

Camarero servicio de bar

AF: 40072

OBJETIVO

- 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.
- 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, cocteles, 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.

ÍNDICE

TEMA 1. LA RESTAURACION

1.1. CONCEPTOS GENERALES 1.2. EVOLUCION DEL SECTOR DE LA RESTAURACION 1.3. DEFINICION Y CLASIFICACION DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE RESTAURACION 1.4. ORGANIZACION DE LOS RESTAURANTES

TEMA 2. LA BRIGADA

2.1. LA BRIGADA 2.2. EL SERVICIO DE MOSTRADOR. CLASES Y CARACTERISTICAS 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

4.1. EL MOBILIARIO PRINCIPAL Y EL AUXILIAR 4.2. EL MATERIAL DE TRABAJO 4.3. INSTALACIONES Y MAQUINARIA DE BAR 4.4. NUEVAS TECNOLOGIAS

TEMA 5. SALSAS EMPLEADAS EN EL BAR O LA CAFETERIA

5.1. SALSAS 5.2. OTROS CONDIMENTOS 5.3. EL ACEITE

TEMA 6. SERVICIO DE BEBIDAS, APERITIVOS Y PLATOS COMBINADOS

6.1. INTRODUCCION 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 BASICAS DE LOS ALIMENTOS EN EL BAR

TEMA 7. LA COCTELERIA

7.1. INTRODUCCION 7.2. UTILES NECESARIOS EN COCTELERIA 7.3. LA ESTACION CENTRAL 7.4. ELABORACION DE LOS COCTELES 7.5. ELABORACION DE LOS COCTELES EN VASO MEZCLADOR 7.6. SERIES DE COCTELERIA 7.7. LOS VASOS DE COCKTAIL 7.8. RECETARIO BASICO DE COCTELERIA

TEMA 8. LOS VINOS

8.1. VINOS 8.2. LAS UVAS Y SUS COMPONENTES 8.3. FERMENTACION DE LA UVA Y COMPOSICION DEL VINO 8.4. GENERALIDADES EN LA ELABORACION Y CLASIFICACION DEL VINO 8.5. DEFINICION DE CADA TIPO DE VINO 8.6. ELABORACION Y CRIANZA DEL VINO 8.7. CRIANZA DE LOS VINOS 8.8. CRIANZA DE LOS VINOS ESPUMOSOS 8.9. SERVICIO DE LOS VINOS

TEMA 9. AGUARDIENTES, LICORES Y OTRAS BEBIDAS ALCOHOLICAS

9.1. INTRODUCCION: BREVE HISTORIA DE LA DESTILACION 9.2. ELABORACION DE LICORES Y AGUARDIENTES 9.3. TIPOS DE AGUARDIENTE Y LICOR 9.4. LICORES 9.5. RELACION DE LICORES 9.6. OTRAS BEBIDAS 9.7. SERVICIO DE VINOS Y LICORES ESPIRITUOSOS

TEMA 10. BEBIDAS NO ALCOHOLICAS

10.1. EL CAFE 10.2. EL TE 10.3. OTRAS INFUSIONES 10.4. EL CACAO 10.5. ZUMOS 10.6. REFRESCOS

TEMA 11. SEMIFRIOS Y HELADOS

11.1. INTRODUCCION 11.2. SEMIFRIOS 11.3. HELADOS

TEMA 12. FACTURACION Y COBRO

12.1. EL PROCESO DE FACTURACION 12.2. LIQUIDACIONES 12.3. CAJA DEL DIA 12.4. DIARIO DE PRODUCCION E INFORME DE VENTAS 12.5. LA COMANDA

TEMA 13. ATENCION AL CLIENTE

13.1. CARACTERISTICAS ESENCIALES DE LA EMPRESA DE SERVICIOS 13.2. TIPOLOGIA DE CLIENTES SEGUN LAS CIRCUNSTANCIAS Y LOS CARACTERES 13.3. EL PERSONAL 13.4. LA COMUNICACION 13.5. NORMAS DE ATENCION AL CLIENTE 13.6. LA PROTECCION DE USUARIOS Y CONSUMIDORES 13.7. RECLAMACIONES Y QUEJAS: TRATAMIENTO 13.8. LAS RESOLUCIONES

TEMA 14. REGLAMENTACION ESPAÑOLA EN RESTAURACION

14.1. LEGISLACION ESTATAL 14.2. DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL USUARIO EN UN LOCAL DE RESTAURACION 14.3. LEGISLACION AUTONOMICA