

Curso: Supervisión y desarrollo de procesos de servicio en restauración

Familia Profesional: Hostelería y Turismo

Modalidad: On-line (Teleformación)

Duración: 25 horas.

Objetivos:

1: Analizar y desarrollar los procesos de preservicio, servicio y postservicio de alimentos y bebidas en restauración.

1.1 Describir el proceso de puesta a punto para los diferentes servicios de restauración.

1.2 Identificar las necesidades de mobiliario, equipos y utensilios para desarrollar diferentes tipos de servicio en restauración, describiendo sus características y posibles aplicaciones y realizar las operaciones de montaje de los mismos.

1.3 Describir los procesos técnicos de servicio en restauración caracterizándolas, explicando sus ventajas e inconvenientes y justificando su idoneidad para cada fórmula de restauración en concreto.

1.4 En supuestos prácticos, de prestación del servicio de alimentos, bebidas y complementos en restauración:

- Describir y simular el proceso de acogida, atención al cliente y despedida, identificando los tipos de clientes y las técnicas de comunicación verbal, no verbal y de habilidades sociales apropiadas a la situación.
- Describir la composición de una oferta gastronómica determinada, describiendo y simulando su proceso de venta en el restaurante y el bar, identificando las diferentes técnicas de venta y estimando su aplicación a la tipología del servicio y clientela.
- Realizar el servicio de alimentos, bebidas y complementos en restauración, de acuerdo con el proceso establecido, con rapidez, eficacia, estilo y elegancia y seleccionando y utilizando los equipos, máquinas y útiles necesarios.
- Simular la resolución de conflictos y demanda de información por medio de una solución de consenso, identificando la legislación vigente aplicable sobre protección de consumidores y usuarios, demostrando una actitud segura, correcta y objetiva y determinando si procede el registro de una consulta o reclamación presentada.

1.5 Describir el proceso habitual de control y facturación en un restaurante y bar, identificando los diferentes sistemas de cobro.

1.6 En un supuesto práctico, de prestación del servicio de alimentos, bebidas y complementos en restauración, realizar la facturación, diario de producción y liquidación de caja de un restaurante y bar.

1.7 Identificar, describir y aplicar en un supuesto práctico los procedimientos habituales de trabajo que se realizan en el cierre del restaurante o bar.

2: Analizar y desarrollar el proceso de elaboración y acabado de platos a la vista del cliente.

2.1 En un supuesto práctico de elaboración y acabado de platos a la vista del cliente, aplicar las técnicas correspondientes de acabado, trinchado, distribución y presentación de ofertas gastronómicas a la vista del cliente, con la corrección que este tipo de servicios requiere y utilizando los equipos, máquinas y útiles correspondientes.

2.2 En un supuesto práctico de elaboración de platos a la vista del cliente, manipular los alimentos y bebidas aplicando las normas de seguridad e higiene en hostelería.

2.3 En un supuesto práctico manipulación de géneros, efectuar las operaciones necesarias para los procesos de regeneración, conservación o envasado de géneros, preelaboraciones y elaboraciones culinarias para su posterior utilización.

3: 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.

3.1 Describir y aplicar técnicas y elementos decorativos en el local y montaje de expositores para géneros y elaboraciones culinarias adecuadas al local y tipo de servicio, de forma que el diseño y colocación resulte atractivo para el cliente.

3.2 En un supuesto práctico, de montaje de locales y expositores, disponer el personal, distribuir, montar y poner a punto los equipos, mobiliario y menaje para ofrecer todo tipo de servicios gastronómicos y eventos en restauración.

Contenidos:

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 postservicio).

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

2. Atención al cliente en Restauración.

2.1 La atención y el servicio:

2.1.1 Acogida y despedida del cliente.

2.1.2 La empatía.

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:

- 2.6.1 Cliente lento.
- 2.6.2 Cliente indiferente o distraído.
- 2.6.3 Cliente reservado.
- 2.6.4 Cliente dominante.
- 2.6.5 Cliente indeciso.
- 2.6.6 Cliente vanidoso.
- 2.6.7 Cliente desconfiado.
- 2.6.8 Cliente preciso.
- 2.6.9 Cliente locuaz.
- 2.6.10 Cliente impulsivo.

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.

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:

- 3.3.1 Alimentos.
- 3.3.2 Bebidas.
- 3.3.3 Número de clientes.
- 3.3.4 Número de menús.
- 3.3.5 Número de cartas.

3.4 El arqueo y liquidación de caja.

3.5 Control administrativo de los procesos de facturación cobro.

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.

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:

- 5.4.1 El buffet y los expositores.
- 5.4.2 El coffee break.
- 5.4.3 Cócteles.

5.4.4 Reuniones de trabajo.

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