ICUFOR
Cursos de Formación Permanente Universitaria

Curso de Formación Permanente

Servicio de Sala y Protocolo en Restauración: Técnicas de Servicio, Atención al Cliente y Gestión de Reservas

4 ECTS | 100 horas | Online, a tu ritmo

Formación acreditada por
Universidad de Vitoria-Gasteiz EUNEIZ



Acerca de ICUFOR

ICUFOR es un centro privado de formación online, Centro Acreditado y Autorizado por la Universidad EUNEIZ de Vitoria-Gasteiz. Diseñamos e impartimos Cursos de Formación Permanente universitarios, pensados para la actualización y la especialización de profesionales en activo.

Nuestros cursos se estudian a tu ritmo en un campus virtual propio y terminan con el diploma de la Universidad EUNEIZ y con certificados de ICUFOR verificables.

Centro acreditado
Universidad EUNEIZ

100 % online
Campus virtual propio

Equipo docente
Disponible todo el curso



Metodología de estudio

Campus virtual propio
Estudias desde cualquier lugar y dispositivo, sin horarios.

Aprendizaje autónomo, pero acompañado
Tú marcas el ritmo y nuestro equipo de docentes resuelve tus dudas y orienta tu estudio.

Contenido del curso en PDF
El material principal, para estudiarlo a fondo, tema a tema.

Abstract de cada tema
Su síntesis, para situarte al empezar y repasar al final.

Presentación con los aspectos clave
Lo esencial de cada bloque, para jerarquizar y fijar.

Cuestionarios de evaluación
De respuesta múltiple, uno por tema.



Campus virtual

Mis cursos
Tu progreso y el siguiente tema por estudiar

Materiales
Contenido en PDF, Abstract y presentación con los aspectos clave

Cuestionarios de evaluación
Tu nota y la revisión de tus respuestas

Equipo docente
Consulta por escrito, chat y asesor de IA a cualquier hora

Secretaría
Certificados en PDF con código de verificación

Pagos y facturas
Descarga de facturas en PDF



Presentación del programa



Curso de Formación Permanente en Servicio de Sala y Protocolo en Restauración: Técnicas de Servicio, Atención al Cliente y Gestión de Reservas

Especialízate con este programa formativo diseñado para quienes desean destacar en el exigente mundo de la restauración profesional. En ICUFOR entendemos que el servicio de sala representa mucho más que servir alimentos: constituye el arte de crear experiencias gastronómicas memorables donde cada detalle cuenta. La figura del profesional de sala se ha convertido en un elemento diferenciador clave para establecimientos que buscan la excelencia y la fidelización de sus comensales.

A través de un temario completo y actualizado, profundizarás en los fundamentos del protocolo y la etiqueta aplicados a diferentes contextos, desde restaurantes gastronómicos hasta eventos corporativos e institucionales.

Duración
100 horas

Créditos
4 Créditos ECTS

Metodología
Online

Matriculación
Permanente

Objetivos del curso

Conocer los fundamentos del servicio de sala y la evolución de la restauración profesional, identificando la tipología de establecimientos, la organización de la brigada y la normativa higiénico-sanitaria aplicable.

Ejecutar con precisión las técnicas de mise en place, montaje y servicio de sala, diferenciando los distintos tipos de servicio y las técnicas especializadas de elaboración y presentación ante el comensal.

Desarrollar habilidades comunicativas y de atención al cliente orientadas a la excelencia, empleando técnicas de venta sugestiva, gestión de quejas y atención especializada a comensales con necesidades específicas.

Planificar y coordinar eventos, banquetes y servicios especiales de restauración, integrando la logística de montaje, la elaboración de presupuestos, el liderazgo del equipo y el protocolo específico para cada formato.

Dominar las normas de protocolo y etiqueta en restauración, aplicando correctamente las reglas de precedencia, disposición del cubierto y adaptación a contextos oficiales, corporativos e internacionales.

Aplicar los conocimientos de enología, coctelería y maridaje al servicio profesional de bebidas, seleccionando las técnicas adecuadas de presentación, descorche, decantación y asesoramiento al cliente.

Gestionar de forma eficiente el sistema de reservas y la organización operativa de la sala, utilizando herramientas digitales y procedimientos estandarizados de planificación, coordinación interdepartamental y control de calidad.

Incorporar las tendencias actuales de innovación, sostenibilidad y tecnología en el ámbito de la restauración, analizando su impacto en los nuevos modelos de negocio, la experiencia gastronómica y la gestión integral de eventos.

Temario

01 Fundamentos del servicio de sala y evolución de la restauración profesional

1.1. Evolución histórica del servicio de sala y de la restauración como actividad profesional
1.2. Tipología de establecimientos de restauración y sus características diferenciadoras
1.3. Organización jerárquica y funcional de la brigada de sala
1.4. Normativa higiénico-sanitaria y de seguridad alimentaria aplicable al servicio de sala
1.5. Imagen profesional, presentación personal y actitud del personal de sala

02 Protocolo y etiqueta aplicados al ámbito de la restauración

2.1. Fundamentos del protocolo social y empresarial aplicados a la restauración profesional
2.2. Normas de etiqueta en el servicio de mesa y disposición del cubierto
2.3. Protocolo en comidas oficiales, diplomáticas y corporativas
2.4. Protocolo internacional y adaptación a diferentes culturas gastronómicas y usos sociales
2.5. La carta y el menú como elementos protocolarios del servicio de mesa
2.6. Errores frecuentes en el cumplimiento del protocolo y estrategias de prevención y corrección

