



# FORMACIÓN ONLINE

Titulación certificada por  
EDUCA BUSINESS SCHOOL



## Postgrado en Supervisión de Procesos y Protocolo en Restauración



LLAMA GRATIS: (+34) 958 050 217



# Educa Business Formación Online



Años de experiencia avalan el trabajo docente desarrollado en Educa, basándose en una metodología completamente a la vanguardia educativa

## SOBRE **EDUCA**

Educa Business School es una Escuela de Negocios Virtual, con reconocimiento oficial, acreditada para impartir formación superior de postgrado, (como formación complementaria y formación para el empleo), a través de cursos universitarios online y cursos / másteres online con título propio.

## NOS COMPROMETEMOS CON LA **CALIDAD**

Educa Business School es miembro de pleno derecho en la Comisión Internacional de Educación a Distancia, (con estatuto consultivo de categoría especial del Consejo Económico y Social de NACIONES UNIDAS), y cuenta con el **Certificado de Calidad de la Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR)** de acuerdo a la normativa ISO 9001, mediante la cual se Certifican en Calidad todas las acciones

Los contenidos didácticos de Educa están elaborados, por tanto, bajo los parámetros de formación actual, teniendo en cuenta un sistema innovador con tutoría personalizada.

Como centro autorizado para la impartición de formación continua para personal trabajador, **los cursos de Educa pueden bonificarse, además de ofrecer un amplio catálogo de cursos homologados y baremables en Oposiciones** dentro de la Administración Pública. Educa dirige parte de sus ingresos a la sostenibilidad ambiental y ciudadana, lo que la consolida como una Empresa Socialmente Responsable.

Las Titulaciones acreditadas por Educa Business School pueden **certificarse con la Apostilla de La Haya (CERTIFICACIÓN OFICIAL DE CARÁCTER INTERNACIONAL** que le da validez a las Titulaciones Oficiales en más de 160 países de todo el mundo).

Desde Educa, hemos reinventado la formación online, de manera que nuestro alumnado pueda ir superando de forma flexible cada una de las acciones formativas con las que contamos, en todas las áreas del saber, mediante el apoyo incondicional de tutores/as con experiencia en cada materia, y la garantía de aprender los conceptos realmente demandados en el mercado laboral.

## Postgrado en Supervisión de Procesos y Protocolo en Restauración



DURACIÓN:

300 horas



MODALIDAD:

Online



PRECIO:

260 €

Incluye materiales didácticos,  
titulación y gastos de envío.

CENTRO DE FORMACIÓN:

Educa Business School



## Titulación

Titulación Expedida por EDUCA BUSINESS SCHOOL como Escuela de Negocios Acreditada para la Impartición de Formación Superior de Postgrado, con Validez Profesional a Nivel Internacional

Una vez finalizado el curso, el alumno recibirá por parte de Educa Business School vía correo postal, la titulación que acredita el haber superado con éxito todas las pruebas de conocimientos propuestas en el mismo.

Esta titulación incluirá el nombre del curso/master, la duración del mismo, el nombre y DNI del alumno, el nivel de aprovechamiento que acredita que el alumno superó las pruebas propuestas, las firmas del profesor y Director del centro, y los sellos de la instituciones que avalan la formación recibida (Euroinnova Formación, Instituto Europeo de Estudios Empresariales y Comisión Internacional para la Formación a Distancia de la UNESCO).



**Educa Business School**como Escuela de Negocios de Formación de Postgrado  
EXPIDE EL PRESENTE TÍTULO PROPIO**NOMBRE DEL ALUMNO/A**

con D.N.I. XXXXXXXXX ha superado los estudios correspondientes de

**Nombre de la Acción Formativa**de 425 horas, perteneciente al Plan de formación de EDUCA BUSINESS SCHOOL en la convocatoria de 2019  
Y para que surta los efectos pertinentes queda registrado con Número de Expediente XXXXXXXXXXCon una calificación de **NOTABLE**Y para que consiste expido la presente **TITULACIÓN** en  
Granada, a 11 de Noviembre de 2019La Dirección General  
JESÚS MORENO HIDALGO

