

Paraninfo

MF1103_3 - Supervisión y desarrollo de procesos de servicio en restauración



Editorial: Paraninfo

Autor: MARINA MOTTO LÓPEZ, MIGUEL ÁNGEL FERNÁNDEZ MENÉNDEZ

Clasificación: Certificados Profesionales > Hostelería y Turismo

Tamaño: 17 x 24 cm.

Páginas: 162

ISBN 13: 9788428342568

ISBN 10: 8428342563

Precio sin IVA: \$ 66390.00 COP

Precio con IVA: \$ 66390.00 COP

Fecha publicación: 09/10/2019

Sinopsis

Organizar, dirigir y coordinar las tareas necesarias para una buena atención al cliente en el negocio de restauración requiere conocimientos precisos y adecuados a cada tipo de servicio, bien sea en sala de restaurante o en celebraciones y eventos contratados. Los procesos de servicio comienzan antes de que lleguen los clientes y continúan después de que se hayan ido.

En este manual se explica con detalle y de forma clara, sencilla y didáctica cómo realizar con éxito y profesionalidad todo el procedimiento adecuado a cada servicio. La información teórica se complementa con una cuidada selección de fotografías, tablas, esquemas y diagramas que, junto con destacados y una completa propuesta de actividades destinadas a repasar y afianzar conceptos, permiten al lector adquirir las destrezas necesarias. Se trata de una guía útil e imprescindible para mostrar cómo se ha de supervisar cada una de las tareas precisas en cada fase del servicio, cómo se controlan las instalaciones y el material, cómo hay que tratar al cliente, cómo son los procesos de venta y facturación, así como el vistoso servicio "vista al cliente".

Las últimas tendencias en el sector hostelero, que atiende a una clientela cada vez más informada, también se abordan en esta obra, explicando la importancia de la imagen, decoración y ambientes y los nuevos tipos de oferta de servicios para eventos.

Este libro recoge en definitiva cómo se debe supervisar el montaje y desarrollo de todos los tipos de servicio actuales y lo hace atendiendo al contenido curricular previsto para el módulo formativo *MF1103_3 Supervisión*

y desarrollo de procesos de servicio en restauración, integrado en el Certificado de Profesionalidad *HOTR0409 Gestión de procesos de servicio en restauración* regulado por RD 685/2011 de 13 de mayo y modificado por RD 619/2013 de 2 de agosto.

En definitiva, presentamos un manual imprescindible para la adquisición de las competencias asociadas a la supervisión y desarrollo de todos los tipos de servicio de restauración actuales.

Índice

Introducción a la obra

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
 - 1.3.1. Montaje de mesas en el bar
 - 1.3.2. Montaje en la sala del restaurante
 - 1.4. Distribución y coordinación del personal de restaurante-bar para los diferentes procesos (*mise en place*, servicio y postservicio)
 - 1.4.1. En la *mise en place*
 - 1.4.2. Durante el servicio
 - 1.4.3. En el postservicio
 - 1.5. Mantenimiento y adecuación de instalaciones, equipos, géneros y materias primas para un posterior servicio
 - 1.5.1. Mantenimiento y adecuación de instalaciones
 - 1.5.2. Mantenimiento de equipos y maquinaria
 - 1.5.3. Mantenimiento y adecuación de géneros y materias primas
- Actividades finales

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 la apariencia personal
- 2.3. Importancia de la percepción del cliente
- 2.4. Finalidad de la calidad del servicio
- 2.5. La fidelización del cliente
- 2.6. Perfiles psicológicos de los clientes
- 2.7. Objeciones durante el proceso de atención
- 2.8. Reclamaciones y soluciones
 - 2.8.1. Las hojas de reclamaciones
 - 2.8.2. Las soluciones
- 2.9. Protección en consumidores y usuarios: normativa aplicable en España y en la Unión Europea

2.9.1. Protección ante el consumo

2.9.2. Protección de datos

Actividades finales

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 de cobro

Actividades finales

4. Supervisión y desarrollo en el acabado de platos a la vista del cliente

4.1. Utilización de equipos y utensilios: normas básicas

4.1.1. Equipos

4.1.2. Utensilios

4.2. Operaciones para el pelado, desespinado y trinchado ante el comensal

4.2.1. Pelado

4.2.2. Desespinado

4.2.3. Trinchado

4.3. Preparación, decoración y presentación de platos ante el comensal

4.3.1. Platos calientes

4.3.2. Platos fríos

4.4. Política de ahorro de costes: regeneración, conservación y envasado de géneros

4.4.1. Regeneración

4.4.2. Conservación

4.4.3. Envasado

Actividades finales

5. Supervisión del montaje de locales y bufés

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 del 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 bufé 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

Actividades finales

Bibliografía

Paraninfo Colombia Calle José Abascal, 56 (Utopicus). Oficina 217. 28003 Madrid (España)
Tel. (+34) 914 463 350 Fax
clientes@paraninfo.co www.paraninfo.mx