Camarero Servicio de Sala

En colaboración con: Universidad Rey Juan Carlos

CEDEU CENTRO DE ESTUDIOS UNIVERSITARIOS

- **Duración: 80 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.
- 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.

- **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.