SUPERVISIÓN Y DESARROLLO DE PROCESOS DE SERVICIO EN RESTAURACIÓN

SKU: EVOL-5037-VNO-A | **Categorías:** HOSTELERÍA, RESTAURACIÓN Y TURISMO, Restauración

INFORMACIÓN DEL CURSO

Horas	75
Acreditado por Universidad	SI
Créditos ECTS	3

CURSO DE ESPECIALIZACIÓN

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 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.

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.