



PORTAFOLIO

# TÉCNICAS DE SERVICIO PARA RESTAURANTES

# Presentación:

La nueva comprensión del mundo empresarial a nivel internacional exige, la necesidad de tomar conciencia de la actividad de los servicios durante las relaciones interpersonales que se establecen con los clientes para lograr el éxito en el Sector Turístico. Siendo necesario actualizar constantemente al personal en un conjunto de normas y procedimientos internacionales en el arte del servicio que se ofrece en el restaurante, con la finalidad de adquirir las competencias laborales que le permitan desempeñarse profesionalmente durante la atención al cliente.

## Objetivos Generales:

Proveer al participante de un sistema de conocimientos y competencias que le permita realizar profesionalmente la actividad de los servicios en el restaurante al dotarlo con las herramientas necesarias con la finalidad de garantizar la eficiencia y calidad requerida en el establecimiento; Conferir a los participantes de los conocimientos que permitan sincronizar su gestión de trabajo con una adecuada manipulación de los recursos tecnológico.

## Objetivos Específicos:

1. Aplicar formas integradoras del conocimiento y herramientas de trabajo adquiridas para lograr la excelencia en la calidad del servicio.
2. Implementar una filosofía del detalle enfocada hacia los clientes con el objetivo de fidelizarlo.
3. Realizar el montaje del salón en el restaurante y de las mesas de apoyo o aparadores para el servicio.
4. Tener la habilidad para realizar los distintos tipos de servicio que se realizan en el salón del restaurante.

# Contenido a desarrollar:

## Primera sesión:

Calidad del servicio.

- Importancia de las relaciones interpersonales durante el servicio.
- Razones para elegir un restaurante
- Características fundamentales de los servicios
- Que es la calidad del servicio en la restauración

## Segunda sesión:

- El restaurante.
- Utensilios de restauración
- La lencería
- Etapas de la mise en place en el salón
- Pasos a seguir para la monta en el restaurante

## Tercera Sesión:

- Descripción del servicio
- La acogida al cliente.
- Entrega de la carta. Llenado de la comanda
- Procedimientos a seguir para un servicio funcional.
- Tipos de servicios en el restaurante.





## **Facilitador: Msc. Aureliano del Toro Cabrera**

Máster en Ciencia en Gestión Turística Autor del libro "TÉCNICAS DE SERVICIO EN EL RESTAURANTE", publicado por la Editorial CIDE; segunda edición, año 2020, Ecuador. En Cuba labore como Supervisor en el Área de Alimentos y Bebidas, durante 18 años en la Empresa Turística de Varadero y después como Especialista de Calidad del Servicio en el Sectorial de Comercio y Gastronomía de Matanzas, durante 3 años. Fui fundador de la Asociación de Cantineros de Cuba y primer presidente de la provincia de Matanzas en el año 1999. En Ecuador me he desempeñado como docente en la Carrera de Turismo y Hotelería en varias universidades. He participado en diferentes congresos y eventos internacionales como expositor. Tengo tres artículos científicos publicados en Revistas Indexadas: "Gestión de las relaciones interpersonales para lograr el éxito en las empresas de servicios". (2015). Revista Interamericana de Ambiente y Turismo. Chile. "Los Aperitivos y Entradas en el Sector de la Restauración". (2016). Revista Universidad de Guayaquil, Ecuador. "La concepción de cliente y su repercusión en la calidad del Servicio en el restaurante". (2019). RES NON VERBA, Ecuador. En la actualidad me encuentro en la fase de realizar las siguientes publicaciones:

- Manual de redacción del estilo APA.
- La Coctelería y el Bar.
- Manual de Introducción al Turismo.
- Balance nutricional de la comida ecuatoriana.

# CONVOCAN Y ORGANIZAN



**Mundo Organizacional**  
Grupo de investigación Uniremington



RED DE INVESTIGACIÓN  
TRANSNACIONAL  
**VIDOCQ**



**REDLARS**  
Red Latinoamericana de  
Responsabilidad Social



## **Horario:**

Horario de 2 pm a 6 pm

## **Fecha:**

1,2 y 3 de febrero de 2021

## **Valor General:**

**PRECIO PROMOCIONAL**

**\$35**

## **Evaluación:**

Metodología: Constructiva – holístico.

**INCLUYE PROMOCION ESPECIAL:**  
**El libro “Técnicas de servicio en el  
restaurante”**

Precio para Ecuador: \$35

Precio para otros países: \$30 (Libro digital)

---

### **CONTACTO:**

+593 99 680 0630

+593 99 680 0656

+593 99 323 9857

+593 98 451 4368

[www.cidecuador.org](http://www.cidecuador.org)



proyectocide