Temario

03 Técnicas de servicio de sala: mise en place, montaje y ejecución del servicio

3.1. La mise en place: preparación integral del espacio y los recursos de servicio
3.2. Tipos de servicio en la restauración profesional y criterios de selección
3.3. Técnicas de transporte, manipulación y disposición del material de servicio
3.4. Técnicas especializadas de elaboración y presentación ante el comensal
3.5. Servicio de pan, mantequilla, condimentos y complementos de mesa
3.6. Secuencia operativa del servicio: recepción, comanda, ejecución y despedida
3.7. Gestión del ritmo, los tiempos y la fluidez del servicio durante el turno completo
3.8. Procedimientos de cierre del servicio: desbarasado, reposición, limpieza y preparación para el turno siguiente

Temario

04 Servicio de bebidas: enología, coctelería y técnicas de maridaje

4.1. Fundamentos de enología aplicada al profesional de sala
4.2. Técnicas profesionales de servicio de vinos en restauración
4.3. Principios y técnicas de maridaje entre bebidas y propuestas gastronómicas
4.4. Coctelería y servicio de bebidas espirituosas y de sobremesa
4.5. Servicio profesional de aguas minerales, cafés especiales e infusiones
4.6. Diseño, actualización y presentación estratégica de la carta de bebidas
4.7. Tendencias actuales en el servicio de bebidas y nuevas demandas del consumidor

Temario

05 Atención al cliente y habilidades comunicativas en el servicio de sala

5.1. Fundamentos de la atención al cliente en restauración de calidad
5.2. Habilidades comunicativas esenciales del profesional de sala
5.3. Gestión profesional de quejas, reclamaciones y situaciones conflictivas durante el servicio
5.4. Atención especializada a clientes con necesidades específicas
5.5. Comunicación y atención a clientes internacionales en contextos multiculturales
5.6. Estrategias de fidelización del cliente y herramientas de seguimiento post-servicio

06 Gestión de reservas y organización operativa del servicio de sala

6.1. Sistemas y herramientas de gestión de reservas en establecimientos de restauración
6.2. Planificación de la capacidad de sala, distribución espacial y asignación de mesas
6.3. Gestión diferenciada de reservas para grupos, celebraciones y ocasiones especiales
6.4. Coordinación interdepartamental y planificación operativa del servicio
6.5. Indicadores de rendimiento operativo y control de calidad en el servicio de sala

Temario

07 Gestión de eventos, banquetes y servicios especiales de restauración

7.1. Tipología de eventos y banquetes en el ámbito de la restauración profesional
7.2. Planificación, producción y ejecución de eventos gastronómicos
7.3. Coordinación y liderazgo del equipo de sala en servicios especiales y de gran formato
7.4. Protocolo específico aplicado a eventos y celebraciones gastronómicas
7.5. Tendencias actuales e innovación en eventos gastronómicos
7.6. Evaluación post-evento, análisis de resultados y aplicación de mejoras para futuros servicios

Titulación y certificados

Diploma de la Universidad EUNEIZ

Al aprobar todos los cuestionarios de evaluación recibes el **diploma en formato digital** de Curso de Formación Permanente, con sus 4 créditos ECTS y 100 horas.

Certificados de ICUFOR

Se descargan en PDF desde la Secretaría del campus, con un código único y QR para verificarlos.



Universidad de Vitoria-Gasteiz EUNEIZ

Proceso de matriculación

1 **Pulsa «Matricularme» en la ficha del curso**
Completa tus datos personales y de facturación.

2 **Elige la forma de pago**
Tarjeta, PayPal o transferencia bancaria.

3 **Entra en el campus y empieza**
Recibes por correo tus datos de acceso y, en cuanto se confirma el pago, tienes el temario completo. La matrícula está abierta todo el año.

Matricúlate | Más información



Métodos de pago

Pago único
El precio se abona una sola vez, sin cuotas ni renovaciones.

Seguridad
Pago online en la pasarela de Stripe o de PayPal.

Flexibilidad
Tarjeta de crédito o débito, PayPal o transferencia.

Acceso inmediato
Con tarjeta o PayPal, el campus se activa al momento.

Simplicidad
Matrícula y pago en dos pasos.

Facturación
Facturas en «Pagos y facturas» del campus.



¿Por qué elegir ICUFOR?

01

Formación accesible

Formación universitaria rigurosa y acreditada, íntegramente online y compatible con tu trabajo.

02

Calidad universitaria

Cada curso está acreditado por la Universidad EUNEIZ, con su memoria académica y sus créditos ECTS.

03

Impulso a tu carrera

Contenidos de utilidad práctica y una titulación que suma en méritos, concursos y bolsas de empleo.

04

Especialización

Cada curso trata una única temática a fondo: combínalos y construye tu propio itinerario.

05

Atención de calidad

Consultas al equipo docente por escrito o por chat, y un asesor de IA a cualquier hora.

¿Por qué elegir ICUFOR?

06

Contenidos actualizados

Los cursos se revisan periódicamente para incorporar las novedades de cada ámbito.

07

El curso, por escrito

Cada tema en tres formatos: contenido en PDF, Abstract y presentación con los aspectos clave.

08

Autónomo, pero acompañado

Tú decides tu ritmo y nuestro equipo de docentes resuelve tus dudas y orienta tu estudio.

09

Enseñanza adaptada

Sin horarios ni conexiones obligatorias: seis meses para terminar, ampliables si lo necesitas.

10

Estudio sencillo e intuitivo

Un campus virtual propio, sin instalar nada y accesible desde cualquier dispositivo.

¿Necesitas más información?

Te contamos cómo funciona el curso, los plazos y la titulación, sin compromiso.

www.icufor.com

info@icufor.com

+34 858 895 080

+34 746 044 519

Formación acreditada por Universidad de Vitoria-Gasteiz EUNEIZ

