

# C E R C I O N

---

## CAMARERO SERVICIO DE BAR

### Duración:

80 Horas

### Modalidad:

Teleformación

### 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

- 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

# C E R C I O N

- 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 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
- 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
- 9.6. Otras bebidas
- 9.7. Servicio de vinos y licores espirituosos

# C E R C I O N

## **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**

- 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

# C E R C I O N

## **Metodología teleformación:**

El curso se imparte bajo la modalidad de teleformación, cuya característica es que el proceso de aprendizaje se desarrolla a través de las tecnologías de la información y comunicación telemáticas, posibilitando la interactividad de alumnos, dinamizadores, tutores y recursos situados en distinto lugar.

### **Las principales características de esta modalidad son:**

- **Accesibilidad y flexibilidad:** la plataforma y sus recursos son accesibles las 24 horas del día los 7 días de la semana, desde cualquier lugar, lo que supone un acceso al curso con independencia de la localización.
- **Uso de las tecnologías de la información y comunicación telemática:** implica que el material didáctico, los recursos que facilitan el aprendizaje, el seguimiento del curso y su control y evaluación están en la plataforma de teleformación.
- **Interactividad:** se produce un intercambio de conocimientos y experiencias profesionales sobre la materia entre los alumnos y el teleformador, y entre los alumnos a través de las herramientas de comunicación presentes en la plataforma de teleformación.
- **Autoestudio:** el material didáctico disponible en la plataforma está estructurado en módulos y/o unidades didácticas para facilitar el aprendizaje, pudiendo comprobar en todo momento tu progreso a través de la realización de ejercicios, casos prácticos y pruebas de evaluación que te ayudan a valorar el aprendizaje conseguido.
- **Interacción teórica/práctica:** la metodología utilizada permite el aprendizaje teórico y aplicabilidad práctica de los contenidos.

### **Los aspectos básicos de la metodología de teleformación son los siguientes:**

El alumno recibe su alta en la plataforma de teleformación, con las fechas de inicio y fin y sus claves de acceso.

El centro de formación pone a tu disposición los siguientes recursos humanos:

- **Dinamizador:** que efectúa las labores de seguimiento en el desarrollo del curso por parte del alumno, apoyándole y motivándole en el proceso de enseñanza/aprendizaje dentro del entorno virtual formativo, su acceso se encuentra disponible a través del buzón de la plataforma.
- **Formador/tutor:** experto en la materia a estudiar, encargado de orientar a los alumnos a lo largo del desarrollo del curso, resolviendo sus dudas, y controlando su progreso de aprendizaje, disponible a través del buzón de la plataforma.

Puedes ponerte en contacto con ellos a través del foro y por mensajería.

El material didáctico del curso se encuentra en la plataforma de teleformación.

En la plataforma se incluye una sección donde se pone a disposición del alumno la ficha del curso, guía didáctica, los datos de la acción formativa y del centro de formación, la planificación didáctica, calendario de tutorías, sistema de evaluación del aprendizaje, asistencia técnica, etc. Además cuenta con un calendario donde se indican las fechas de inicio de y fin de curso, las fechas orientativas para realizar las pruebas de evaluación y ejercicios, convocatorias de chats etc.

En la plataforma de teleformación, se ponen a disposición del alumno recursos como foros, chat, calendario de eventos, ejercicios, novedades, etc., herramientas que favorecerán tanto la interacción entre el tutor- alumno y alumno- tutor, así como la aplicación práctica de los contenidos teóricos.

Dispondrás además de un manual de uso de la plataforma y de un servicio de asistencia técnica.

# C E R C I O N

## **Organización del material del curso**

**El curso estructura sus contenidos teóricos según se describe a continuación:**

- Contenido didáctico, organizado en Módulos y/o Unidades formativas.
- Glosario y/o bibliografía y/o biblioweb y/o documentación de referencia.

**El curso estructura sus contenidos prácticos según los objetivos a alcanzar, pudiendo utilizar una o varias de estas opciones:**

- Ejercicios y actividades interactivas, con contenidos prácticos, que además permiten comprobar el grado de comprensión de los mismos.
- Casos prácticos y/o situaciones prácticas y relacionadas con el ejercicio profesional planteados por el teleformador.
- Controles (pruebas de evaluación): herramienta a través de la cual se conoce el grado adquirido de conocimientos.

