

Supervisión y desarrollo de procesos de servicios en restauración

Modalidad: curso e-Learning Duración: 60 horas

Categorías: Hostelería y turismo

OBJETIVOS

- Una vez finalizado el Módulo el alumno será capaz de supervisar y desarrollar procesos de servicio en restauración. En concreto el alumno será capaz de analizar y desarrollar los procesos de preservicio, servicio y postservicio de alimentos y bebidas en restauración
- Analizar y desarrollar el proceso de elaboración y acabado de platos a la vista del cliente
- Analizar y desarrollar el proceso de montaje de locales y expositores para géneros y elaboraciones culinarias en el marco de cualquier tipo de servicio gastronómico y evento especial en restauración.

CONTENIDOS

UD1. Supervisión y desarrollo de los procesos de Mise en Place servicio y postservicio en el bar y restaurante.

- 1.1. Control de las instalaciones.
- 1.2. Revisión de la maquinaria equipos mobiliario y menaje.
- 1.3. Análisis y desarrollo del montaje de mesas para todo tipo de servicios. Instrucciones para el personal.
- 1.4. Distribución y coordinación del personal de restaurante-bar para los diferentes procesos (Mise en place servicio y post servicio).
- 1.5. Mantenimiento y adecuación de instalaciones equipos géneros y materias primas para un posterior servicio.
- 1.6. Supuesto práctico.

UD2. Atención al cliente en restauración.

- 2.1. La atención y el servicio.
- 2.2. La importancia de la apariencia del personal.
- 2.3. Importancia de la percepción del cliente.
- 2.4. Finalidad de la calidad de servicio.
- 2.5. La fidelización del cliente.
- 2.6. Perfiles psicológicos de los clientes.
- 2.7. Objeciones durante el proceso de atención.

2.8. Reclamaciones y resoluciones.

2.9. Protección en consumidores y usuarios: normativa aplicable en España y la Unión Europea.

2.10. Supuesto práctico.

UD3. Revisión de la venta y facturación de servicios en restauración.

3.1. La confección de la factura y medios de apoyo.

3.2. Apertura consulta y cierre de caja.

3.3. El diario de producción.

3.4. El arqueo y liquidación de la caja.

3.5. Control administrativo de los procesos de facturación cobro.

3.6. Supuesto práctico.

UD4. Supervisión y desarrollo en el acabado de platos a la vista del cliente.

4.1. Utilización de equipos y utensilios: normas básicas.

4.2. Operaciones para el pelado desespinado y trinchado ante el comensal.

4.3. Preparación decoración y presentación de platos ante el comensal.

4.4. Política de ahorro de costes: regeneración conservación y envasado de géneros.

4.5. Supuesto práctico.

UD5. Supervisión del montaje de locales y buffets.

5.1. Tendencias o variaciones que existen en la restauración de ambientes y decoración aplicados al local y los expositores.

5.2. Pautas de decoración y ambientación en el comedor: estilo del profesional de la sala y de la empresa.

5.3. Instalaciones y equipos básicos para servicios especiales y eventos en restauración.

5.4. Aspectos a tener en cuenta durante el servicio y desarrollo de los siguientes eventos.

5.5. Disposición y coordinación del personal ante un servicio o evento.

5.6. Supuesto práctico.