

**CURSO SUPERIOR DE CAMARERO PROFESIONAL**

**Código: FSHOT\_D11824**

**Duración: 250 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.