Camarero Servicio de Sala

Área: HOSTELERIA Y TURISMO
Modalidad: Teleformación
Duración: 80 h
Precio: 24.00€

Curso Bonificable
Contactar
Recomendar
Matricularme

CÓDIGO

0178

OBJETIVOS

Objetivos generales

####

- Dotar a los trabajadores de la formación necesaria que les capacite y prepare para desarrollar competencias y cualificaciones en puestos de trabajo que conlleven responsabilidades, por un lado de programación con el fin de que los trabajadores adquieran los conocimientos necesarios para realizar una correcta y adecuada organización del trabajo y por otro lado, de dirección, ya que los encargados de organizar el trabajo deben tener una correcta formación en la materia con el fin de maximizar los recursos, tanto materiales como humanos, de que dispone la empresa.

####

- Dotar de conocimientos teóricos – prácticos a los alumnos en el manejo de instrumentos, atención al cliente y la consecución de objetivos empresariales.

####

Objetivos específicos

####

- Transmitir al trabajador las normas de conducta más adecuadas para atender a los clientes en sala.

####

- Informar a los profesionales de la importancia de la brigada, los uniformes y la relación con otros departamentos.

####

- Capacitar al trabajador para organizar y efectuar el montaje del comedor en coordinación con los departamentos de servicio de comidas y bebidas.

####

- Capacitar al trabajador para la utilización y manejo de instrumentos necesarios para el desempeño de sus tareas laborales, uso de campanas, bandejas, fuentes...

####

- Formar al trabajador para la realización del trinchado de carnes, despinado de pescados y preparación de mariscos.

####

- Facultar al trabajador para el montaje de mesas para comidas, banquetes, reuniones, buffets, así como la decoración de las mismas.

####

- Capacitar al trabajador para el servicio de vinos, de manera que tenga un conocimiento de las distintas variedades y la manera de servirlos.

####

- Capacitar al trabajador para realizar una correcta carta de menús (realización de menús, sugerencias, composición e ingredientes del menú).

CONTENIDOS

TEMA 1. INTRODUCCIÓN AL RESTAURANTE
1.1. DEONTOLOGÍA DE LA PROFESIÓN
1.2. NORMAS DE CONDUCTA Y TRATAMIENTO HACIA EL CLIENTE, LOS COMPAÑEROS Y LA EMPRESA
1.3. EL RESTAURANTE - COMEDOR Y SUS DEPENDENCIAS
1.4. LA BRIGADA
1.5. LOS UNIFORMES
1.6. RELACIÓN DEL COMEDOR CON OTROS DEPARTAMENTOS
1.7. EL MOBILIARIO PRINCIPAL Y EL AUXILIAR
1.8. EL MATERIAL DE TRABAJO
1.9. LA MISE EN PLACE

TEMA 2. EL TRATO CON EL CLIENTE
2.1. RECEPCIÓN Y ACOMODO DEL CLIENTE
2.2. DESPEDIDA
2.3. LA COMANDA

TEMA 3. CLASIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS
3.1. INTRODUCCIÓN
3.2. TRANSPORTES DE VIANDAS
3.3. CLASIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS
3.4. TRINCHADO Y DESPINADO
3.5. EL DESBARASE DE MESAS
3.6. NORMAS GENERALES DE SERVICIO
3.7. DOBLAJE DE MESAS
3.8. EL BUFFET DE SERVICIO

TEMA 4. LOS VINOS: SU SERVICIO
4.1. INTRODUCCIÓN HISTÓRICA
4.2. LAS UVAS Y SUS COMPONENTES
4.3. FERMENTACIÓN DEL MOSTO Y COMPOSICIÓN DEL VINO
4.4. ELABORACIÓN Y CLASIFICACIÓN DEL VINO. GENERALIDADES
4.5. ELABORACIÓN Y CRIANZA
4.6. SERVICIO

TEMA 5. LICORES Y AGUARDIENTES

5.1. INTRODUCCIÓN: BREVE HISTORIA DE LA DESTILACIÓN
5.2. ELABORACIÓN DE LICORES Y AGUARDIENTES
5.3. TIPOS DE AGUARDIENTE Y LICOR
5.4. OTRAS BEBIDAS
5.5. SERVICIO DE VINOS Y LICORES ESPIRITUOSOS