Sello

Firma del Alumno/a  
NOMBRE DEL ALUMNO**RESPONSABILIDAD  
SOCIAL  
CORPORATIVA**

El presente Título es parte del Sistema Formativo de la Escuela Formadora de Postgrado de Educa Business School, un plan de estudios de carácter profesional y de formación de postgrado, que se imparte en el ámbito de la restauración y de la supervisión de procesos y protocolos en restauración. Este Título es expedido por la Escuela Formadora de Postgrado de Educa Business School, un plan de estudios de carácter profesional y de formación de postgrado, que se imparte en el ámbito de la restauración y de la supervisión de procesos y protocolos en restauración. Este Título es expedido por la Escuela Formadora de Postgrado de Educa Business School, un plan de estudios de carácter profesional y de formación de postgrado, que se imparte en el ámbito de la restauración y de la supervisión de procesos y protocolos en restauración.

## Descripción

Hoy en día, uno de los sectores que más empleo genera es el sector servicios, sobre todo en lo referente al ámbito de la restauración, por ello, gracias al siguiente curso, el alumno podrá poner en marcha los conocimientos adquiridos en este campo profesional con éxito ya que conocerá el procedimientos de supervisión, desarrollo del servicio ofrecido y las distintas normas de protocolo en restauración que le serán muy útiles en el desarrollo de su ámbito laboral.

## 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.
- Conocer el protocolo y los tratamientos correctos de las personas.
- Aprender el protocolo básico y las normas de comportamiento apropiadas en restauración.
- Asimilar los procedimientos a seguir con respecto al protocolo en la organización de eventos.

## A quién va dirigido

Dirigido a el personal dedicado al sector de la hostelería y restauración, jefes o jefas de comedor, de sala, de bar, de banquetes, etc., maestros de sala, y en definitiva a todas aquellas personas que deseen recibir formación perteneciente a este sector y ampliar conocimientos dentro del ámbito de las normas de protocolo en restauración y de la supervisión de procesos y servicios ofrecidos en este ámbito laboral.

## Para qué te prepara

Este Postgrado en Supervisión de Procesos y Protocolo en Restauración, ofrece al alumnado los conocimientos, habilidades y técnicas necesarias para desarrollar los procesos de supervisión, desarrollo y protocolo del servicio ofrecido en restauración.

## Salidas Laborales

Los alumnos del presente curso, podrán desarrollar su actividad profesional tanto en grandes como en medianas y pequeñas empresas de restauración, bares y cafeterías del sector público o privado, realizando sus funciones bajo la dependencia del jefe de restaurante o sala, o superior jerárquico equivalente.

## Materiales Didácticos



- Maletín porta documentos
- Manual teórico 'Supervisión y Desarrollo de Procesos de Servicio en Restauración'
- Manual teórico 'Normas de Protocolo en Restauración'
- Maletín porta documentos
- Manual teórico 'Normas de Protocolo en Restauración'
- Subcarpeta portafolios
- Dossier completo Oferta Formativa
- Carta de presentación
- Guía del alumno

## Formas de Pago

- Contrareembolso

- Tarjeta
- Transferencia
- Paypal

Otros: PayU, Sofort, Western Union, SafetyPay

Fracciona tu pago en cómodos plazos sin intereses

+ Envío Gratis.

Llama gratis al teléfono  
**(+34) 958 050 217** e  
infórmate de los pagos a  
plazos sin intereses que  
hay disponibles



## Financiación

Facilidades económicas y financiación 100% sin intereses.

En Educa Business ofrecemos a nuestro alumnado facilidades económicas y financieras para la realización de pago de matrículas, todo ello 100% sin intereses.

**10% Beca Alumnos:** Como premio a la fidelidad y confianza ofrecemos una beca a todos aquellos que hayan cursado alguna de nuestras acciones formativas en el pasado.



## Metodología y Tutorización

El modelo educativo por el que apuesta Euroinnova es el **aprendizaje colaborativo** con un método de enseñanza totalmente interactivo, lo que facilita el estudio y una mejor asimilación conceptual, sumando esfuerzos, talentos y competencias.

El alumnado cuenta con un **equipo docente** especializado en todas las áreas.

Proporcionamos varios medios que acercan la comunicación alumno tutor, adaptándonos a las circunstancias de cada usuario.

Ponemos a disposición una **plataforma web** en la que se encuentra todo el contenido de la acción formativa. A través de ella, podrá estudiar y comprender el temario mediante actividades prácticas, autoevaluaciones y una evaluación final, teniendo acceso al contenido las 24 horas del día.

