

TITULO: SUPERVISIÓN Y DESARROLLO DE PROCESOS DE SERVICIO EN RESTAURACIÓN

HORAS: 60

OBJETIVOS:

- 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 postservicio).

1.5 Mantenimiento y adecuación de instalaciones, equipos, géneros y materias primas para un posterior servicio.

UD2. Atención al cliente en Restauración.

2.1 La atención y el servicio:

2.2 La importancia de nuestra apariencia 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.

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 caja.
- 3.5 Control administrativo de los procesos de

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.

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