

Camarero Servicio de Bar v1

Modalidad:

e-learning con una duración 56 horas

Objetivos:

- 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.
- Facultar al trabajador para asesorar a los clientes sobre los productos ofrecidos de modo que se adapte a las expectativas del cliente y a los intereses económicos del establecimiento de hostelería
- Capacitar al trabajador para el comportamiento frente al cliente en las situaciones que puedan surgir en el desarrollo de su actividad. Objetivos específicos
- Formar al trabajador para la preparación y montaje del área de bar/cafetería, siguiendo las normas establecidas, con el fin de prestar los servicios con la máxima calidad y rentabilidad
- Capacitar al trabajador para la preparación y el servicio de bebidas, aperitivos, cócteles, cafés, infusiones, batidos, helados, etc
- Proporcionar a los participantes conocimientos sobre la elaboración de vinos, su origen y cualidades, indicando las pautas a seguir en la presentación y servicio, de manera que permita al trabajador asesorar a los clientes adecuadamente.
- Capacitar a los participantes para la realización del inventario y solicitar las mercancías que resulten necesarias para cubrir las exigencias de la producción.
- Facultar al profesional para realizar la facturación y cobro de los servicios prestados a los clientes.
- Informar al profesional sobre la actuación ante posibles reclamaciones de clientes.

Contenidos:

TEMA 1. LA RESTAURACIÓN



La manera más sencilla de que crezca
tu organización

**CON LOS LÍDERES EN
FORMACIÓN**



1.1. CONCEPTOS GENERALES

1.2. EVOLUCIÓN DEL SECTOR DE LA RESTAURACIÓN

1.3. DEFINICIÓN Y CLASIFICACIÓN DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE RESTAURACIÓN

1.4. ORGANIZACIÓN DE LOS RESTAURANTES

TEMA 2. LA BRIGADA

2.1. LA BRIGADA

2.2. EL SERVICIO DE MOSTRADOR. CLASES Y CARACTERÍSTICAS

2.3. LOS UNIFORMES

TEMA 3. LA MISE EN PLACE. PROTOCOLO. LA COMANDA

3.1. LA MISE EN PLACE

3.2. DESARROLLO DEL SERVICIO EN EL COMEDOR

3.3. TIPOS DE SERVICIO

3.4. NORMAS DE PROTOCOLO

3.5. SERVICIO DE VINOS Y LICORES

3.6. LA MISE EN PLACE DEL BAR

3.7. EL SERVICIO EN LA BARRA O MOSTRADOR

3.8. ESTUDIO DE TIEMPOS, RECORRIDOS Y PROCESOS

3.9. CONTROL DE CALIDAD

3.10. LA COMANDA

TEMA 4. EL MOBILIARIO Y EL MATERIAL DE TRABAJO



La manera más sencilla de que crezca
tu organización

**CON LOS LÍDERES EN
FORMACIÓN**



4.1. EL MOBILIARIO PRINCIPAL Y EL AUXILIAR

4.2. EL MATERIAL DE TRABAJO

4.3. INSTALACIONES Y MAQUINARIA DE BAR

4.4. NUEVAS TECNOLOGÍAS

TEMA 5. SALSAS EMPLEADAS EN EL BAR O LA CAFETERÍA

5.1. SALSAS

5.2. OTROS CONDIMENTOS

5.3. EL ACEITE

TEMA 6. SERVICIO DE BEBIDAS, APERITIVOS Y PLATOS COMBINADOS

6.1. INTRODUCCIÓN

6.2. SERVICIO EN LA BARRA

6.3. EL SERVICIO EN LAS MESAS

6.4. SERVICIO DE APERITIVOS

6.5. SERVICIO DE PLANCHA

6.6. CONDICIONES BÁSICAS DE LOS ALIMENTOS EN EL BAR

TEMA 7. LA COCTELERÍA

7.1. INTRODUCCIÓN

7.2. ÚTILES NECESARIOS EN COCTELERÍA

7.3. LA ESTACIÓN CENTRAL

7.4. ELABORACIÓN DE LOS CÓCTELES



La manera más sencilla de que crezca
tu organización

**CON LOS LÍDERES EN
FORMACIÓN**



7.5. ELABORACIÓN DE LOS CÓCTELES EN VASO MEZCLADOR

7.6. SERIES DE COCTELERÍA

7.7. LOS VASOS DE COCKTAIL

7.8. RECETARIO BÁSICO DE COCTELERÍA

TEMA 8. LOS VINOS

8.1. VINOS

8.2. LAS UVAS Y SUS COMPONENTES

8.3. FERMENTACIÓN DE LA UVA Y COMPOSICIÓN DEL VINO

8.4. GENERALIDADES EN LA ELABORACIÓN Y CLASIFICACIÓN DEL VINO

8.5. DEFINICIÓN DE CADA TIPO DE VINO

8.6. ELABORACIÓN Y CRIANZA DEL VINO

8.7. CRIANZA DE LOS VINOS

8.8. CRIANZA DE LOS VINOS ESPUMOSOS

8.9. SERVICIO DE LOS VINOS BLOQUE II

TEMA 9. AGUARDIENTES, LICORES Y OTRAS BEBIDAS ALCOHÓLICAS

9.1. INTRODUCCIÓN: BREVE HISTORIA DE LA DESTILACIÓN

9.2. ELABORACIÓN DE LICORES Y AGUARDIENTES

9.3. TIPOS DE AGUARDIENTE Y LICOR

9.4. LICORES

9.5. RELACIÓN DE LICORES



La manera más sencilla de que crezca
tu organización

**CON LOS LÍDERES EN
FORMACIÓN**



9.6. OTRAS BEBIDAS

9.7. SERVICIO DE VINOS Y LICORES ESPIRITUOSOS

TEMA 10. BEBIDAS NO ALCOHÓLICAS

10.1. EL CAFÉ

10.2. EL TÉ

10.3. OTRAS INFUSIONES

10.4. EL CACAO 10.5. ZUMOS

10.6. REFRESCOS

TEMA 11. SEMIFRIOS Y HELADOS

11.1. INTRODUCCIÓN

11.2. SEMIFRÍOS

11.3. HELADOS

TEMA 12. FACTURACIÓN Y COBRO

12.1. EL PROCESO DE FACTURACIÓN

12.2. LIQUIDACIONES

12.3. CAJA DEL DÍA

12.4. DIARIO DE PRODUCCIÓN E INFORME DE VENTAS

12.5. LA COMANDA

TEMA 13. ATENCIÓN AL CLIENTE



La manera más sencilla de que crezca
tu organización

**CON LOS LÍDERES EN
FORMACIÓN**



13.1. CARACTERÍSTICAS ESENCIALES DE LA EMPRESA DE SERVICIOS

13.2. TIPOLOGÍA DE CLIENTES SEGÚN LAS CIRCUNSTANCIAS Y LOS CARACTERES

13.3. EL PERSONAL

13.4. LA COMUNICACIÓN

13.5. NORMAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE

13.6. LA PROTECCIÓN DE USUARIOS Y CONSUMIDORES

13.7. RECLAMACIONES Y QUEJAS: TRATAMIENTO

13.8. LAS RESOLUCIONES

TEMA 14. REGLAMENTACIÓN ESPAÑOLA EN RESTAURACIÓN

14.1. LEGISLACIÓN ESTATAL

14.2. DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL USUARIO EN UN LOCAL DE RESTAURACIÓN

14.3. LEGISLACIÓN AUTONÓMICA