## **Recursos de la plataforma de formación:**

Además de los contenidos teóricos y prácticos del curso, en la plataforma de teleformación se encuentran los siguientes servicios y recursos:

- Foros: en los que tanto el tutor y los alumnos, como los alumnos entre sí, plantean situaciones, debaten situaciones prácticas, aportan informaciones prácticas, resuelven casos, etc.
- Chats, en los que el tutor y los alumnos, a través de un contacto directo y on-line, abordan temas de interés, aportan experiencias, trabajan los contenidos en grupo, etc.
- Buzón, herramienta básica de conexión alumno-teleformador, y viceversa, para llevar a cabo tanto el servicio de tutoría ofrecido a los alumnos como la gestión de las dudas que planten éstos, tanto para la parte teórica como para la parte práctica.
- Área de Recursos adicionales: donde tutores y alumnos pueden editar información relativa al curso.
- FAQ's: donde se obtiene información sobre las preguntas más frecuentes.
- Informe de progreso: a través del cual se pueden consultar el avance del curso, los resultados de la evaluación de los ejercicios y pruebas de evaluación y así como su nota media.
- Tutor: experto en la materia a estudiar, encargado de orientar a los alumnos a lo largo del desarrollo del curso, resolviendo sus dudas, y controlando su progreso de aprendizaje, disponible a través del buzón de la plataforma.
- Dinamizador: que efectúa las labores de seguimiento en el desarrollo del curso por parte del alumno, apoyándole y motivándole en el proceso de enseñanza/aprendizaje dentro del entorno virtual formativo, su acceso se encuentra disponible a través del buzón de la plataforma.
- Asistencia técnica: responsable de dar soporte informático al alumno, como pueden ser la instalación de programas, solución de problemas de configuración, etc. Su acceso se encuentra en la página de inicio.

# C E R C I O N

## Evaluación de la formación

La herramienta que se utiliza para evaluar, y a su vez seguir y controlar tu proceso formativo, son los controles que deberán ser realizados en la plataforma, según la programación indicada.

Cuando realizas las pruebas de evaluación, con carácter inmediato podrás ver si tus respuestas son correctas y tu calificación, permitiéndote conocer el grado de éxito alcanzado.

La calificación obtenida en los controles se expresará atendiendo a la siguiente valoración basada en el número de respuestas correctas:

**CALIFICACIÓN (APTO):**

EXCELENTE 10 ó 9.

BIEN 8 ó 7

ACEPTABLE 6 ó 5

**CALIFICACIÓN (NO APTO):** 4 o menos.

## Evaluación de la calidad de la formación

Con el objeto de evaluar la calidad de la formación, se pone a disposición del alumno de un cuestionario de Evaluación de la calidad que se cumplimentará de forma anónima y voluntaria.

## Diploma:

A la finalización del curso se entrega un diploma de realización y/o aprovechamiento del mismo.

El curso se desarrolla en la modalidad de teleformación por lo que es necesario que el estudio del material didáctico se realice a través de esta vía.

### **Requisitos para la superación del curso, calificación de apto:**

- Conexión regular a la plataforma
- Lectura y estudio de los contenidos (material didáctico)
- Realización del 100% de las pruebas de evaluación.

### **Requisitos para que la formación pueda ser bonificable:**

Si tu empresa va a bonificar la formación, los requisitos son los que detallamos a continuación:

- **Conexión a la plataforma del 75% de las horas de duración del curso (la plataforma dispone de un reloj que contabilizará tu tiempo de conexión).**
- **Haber estudiado todo el material didáctico.**
- **Haber realizado el 100% de las pruebas de evaluación.**
- **Descargar las guías del alumno y el cuestionario de satisfacción.**
- **Poner un mensaje de debate sobre un tema de interés relacionado con la temática del curso en el foro general del curso.**
- **Realizar los ejercicios indicados por el tutor o dinamizador.**
- **Participar al menos una vez en el chat o en las actividades que proponga el tutor.**