

# Camarero Profesional

## Modalidad:

e-learning con una duración 112 horas

## Objetivos:

- Aplicar las técnicas de recepción, acomodo y despedida de clientes.
- Organizar y efectuar el montaje de mesas de acuerdo con las normas establecidas para todo tipo de servicio así como utilizar eficazmente el equipamiento, dotación y mobiliario.
- Aplicar las diferentes técnicas de servicio existentes en restauración.
- Tomar la comanda y colocar los cubiertos apropiados para cada alimento.
- Identificar y aplicar las normas generales establecidas para el servicio de mesa, utilizando los distintos tipos de servicio.
- Asimilar normas básicas de actuación y procedimientos a seguir relativos al trato con el cliente.
- Comprender la necesidad de trabajar en equipo y la importancia del servicio al cliente interno.
- Conocer el significado de la calidad en la atención al cliente y los elementos a considerar para llegarla a conseguir.
- Definir las conductas y actitudes adecuadas que debe mostrar un camarero para ser capaz de satisfacer las necesidades de clientes con personalidades diferentes.

## Contenidos:

### UNIDAD DIDÁCTICA 1. SISTEMAS DE ORGANIZACIÓN Y DISTRIBUCIÓN DEL TRABAJO.

La brigada del bar-cafetería. Composición y funciones

Puesta a punto del material. Cristalería, cubertería, vajilla y mantelería

Mobiliario del bar

Maquinaria utilizada en el servicio de bar-cafetería: Descripción, tipos y calidades

Mobiliario para servicio en mesa

Mesas auxiliares

Aparadores

Gueridones

Pedidos a economato. Orden, limpieza y llenado de neveras. Hojas de pedido. Normas higiénico

sanitarias en el bar- cafetería  
Decoración del establecimiento  
Preparación de aperitivos. Mise en place del servicio de aperitivos  
Exposición de preparaciones culinarias en vitrinas y mesas expositoras ubicadas en barra

## UNIDAD DIDÁCTICA 2. SERVICIO DE BEBIDAS, APERITIVOS Y COMIDAS EN BARRA Y EN MESA

Servicio de bebidas en barra. Servicio de aperitivos y comidas en barra  
Servicio de bebidas en mesa. Servicio de aperitivos y comidas en mesa  
Toma de la comanda  
Manejo de la bandeja  
Servicio de cafés e infusiones  
Servicio de combinados  
Servicio de zumos naturales y batidos  
Coctelería  
Diferentes elaboraciones culinarias en el bar- cafetería y su servicio  
Preparación y servicio

## UNIDAD DIDÁCTICA 3. ATENCIÓN AL CLIENTE EN RESTAURACIÓN

La atención y el servicio  
La importancia de nuestra apariencia personal  
Importancia de la percepción del cliente  
Finalidad de la calidad de servicio  
La fidelización del cliente  
Perfiles psicológicos de los clientes  
Objeciones durante el proceso de atención  
Reclamaciones y resoluciones  
Protección en consumidores y usuarios: normativa aplicable en España y la Unión Europea

## UNIDAD DIDÁCTICA 4. LA COMUNICACIÓN EN RESTAURACIÓN

La comunicación verbal: mensajes facilitadores  
La comunicación no verbal  
La comunicación escrita  
Barreras de la comunicación  
La comunicación en la atención telefónica

## UNIDAD DIDÁCTICA 5. BEBIDAS SIMPLES DISTINTAS A VINOS

Bebidas no alcohólicas gasificadas y no gasificadas  
Aperitivos, cervezas, aguardientes, licores  
Cafés, infusiones, chocolates, batidos naturales y zumos  
Aprovisionamiento y conservación de este tipo de bebidas  
Aplicación de las bebidas simples distintas a vinos en la cocina actual  
Cata de diferentes tipos de bebidas distintas a vinos. Fase visual. Fase olfativa. Fase gustativa

## UNIDAD DIDÁCTICA 6. BEBIDAS COMBINADAS ALCOHÓLICAS Y NO ALCOHÓLICAS

Clasificación de los diferentes tipos de elaboración de combinados  
Normas básicas de preparación y servicio  
Whiskys  
Ron  
Ginebra  
Vodka  
Brandy

## UNIDAD DIDÁCTICA 7. COCTELERÍA

Elementos, útiles y menaje necesario para la coctelería  
La «estación central»; tipos, componentes y función  
Tipos de cristalería utilizadas en el servicio de cócteles  
Asesorar sobre cócteles. Normas y procedimientos  
Normas para la preparación de los cócteles  
Tipos de cortes de fruta para complemento y decoración  
La presentación de la bebida y decoración  
Las bebidas largas o long-drinks  
Las combinaciones: Densidades y medidas  
Características y servicio de las series de coctelería  
Control de calidad en el proceso de preparación y presentación de cócteles  
Normativa de seguridad higiénico-sanitaria

## UNIDAD DIDÁCTICA 8. EL SERVICIO DE VINOS.

Tipos de servicio  
Normas generales de servicio  
Abertura de botellas de vino

La decantación: objetivo y técnica

## UNIDAD DIDÁCTICA 9. LA VENTA EN RESTAURACIÓN

Elementos claves en la venta

Las diferentes técnicas de Venta. Merchandising para bebidas y comidas

Fases de la Venta

## UNIDAD DIDÁCTICA 10. FACTURACIÓN Y COBRO DE SERVICIOS EN BAR-CAFETERÍA

Importancia de la facturación como parte integrante del servicio

Equipos básicos y otros medios para la facturación: soportes informáticos

Sistemas de cobro

Aplicación de los sistemas de cobro. Ventajas e inconvenientes

La confección de la factura o ticket y medios de apoyo

Apertura, consulta y cierre de caja

Control administrativo del proceso de facturación y cobro. Problemas que pueden surgir. Medidas a tomar

## UNIDAD DIDÁCTICA 11. CIERRE DEL BAR-CAFETERÍA

Tareas propias del cierre

Reposición de stocks en neveras y timbres. Hojas de pedido a economato

Control de inventarios. Control de roturas y pérdidas

Limpieza del local, mobiliario y equipos del bar-cafetería

Supervisión y mantenimiento de la maquinaria del bar-cafetería. Partes de mantenimiento, averías o incidencias