UNIDAD DIDÁCTICA 2. CIERRES DE SERVICIOS 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. La limpieza del local, mobiliario y equipos en el cierre

PARTE 2. SUMILLER

UNIDAD DIDÁCTICA 1. TIPOS DE VINOS

1. La vid a través de la historia
2. La uva y sus componentes
3. Fermentación de la uva y composición del vino
4. Tipos de vino y características principales
5. Elaboración y crianza del vino
6. Zonas Vinícolas de España y el extranjero
7. Las Denominaciones de Origen. El INDO
8. Vocabulario específico del vino

UNIDAD DIDÁCTICA 2. INTRODUCCIÓN AL SERVICIO DE VINOS

1. Introducción.

2. Tipos de servicio.
3. Normas generales de servicio.
4. Utensilios del sumiller empleados en el servicio del vino.
5. Abertura de botellas de vino.
6. La decantación: objetivo y técnica.
7. Tipos, características y función de: botellas, corchos, etiquetas y cápsulas.

UNIDAD DIDÁCTICA 3. CARTAS DE VINOS.

1. La confección de una carta de vinos. Normas básicas.
2. Composición, características y categorías de cartas de vinos.
3. Diseño gráfico de cartas de vinos.
4. Política de precios.
5. La rotación de los vinos en la carta:
 - 1.- Popularidad
 - 2.- Rentabilidad.
6. Las sugerencias de vinos.

UNIDAD DIDÁCTICA 4. INTRODUCCIÓN A LA CATA DE VINOS

1. Introducción
2. ¿Por qué conocer de vinos?
3. Definición y metodología de la cata de vinos
4. Equipamientos y útiles de la cata
5. ¿Cómo organizar una cata de vinos?
6. Iniciación a la cata de vinos

UNIDAD DIDÁCTICA 5. FASES DE LA CATA DE VINOS

1. Introducción
2. Visual
3. Olfativa
4. El gusto y los sabores elementales
5. Equilibrio entre aromas y sabores
6. La vía retronasal
7. Características sensoriales de los vinos

UNIDAD DIDÁCTICA 6. PRÁCTICA DE LA CATA, CONDICIONES AMBIENTALES Y FICHAS DE CATA

1. Alteraciones y defectos del vino
2. Temperatura del vino para la cata
3. Orden de la presentación
4. Fichas de cata: estructura y contenido
5. Puntuación de las fichas de cata
6. Técnicas y elementos importantes de la cata

UNIDAD DIDÁCTICA 7. APROVISIONAMIENTO Y CONSERVACIÓN DE VINOS

- 1.Introducción
- 2.El aprovisionamiento externo. Elección de proveedores
- 3.Controles de calidad de los productos. Importancia del transporte
- 4.Defectos aparecidos en los productos y diagnóstico de las posibles causas
- 5.La recepción de los vinos
- 6.Sistema de almacenamiento de vinos
- 7.La bodega
- 8.La bodeguilla o cava del día
- 9.La conservación del vino
- 10.Recomendaciones básicas a tener en cuenta en la conservación del vino
- 11.Métodos de rotación de vinos
- 12.Registros documentales (vales de pedido, fichas de existencias)
- 13.Métodos manuales e informatizados para la gestión y control de inventarios y stocks

UNIDAD DIDÁCTICA 8. INTRODUCCIÓN AL MARIDAJE

- 1.Vino y gastronomía
- 2.Introducción al maridaje
- 3.Definición de maridaje y su importancia
- 4.Reglas básicas del maridaje
- 5.Armonización de los vinos
- 6.Maridaje de vinos y aperitivos
- 7.Maridaje de entradas y vinos
- 8.Maridaje de vinos y ensaladas
- 9.Maridaje de vinos y pescados
- 10.Maridaje de vinos y carnes
- 11.Maridaje de pastas y vinos
- 12.Maridaje de vinos y quesos
- 13.Maridaje de vinos y Foie Gras
- 14.Maridaje de vinos y setas
- 15.Maridaje de vinos y postres

UNIDAD DIDÁCTICA 9. LA EDUCACIÓN DE LOS SENTIDOS

- 1.Introducción
- 2.Alianzas clásicas de vinos
- 3.Los sentidos y el maridaje
- 4.La cocina y el vino
- 5.Enemigos del maridaje

PARTE 3. SEGURIDAD, HIGIENE Y PROTECCIÓN AMBIENTAL EN HOSTELERÍA

UNIDAD DIDÁCTICA 1. HIGIENE ALIMENTARIA Y MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS.

1. Normativa general de higiene aplicable a la actividad.
2. Alteración y contaminación de los alimentos: conceptos, causas y factores contribuyentes.
3. Fuentes de contaminación de los alimentos: físicas, químicas y biológicas.
4. Principales factores que contribuyen al crecimiento bacteriano.
5. Limpieza y desinfección: diferenciación de conceptos; aplicaciones.
6. Materiales en contacto con los alimentos: tipos y requisitos.
7. Calidad Higiénico-Sanitaria: conceptos y aplicaciones.
8. Autocontrol: sistemas de análisis de peligros y puntos de control crítico o APPCC.
9. Guías de prácticas correctas de higiene o GPCH. Aplicaciones.
10. 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.

11. 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.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. LIMPIEZA DE INSTALACIONES Y EQUIPOS DE HOSTELERÍA.

1. Concepto y niveles de limpieza.
2. Requisitos higiénicos generales de instalaciones y equipos.
3. Procesos de limpieza: desinfección, esterilización, desinsectación y desratización. Productos de limpieza de uso común: Tipos, clasificación. Características principales de uso. Medidas de seguridad y normas de almacenaje. Interpretación de las especificaciones.
4. Sistemas, métodos y equipos de limpieza: aplicaciones de los equipos y materiales básicos. Procedimientos habituales: tipos y ejecución.
5. Técnicas de señalización y aislamiento de áreas o equipos.

UNIDAD DIDÁCTICA 3. INCIDENCIA AMBIENTAL DE LA ACTIVIDAD DE HOSTELERÍA.

1. Agentes y factores de impacto.
2. Tratamiento de residuos: Manejo de residuos y desperdicios. Tipos de residuos generados. Residuos sólidos: envases. Emisiones a la atmósfera. Vertidos líquidos.
3. Normativa aplicable sobre protección ambiental.
4. Otras técnicas de prevención o protección.

UNIDAD DIDÁCTICA 4. BUENAS PRÁCTICAS AMBIENTALES EN LOS PROCESOS PRODUCTIVOS DE

ESTABLECIMIENTOS DE HOSTELERÍA.

- 1.Compras y aprovisionamiento.
- 2.Elaboración y servicio de alimentos y bebidas.
- 3.Limpieza, lavandería y lencería.
- 4.Recepción y administración.
- 5.Mantenimiento.

UNIDAD DIDÁCTICA 5. SEGURIDAD Y SITUACIONES DE EMERGENCIA EN LA ACTIVIDAD DE HOSTELERÍA.

1.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, 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.

2.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.

UNIDAD DIDÁCTICA 6. GESTIÓN DEL AGUA Y DE LA ENERGÍA EN ESTABLECIMIENTOS DE HOSTELERÍA.

- 1.Consumo de agua. Buenas prácticas ambientales en el uso eficiente del agua.
- 2.Consumo de energía. Ahorro y alternativas energéticas. Buenas prácticas ambientales en el uso eficiente de la energía.

PARTE 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 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.