



MF1103_3: Supervisión y desarrollo de procesos de servicio en restauración

Certificado de Profesionalidad

HOTR0409 - Gestión de procesos de servicio en restauración



HOTR0409 > MF1103_3

Jesús del Río Posada
**Supervisión y desarrollo
de procesos de servicio de
restauración. H0TR0409**

Аннотация

Libro especializado que se ajusta al desarrollo de la cualificación profesional y adquisición de certificados de profesionalidad. Manual imprescindible para la formación y la capacitación, que se basa en los principios de la cualificación y dinamización del conocimiento, como premisas para la mejora de la empleabilidad y eficacia para el desempeño del trabajo.

Содержание

Presentación del manual	6
Índice	8
Конец ознакомительного фрагмента.	11

Supervisión y desarrollo de procesos de servicio en restauración. HOTR0409 Jesús del Río Posada

ic editorial

Supervisión y desarrollo de procesos de servicio en restauración. HOTR0409

© Jesús del Río Posada

1ª Edición

© IC Editorial, 2017

Editado por: IC Editorial

c/ Cueva de Viera, 2, Local 3

Centro Negocios CADI

29200 Antequera (Málaga)

Teléfono: 952 70 60 04

Fax: 952 84 55 03

Correo electrónico: iceditorial@iceditorial.com

Internet: www.iceditorial.com

IC Editorial ha puesto el máximo empeño en ofrecer una información completa y precisa. Sin embargo, no asume ninguna responsabilidad derivada de su uso, ni tampoco la violación de patentes ni otros derechos de terceras partes que pudieran ocurrir. Mediante esta publicación se pretende proporcionar unos conocimientos precisos y acreditados sobre el tema tratado. Su venta no supone para **IC Editorial** ninguna forma de asistencia legal, administrativa ni de ningún otro tipo.

Reservados todos los derechos de publicación en cualquier idioma.

Según el Código Penal vigente ninguna parte de este o cualquier otro libro puede ser reproducida, grabada en alguno de los sistemas de almacenamiento existentes o transmitida por cualquier procedimiento, ya sea electrónico, mecánico, reprográfico, magnético o cualquier otro, sin autorización previa y por escrito de IC EDITORIAL;

su contenido está protegido por la Ley vigente que establece penas de prisión y/o multas a quienes intencionadamente reprodujeran o plagiaran, en todo o en parte, una obra literaria, artística o científica.

ISBN: 978-84-9198-319-4

Nota de la editorial: IC Editorial pertenece a Innovación y Cualificación S. L.

Presentación del manual

El **Certificado de Profesionalidad** es el instrumento de acreditación, en el ámbito de la Administración laboral, de las cualificaciones profesionales del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales adquiridas a través de procesos formativos o del proceso de reconocimiento de la experiencia laboral y de vías no formales de formación.

El elemento mínimo acreditable es la **Unidad de Competencia**. La suma de las acreditaciones de las unidades de competencia conforma la acreditación de la competencia general.

Una **Unidad de Competencia** se define como una agrupación de tareas productivas específica que realiza el profesional. Las diferentes unidades de competencia de un certificado de profesionalidad conforman la **Competencia General**, definiendo el conjunto de conocimientos y capacidades que permiten el ejercicio de una actividad profesional determinada.

Cada **Unidad de Competencia** lleva asociado un **Módulo Formativo**, donde se describe la formación necesaria para adquirir esa **Unidad de Competencia**, pudiendo dividirse en **Unidades Formativas**.

El presente manual desarrolla el **Módulo Formativo MF1103_3: Supervisión y desarrollo de procesos de servicio en restauración**,

asociado a la unidad de competencia **UC1103_3: Supervisar y desarrollar procesos de servicio en restauración,**
del Certificado de Profesionalidad **Gestión de procesos de servicio en restauración.**

Índice

Portada

Título

Copyright

Presentación del manual

Capítulo 1 Supervisión y desarrollo de los procesos de mise en place, servicio y postservicio en el bar y restaurante

1. Introducción

2. Control de las instalaciones

3. Revisión de la maquinaria, equipos, mobiliario y menaje

4. Análisis y desarrollo del montaje de mesas para todo tipo de servicios. Instrucciones para el personal

5. Distribución y coordinación del personal de restaurante-bar para los diferentes procesos (*mise en place*, servicio y postservicio)

6. Mantenimiento y adecuación de instalaciones, equipos, géneros y materias primas para un posterior servicio

7. Resumen

Ejercicios de repaso y autoevaluación

Capítulo 2 Atención al cliente en restauración

1. Introducción

2. La atención y el servicio

3. La importancia de la apariencia del personal

4. Importancia de la percepción del cliente

5. Finalidad de la calidad del servicio

6. La fidelización del cliente

7. Perfiles psicológicos de los clientes

8. Objeciones durante el proceso de atención

9. Reclamaciones y resoluciones

10. Protección en consumidores y usuarios: normativa

aplicable en España y la Unión Europea

11. Resumen

Ejercicios de repaso y autoevaluación

Capítulo 3 Revisión de la venta y facturación de servicios en restauración

1. Introducción

2. La confección de la factura y medios de apoyo

3. Apertura, consulta y cierre de caja

4. El diario de producción

5. El arqueo y liquidación de la caja

6. Control administrativo de los procesos de facturación y cobro

7. Resumen

Ejercicios de repaso y autoevaluación

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

1. Introducción

2. Utilización de equipos y utensilios: normas básicas

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

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

5. Normas de higiene y manipulación en el acabado de platos a la vista del cliente

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

7. Resumen

Ejercicios de repaso y autoevaluación

Capítulo 5 Supervisión del montaje de locales y bufés

1. Introducción

2. Tendencias o variaciones que existen en la restauración de ambientes y decoración, aplicadas al local y a los expositores

3. Pautas de decoración y ambientación en el comedor: estilo del profesional de la sala y de la empresa

4. Instalaciones y equipos básicos para servicios especiales y eventos en restauración

5. Aspectos a tener en cuenta durante el servicio y desarrollo de los siguientes eventos

6. Disposición y coordinación del personal ante un servicio o evento

7. Resumen

Ejercicios de repaso y autoevaluación

Glosario

Bibliografía

Конец ознакомительного фрагмента.

Текст предоставлен ООО «ЛитРес».

Прочитайте эту книгу целиком, [купив полную легальную версию](#) на ЛитРес.

Безопасно оплатить книгу можно банковской картой Visa, MasterCard, Maestro, со счета мобильного телефона, с платежного терминала, в салоне МТС или Связной, через PayPal, WebMoney, Яндекс.Деньги, QIWI Кошелек, бонусными картами или другим удобным Вам способом.