



**LA FORMACIÓN ES LA CLAVE
DEL ÉXITO**

Guía del Curso

MF1103_3 Supervisión y Desarrollo de Procesos de Servicio en Restauración

Modalidad de realización del curso: [A distancia y Online](#)

Titulación: [Diploma acreditativo con las horas del curso](#)

OBJETIVOS

La presente formación se ajusta al itinerario formativo del Módulo Formativo MF1103_3 Supervisión y Desarrollo de Procesos de Servicio en Restauración certificando el haber superado las distintas Unidades de Competencia en él incluidas, y va dirigido a la acreditación de las Competencias Profesionales adquiridas para conocer el proceso de elaboración y acabado de platos a la vista del cliente, así como poner en marcha 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

MÓDULO 1. SUPERVISIÓN Y DESARROLLO DE PROCESOS DE SERVICIO EN RESTAURACIÓN

UNIDAD DIDÁCTICA 1. SUPERVISIÓN Y DESARROLLO DE LOS PROCESOS DE MISE EN PLACE, SERVICIO Y POSTSERVICIO EN EL BAR Y RESTAURANTE

1. Control de las Instalaciones
2. Revisión de la maquinaria, equipos, mobiliario y menaje
3. Análisis y desarrollo del montaje de mesas para todo tipo de servicios. Instrucciones para el personal
4. Distribución y coordinación del personal de restaurante-bar para los diferentes procesos (Mise en Place, servicio y postservicio)
5. Mantenimiento y adecuación de instalaciones, equipos, géneros y materias primas para un posterior servicio

UNIDAD DIDÁCTICA 2. ATENCIÓN AL CLIENTE EN RESTAURACIÓN

1. La atención y el servicio:
2. La importancia de nuestra apariencia personal
3. Importancia de la percepción del cliente
4. Finalidad de la calidad de servicio
5. La fidelización del cliente
6. Perfiles psicológicos de los clientes:
7. Objeciones durante el proceso de atención
8. Reclamaciones y resoluciones
9. Protección en consumidores y usuarios: normativa aplicable en España y la Unión Europea

UNIDAD DIDÁCTICA 3. REVISIÓN DE LA VENTA Y FACTURACIÓN DE SERVICIOS EN RESTAURACIÓN

1. La confección de la factura y medios de apoyo

2. Apertura, consulta y cierre de caja
3. El diario de producción
4. El arqueo y liquidación de caja
5. Control administrativo de los procesos de facturación cobro

UNIDAD DIDÁCTICA 4. SUPERVISIÓN Y DESARROLLO EN EL ACABADO DE PLATOS A LA VISTA DEL CLIENTE

1. Utilización de equipos y utensilios: normas básicas
2. Operaciones para el pelado, desespinado y trinchado ante el comensal
3. Preparación, decoración y presentación de platos ante el comensal
4. Política de ahorro de costes: regeneración, conservación y envasado de géneros

UNIDAD DIDÁCTICA 5. SUPERVISIÓN DEL MONTAJE DE LOCALES Y BUFFETS

1. Tendencias o variaciones que existen en la restauración de ambientes y decoración, aplicados al local y los expositores
2. Pautas de decoración y ambientación en el comedor: Estilo del profesional de la sala y de la empresa
3. Instalaciones y equipos básicos para servicios especiales y eventos en restauración
4. Aspectos a tener en cuenta durante el servicio y desarrollo de los siguientes eventos:
5. Disposición y coordinación del personal ante un servicio o evento



C/ San Lorenzo 2 - 2
29001 Málaga



Tlf: 952 215 476
Fax: 951 987 941



www.academiaintegral.com.es
E-mail: info@academiaintegral.com.es