Supervisión y desarrollo de procesos de servicio en restauración

Área: HOSTELERIA Y TURISMO
Modalidad: Teleformación
Duración: 60 h
Precio: 30.00€

Curso Bonificable
Contactar
Recomendar
Matricularme

OBJETIVOS

C1: Analizar y desarrollar los procesos de preservicio, servicio y postservicio de alimentos y bebidas en restauración.

####

CE1.1 Describir el proceso de puesta a punto para los diferentes servicios de restauración.

####

CE1.2 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.

####

CE1.3 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.

####

CE1.4 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.

####

CE1.5 Describir el proceso habitual de control y facturación en un restaurante y bar, identificando los diferentes sistemas de cobro.

####

CE1.6 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.

####

CE1.7 Identificar, describir y aplicar en un supuesto práctico los procedimientos habituales de trabajo que se realizan en el cierre del restaurante o bar.

####

C2: Analizar y desarrollar el proceso de elaboración y acabado de platos a la vista del cliente.

####

CE2.1 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.

####

CE2.2 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.

####

CE2.3 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.

####

C3: 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.

####

CE3.1 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.

####

CE3.2 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.

METODOLOGIA

- **Total libertad de horarios** para realizar el curso desde cualquier ordenador con conexión a Internet, **sin importar el sitio desde el que lo haga**. Puede comenzar la sesión en el momento del día que le sea más conveniente y dedicar el tiempo de estudio que estime más oportuno.
- En todo momento contará con un el **asesoramiento de un tutor personalizado** que le guiará en su proceso de aprendizaje, ayudándole a conseguir los objetivos establecidos.
- **Hacer para aprender**, el alumno no debe ser pasivo respecto al material suministrado sino que debe participar, elaborando soluciones para los ejercicios propuestos e interactuando, de forma controlada, con el resto de usuarios.
- **El aprendizaje se realiza de una manera amena y distendida**. Para ello el tutor se comunica con su alumno y lo motiva a participar activamente en su proceso formativo. Le facilita resúmenes teóricos de los contenidos y, va controlando su progreso a través de diversos ejercicios como por ejemplo: test de autoevaluación, casos prácticos, búsqueda de información en Internet o participación en debates junto al resto de compañeros.
- **Los contenidos del curso se actualizan para que siempre respondan a las necesidades reales del mercado.** El departamento multimedia incorpora gráficos, imágenes, videos, sonidos y elementos interactivos que complementan el aprendizaje del alumno ayudándole a finalizar el curso con éxito.

REQUISITOS

Los requisitos técnicos mínimos son:

- Navegador Microsoft Internet Explorer 5.5 o superior, con plugin de Flash, cookies y JavaScript habilitados.
  No se garantiza su óptimo funcionamiento en otros navegadores como Firefox, Netscape, Mozilla, etc.
- Resolución de pantalla de 800x600 y 16 bits de color o superior.
- Procesador Pentium II a 300 Mhz o superior.
- 32 Mbytes de RAM o superior.