

## FICHA TÉCNICA DEL CURSO

**Referencia:** ONV2AF11033-N

**Nombre:** Supervisión y desarrollo de procesos de servicio en restauración

**Duración:** 75 horas

**Modalidad:** Teleformación

### 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.

## FICHA TÉCNICA DEL CURSO

**Referencia:** ONV2AF11033-N

**Nombre:** Supervisión y desarrollo de procesos de servicio en restauración

**Duración:** 75 horas

**Modalidad:** Teleformación

### **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.