



# Supervisión y desarrollo de procesos de servicio en restauración

## Modalidad:

e-learning con una duración 56 horas

## 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:

Tema 1. 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

Tema 2. 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 fidealización 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

### Tema 3. 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

### Tema 4. 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

### Tema 5. 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