


The logo consists of the letters 'HTS' in a bold, white, sans-serif font, set against a solid black rectangular background.

HOTEL
TRAINING
SCHOOL

The title is centered over a background image of a kitchen. It features the words 'curso de' in a black, elegant cursive script. Below this, the words 'SUPERVISIÓN Y DESARROLLO DE PROCESOS DE SERVICIO EN RESTAURACIÓN' are written in a large, black, all-caps, sans-serif font, arranged in four lines.

60 HORAS 
duración

En este curso podrás analizar y desarrollar los procesos de preservicio, servicio y postservicio de alimentos y bebidas en restauración. Analizarás y desarrollarás los procesos adecuados de la elaboración y el acabado de cualquier tipo de plato a la vista del cliente según el establecimiento. También controlarás el proceso de montaje de locales y expositores para géneros y elaboraciones culinarias para cualquier tipo de servicio. También podrás hacer que todos los trabajadores del local atiendan correctamente al cliente en cuestión. Además, harás una revisión global de la venta y facturación de los servicios realizados en cada turno. Finalmente, tendrás la capacidad de supervisar y desarrollar platos a la vista del cliente.

www.hts-school.com

OBJETIVOS

- Analizar y desarrollar los procesos de preservicio, servicio y postservicio de alimentos y bebidas en restauración.
- Analizar y desarrollar el proceso de elaboración y acabado de platos a la vista del cliente.
- Analizar y desarrollar 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.



CONTENIDO

1 supervisión y desarrollo de los procesos de mise en place, servicio y postservicio

- 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.
- 1.4 Distribución y coordinación del personal para los procesos de Mise en Place, servicio y postservicio.
- 1.5 Mantenimiento y adecuación de instalaciones, equipos, géneros y materias primas para un posterior servicio.

2 atención al cliente en restauración

- 2.1 La atención y el servicio:
- 2.2 La importancia de nuestra apariencia personal.
- 2.3 Importancia de la percepción del cliente.
- 2.4 Finalidad de la calidad de 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 resoluciones.
- 2.9 Protección en consumidores y usuarios: normativa aplicable en España y la Unión Europea.

3 revisión de la venta y facturación de servicios en restauración

- 3.1 Confección de la factura y medios de apoyo.
- 3.2 Apertura, consulta y cierre de caja.
- 3.3 Diario de producción:
- 3.4 Arqueo y liquidación de caja.
- 3.5 Control administrativo de los procesos de facturación cobro.

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

- 4.1 Utilización de equipos y utensilios: normas básicas.
- 4.2 Operaciones para el pelado, desespinado y trinchado ante el comensal.
- 4.3 Preparación, decoración y presentación de platos ante el comensal.
- 4.4 Política de ahorro de costes: regeneración, conservación y envasado de géneros.

5 supervisión del montaje de locales y buffets

- 5.1 Tendencias o variaciones de ambientes y decoración, aplicados al local y los expositores.
- 5.2 Pautas de decoración y ambientación en el 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 eventos.
- 5.5 Disposición y coordinación del personal ante un servicio o evento.