Nuestro nivel de exigencia lo respalda un **acompañamiento personalizado**.



## Redes Sociales

Síguenos en nuestras redes sociales y pasa a formar parte de nuestra gran **comunidad educativa**, donde podrás participar en foros de opinión, acceder a contenido de interés, compartir material didáctico e interactuar con otros/as alumnos/as, ex alumnos/as y profesores/as. Además, te enterarás antes que nadie de todas las promociones y becas mediante nuestras publicaciones, así como también podrás contactar directamente para obtener información o resolver tus dudas.





## Reinventamos la Formación Online



### Más de 150 cursos Universitarios

Contamos con más de 150 cursos avalados por distintas Universidades de reconocido prestigio.



### Campus 100% Online

Impartimos nuestros programas formativos mediante un campus online adaptado a cualquier tipo de dispositivo.



### Amplio Catálogo

Nuestro alumnado tiene a su disposición un amplio catálogo formativo de diversas áreas de conocimiento.



### Claustro Docente

Contamos con un equipo de docentes especializados/as que realizan un seguimiento personalizado durante el itinerario formativo del alumno/a.



### Nuestro Aval AEC y AECA

Nos avala la Asociación Española de Calidad (AEC) estableciendo los máximos criterios de calidad en la formación y formamos parte de la Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas (AECA), dedicada a la investigación de vanguardia en gestión empresarial.



### Club de Alumnos/as

Servicio Gratuito que permite a nuestro alumnado formar parte de una extensa comunidad virtual que ya disfruta de múltiples ventajas: beca, descuentos y promociones en formación. En este, se puede establecer relación con alumnos/as que cursen la misma área de conocimiento, compartir opiniones, documentos, prácticas y un sinfín de intereses comunitarios.



### Bolsa de Prácticas

Facilitamos la realización de prácticas de empresa, gestionando las ofertas profesionales dirigidas a nuestro alumnado. Ofrecemos la posibilidad de practicar en entidades relacionadas con la formación que se ha estado recibiendo en nuestra escuela.



### Revista Digital

El alumnado puede descargar artículos sobre e-learning, publicaciones sobre formación a distancia, artículos de opinión, noticias sobre convocatorias de oposiciones, concursos públicos de la administración, ferias sobre formación, y otros recursos actualizados de interés.



### Innovación y Calidad

Ofrecemos el contenido más actual y novedoso, respondiendo a la realidad empresarial y al entorno cambiante, con una alta rigurosidad académica combinada con formación práctica.

## Acreditaciones y Reconocimientos



## Temario

# PARTE 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.

## PARTE 2. PROTOCOLO EN RESTAURACIÓN

### MÓDULO 1. NORMAS DE PROTOCOLO EN RESTAURACIÓN

#### UNIDAD DIDÁCTICA 1. PROTOCOLO Y TRATAMIENTOS DE PERSONAS

- 1.El concepto de protocolo:
- 2.Normativas de carácter nacional, internacional y autonómico en restauración.
- 3.El tratamiento de las personas:
- 4.Normativa vigente de himnos, banderas y escudos.
- 5 Ordenación y uso de banderas en actos organizados en salones.
- 6.Ordenación y uso de banderas en fachadas de edificios o tras presidencias.

#### UNIDAD DIDÁCTICA 2. PROTOCOLO BÁSICO Y NORMAS DE COMPORTAMIENTO EN RESTAURACIÓN

- 1.La importancia de la indumentaria para cada acto.
- 2.Confección y uso de tarjetas de visita e invitaciones.
- 3.Normas de cortesía: presentaciones y saludos.
- 4.El uso de las flores en los diferentes actos.
- 5.Formas de mesa y organización de presidencias
- 6.Metodología habitual de ubicación de comensales.
- 7.Reglas básicas de una comida.
- 8.Planos de mesa y meseros.

#### UNIDAD DIDÁCTICA 3. PROTOCOLO EN LA ORGANIZACIÓN DE EVENTOS

- 1.Aperitivos, cócteles y recepciones.

2. Discursos y brindis.
3. Banquetes. Colocación de mesas y organización de presidencias.
4. Ruedas de prensa, comunicados de prensa y tour de table.
5. Negociaciones.
6. Firmas de acuerdos.
7. Convenciones.
8. Confección de cartas y menús.
9. Encoche y desencoche de personalidades.