

# 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 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**

### **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