

Camarero Servicio de Sala

Familia profesional: Hostelería y Restauración

Modalidad: Teleformación

Duración: 80 horas

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:

UD1. 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.

UD2. El trato con el cliente.

- 2.1. Recepción y acomodo del cliente.
- 2.2. Despedida.
- 2.3. La comanda.

UD3. 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.

UD4. 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.

UD5. 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.

UD6. 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.

UD7. Decoración de mesas.

- 7.1. Decoración de mesas con flores.
- 7.2. Decoración de mesas con frutas.
- 7.3. Decoración de buffet.

UD8. 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.

UD9. 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.

UD10. 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.

UD11. 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.

Información específica

“Enseñanza no oficial y no conducente a la obtención de un título con carácter oficial o certificado de profesionalidad”

Fecha de inicio y fecha de fin: Los cursos podrán comenzar cualquier día de la semana, ya que se imparten en la modalidad de teleformación. La fecha de fin dependerá de número de horas lectivas diarias que se programen.

Metodología: La METODOLOGÍA ONLINE propuesta se ajusta a las características y necesidades de cada alumno/a, combinando las metodologías de enseñanza programada y de trabajo autónomo del alumnado con el asesoramiento de un/a formador/a especializado y mediante el uso de las nuevas tecnologías de la información y comunicación, creando un entorno de aprendizaje activo, próximo y colaborativo en el Campus Virtual.

Requisitos de acceso: Para cursar esta formación no es necesario ningún requisito previo de acceso.

Material necesario para el desarrollo de la formación: El material didáctico objeto fundamental del proceso de enseñanza, será puesto a disposición del alumno en el Campus de manera ordenada y en los formatos más idóneos para ajustarlos a las especificaciones del curso. El alumno debe trabajarlos de manera autónoma dedicando un tiempo que dependerá de las necesidades individualizadas del alumno. Las actividades y casos prácticos buscan consolidar el proceso formativo de los alumnos poniendo en práctica lo aprendido sobre las disciplinas del programa cursado.

Evaluación: Para la obtención del correspondiente diploma o certificado de asistencia el/la alumno/a deberá realizar al menos el 75 por ciento de los controles periódicos de seguimiento.

Medios de contacto: Puede consultar sus dudas por teléfono (930 160 363) o por correo electrónico (didactic@didacticformacion.com)

Acreditación de los docentes: Los docentes de este curso cumplen con las prescripciones que se determinan en los certificados de profesionalidad que son similares a los contenidos de esta acción formativa.

Precio del curso: El precio final del curso, incluidos todos los conceptos, es de 7,5 € por hora. Se abonará en dos plazos, el primero antes de comenzar el curso y el segundo a su finalización. Cuando se abone el primer plazo se le dará acceso al alumno a la plataforma de teleformación.

Precio del curso bonificado: 7,5 €/h + 20% empresas de 1 hasta 5 trabajadores, 15% empresas de 6 a 9 trabajadores o 10% para empresas de más de 10 trabajadores por la gestión en la FUNDAE.