

## EXPEDIENTE F160603AA, ACCIÓN FORMATIVA 139

### HOTR0409 GESTIÓN DE PROCESOS DE SERVICIO EN RESTAURACIÓN

#### MF1098\_3: DISEÑO DE PROCESOS DE SERVICIO EN RESTAURACIÓN 60 horas

Del 20 de septiembre al 5 de octubre, de lunes a viernes de 8:30 a 13:30

#### Contenidos:

##### **1. Planificación de los procesos de mise en place, servicio y cierre en Restauración.**

- Elección de proveedores.
  - Factores a tener en cuenta.
  - Relación con los proveedores.
- Diseño de documentos utilizados en el aprovisionamiento interno:
  - Pedidos.
  - Relevés.
  - Inventarios.
- Organización de mobiliario y equipos:
  - Distribución en el restaurante.
  - Instrucciones para el montaje de mesas.
  - Realización de las órdenes de servicio diarias en función del libro de reservas.
- Diseño de la comanda:
  - Toma de la comanda por el Jefe/a de Sala o Maître.
  - Circuito de la comanda.
  - Relación con el departamento de cocina.
- Servicio en el comedor:
  - Tipos de servicio a aplicar según sea carta o menú concertado:
    - A la inglesa.
    - A la francesa.
    - Gueridón o rusa.
    - Emplatado o americana.
- Uso de los soportes informáticos.
- Facturación y sistemas de cobro.
  - Al contado.
  - A crédito.
- Aplicación de los sistemas de cobro: ventajas e inconvenientes.
- Análisis previo de la factura.
- Diseño y análisis de un plan de mantenimiento y adecuación de instalaciones, equipos y materias primas para un posterior servicio.

##### **2. Relaciones con otros departamentos y recursos humanos.**

- Relación interdepartamental y sistema de comunicación interna.
- Estimación de necesidades de recursos humanos y materiales.
- Estudio de productividad del departamento.
- Confección de horarios y turnos de trabajo.
- La programación del trabajo:
  - Documentación.
  - Tareas.

### 3. Elaboraciones de cartas y fichas técnicas de platos

- Las cocinas territoriales de España y el mundo: clasificación y descripción de elaboraciones significativas.
- La elaboración de cartas:
  - La relación entre el Maître y el Jefe de cocina en la elaboración de una carta.
  - Los Menús y las sugerencias.
  - Análisis de los platos de la carta:
    - Platos estrella.
    - Platos vaca.
    - Platos perro.
    - Platos puzzle.
- Asesoramiento en las elaboraciones a la vista de cliente:
  - Rechaud.
  - Trinchado de carnes.
  - Desespinado de pescados.
- Fichas técnicas de las diferentes elaboraciones: ingredientes, cantidades, tratamientos en crudo y cocinados, normativa de manipulación de alimentos y tiempos.

### 4. Organización de servicios especiales.

- Los servicios de eventos en función de los medios:
  - Sistemas organizativos.
  - Documentación.
  - Puesta a punto, mantenimiento y manejo de equipos, maquinaria, herramientas, utensilios y mobiliario.
- La organización de un acto o evento:
  - Organización.
  - Medios necesarios.
  - Presupuesto.
  - Gastos.
- Aplicación del protocolo en los diferentes actos y eventos. Factores a tener en cuenta.

### 5. Planificación del Protocolo en los eventos.

- Las normas de protocolo en función del tipo de evento:
  - Congresos.
  - Convenciones.
  - Reuniones o foros.
  - Banquetes.
- Los invitados:
  - Normas reguladoras.
  - Precedencias y presidencias en actos
  - Tarjetas de invitación.
  - Tratamientos.
  - Listas de invitados