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: $ 380.00 Mxn
Precio con IVA: $ 380.00 Mxn
Fecha publicacion: 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.

Indice

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

Comercial
ZONA CENTRO
Norma Amezola
Tf: 52 1 56 2575 0552
E-MAIL: norma.amezola@paraninfo.mx
ZONA NORTE Y SUR
Nancy Ochoa
TF: 52 1 81 8362 1055
nancy.ochoa@paraninfo.mx
ADMINISTRACIÓN
ADMINISTRACIÓN
Guadalupe Gallegos
ventas@paraninfo.mx
52 5 52 4992 649