ABIRE FORMACIÓN

Camarero Servicio de Bar

MODALIDAD Teleformación

DURACIÓN 80 H

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.
- 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

Bloque I.

UD1. La Restauración.
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.

UD2. La Brigada.
2.1. La brigada.
2.2. El servicio de mostrador. Clases y características.
2.3. Los uniformes.

UD3. 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.

UD4. 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 tecnologías.

UD5. Salsas empleadas en el bar o la cafetería.
5.1. Salsas.
5.2. Otros condimentos.
5.3. El aceite.

UD6. 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.

UD7. La Coctelería.
7.1. Introducción.
7.2. Útiles necesarios en Coctelería.
7.3. La estación central.
7.4. Elaboración de los cócteles.
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.

UD8. 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.
UD9. 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.
9.6. Otras bebidas.
9.7. Servicio de vinos y licores espirituosos.

UD10. 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.

UD11. Semifríos y Helados.
11.1. Introducción.
11.2. Semifríos.
11.3. Helados.

UD12. 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.

UD13. Atención al cliente.
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.

UD14. Reglamentación española en restauración.
14.1. Legislación estatal.
14.2. Derechos y obligaciones del usuario en un local de restauración.
14.3. Legislación autonómica.