TEMA 6. EL QUESO
6.1. EL QUESO: INTRODUCCIÓN
6.2. ELABORACIÓN DEL QUESO
6.3. CLASIFICACIÓN DE LOS QUESOS
6.4. DISTINTAS VARIEDADES DE QUESOS Y SUS CARACTERÍSTICAS
6.5. OTROS QUESOS

TEMA 7. DECORACIÓN DE MESAS
7.1. DECORACIÓN DE MESAS CON FLORES
7.2. DECORACIÓN DE MESAS CON FRUTAS
7.3. DECORACIÓN DE BUFFET

TEMA 8. SERVICIOS ESPECIALES
8.1. INTRODUCCIÓN
8.2. MONTAJE DE BUFFET DE DESAYUNOS
8.3. MONTAJE DE MESAS DE DESAYUNOS
8.4. SERVICIO DE DESAYUNOS CONTINENTALES
8.5. SERVICIO DE DESAYUNOS A LA AMERICANA O A LA INGLESA
8.6. SERVICIO DE HABITACIONES
8.7. SERVICIO DE DESAYUNOS EN PISOS
8.8. SERVICIO DE COMIDAS EN PISOS
8.9. MONTAJE DE MESAS ESPECIALES PARA BANQUETES
8.10. SERVICIO DE BANQUETES
8.11. TIPOS DE MONTAJE DE MESAS
8.12. MONTAJE DE MESAS DE REUNIONES
8.13. CLASES DE BUFFET
8.14. MONTAJE Y SERVICIO DE MESAS DE BUFFETS

TEMA 9. OTRAS TAREAS Y SERVICIOS
9.1. LA CONFECCIÓN DE MENÚS
9.2. LA CONFECCIÓN DE CARTAS
9.3. SERVICIOS A LA VISTA DEL CLIENTE
9.4. LOS POSTRES

TEMA 10. FACTURACIÓN Y COBRO
10.1. EL PROCESO DE FACTURACIÓN
10.2. LIQUIDACIÓN
10.3. CAJA DEL DÍA
10.4. DIARIO DE INFORMACIÓN E INFORME DE VENTAS
10.5. LA COMANDA

TEMA 11. ATENCIÓN AL CLIENTE
11.1. CARACTERÍSTICAS ESENCIALES DE LA EMPRESA DE SERVICIOS
11.2. TIPOLOGÍA DE CLIENTES SEGÚN LAS CIRCUNSTANCIAS Y LOS CARACTERES
11.3. EL PERSONAL
11.4. LA COMUNICACIÓN
11.5. NORMAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE
11.6. LA PROTECCIÓN DE USUARIOS Y CONSUMIDORES
11.7. RECLAMACIONES Y QUEJAS: TRATAMIENTO
11.8. LAS RESOLUCIONES

METODOLOGIA

- **Total libertad de horarios** para realizar el curso desde cualquier ordenador con conexión a Internet, **sin importar el sitio desde el que lo haga**. Puede comenzar la sesión en el momento del día que le sea más conveniente y dedicar el tiempo de estudio que estime más oportuno.
- En todo momento contará con un el **asesoramiento de un tutor personalizado** que le guiará en su proceso de aprendizaje, ayudándole a conseguir los objetivos establecidos.
- **Hacer para aprender**, el alumno no debe ser pasivo respecto al material suministrado sino que debe participar, elaborando soluciones para los ejercicios propuestos e interactuando, de forma controlada, con el resto de usuarios.
- **El aprendizaje se realiza de una manera amena y distendida**. Para ello el tutor se comunica con su alumno y lo motiva a participar activamente en su proceso formativo. Le facilita resúmenes teóricos de los contenidos y, va controlando su progreso a través de diversos ejercicios como por ejemplo: test de autoevaluación, casos prácticos, búsqueda de información en Internet o participación en debates junto al resto de compañeros.
- **Los contenidos del curso se actualizan para que siempre respondan a las necesidades reales del mercado.** El departamento multimedia incorpora gráficos, imágenes, videos, sonidos y elementos interactivos que complementan el aprendizaje del alumno ayudándole a finalizar el curso con éxito.

REQUISITOS

Los requisitos técnicos mínimos son:

- Navegador Microsoft Internet Explorer 5.5 o superior, con plugin de Flash, cookies y JavaScript habilitados.
  No se garantiza su óptimo funcionamiento en otros navegadores como Firefox, Netscape, Mozilla, etc.
- Resolución de pantalla de 800x600 y 16 bits de color o superior.
- Procesador Pentium II a 300 Mhz o superior.
- 32 Mbytes de RAM o superior.