



**Estudia
Online**.com

Camarero Profesional

CARACTERÍSTICAS DEL CURSO

El curso se realiza de forma íntegra en nuestro “campus virtual”, el cual está operativo 24x7x365.

El campus dispone de diferentes vías de comunicación con los tutores/as del curso, desde las que el alumno podrá plantear las dudas que le surjan durante la realización de su formación.

La duración del curso es de 250h. las cuales se pueden realizar durante todo el periodo de vigencia de las claves de acceso.

A la finalización del curso con éxito, tras superar los controles de evaluación y la revisión de los contenidos formativos, se expedirá la certificación y será enviado digitalmente al alumno finalizado.

ATENCIÓN AL CLIENTE EN HOSTELERÍA

OBJETIVOS

- 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.
- Desarrollar habilidades de comunicación para mejorar el trato con los clientes.
- Determinar y potenciar las competencias personales necesarias para desempeñar tareas de servicio y atención al cliente.
- Entender las diferentes etapas de proceso de atención al cliente como un proceso de venta.
- Saber reaccionar ante situaciones comprometidas y adversas (quejas y reclamaciones) para saber sacar partido de ellas.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

1. LA ATENCIÓN AL CLIENTE

- 1.1. Definición de atención al cliente
- 1.2. El servicio al cliente
- 1.3. Principios de la atención al cliente
- 1.4. Protagonistas de la atención al cliente
- 1.5. Planificación de la atención al cliente
- 1.6. Organización de la atención al cliente
- 1.7. Gestión de la calidad en la atención al cliente
- 1.8. El servilismo
- 1.9. El tiempo y la atención al cliente
- 1.10. Normas básicas de actuación
- 1.11. Quejas y reclamaciones

2. EL TRATO CON EL CLIENTE

- 2.1. Actitudes positivas
- 2.2. Potencial
- 2.3. Cualificación
- 2.4. Formación
- 2.5. Motivación
- 2.6. Cómo conseguir clientes satisfechos

3. EL TRABAJO EN EQUIPO

- 3.1. El trabajo en equipo
- 3.2. El clima grupal
- 3.3. Un grupo y un equipo

4. LOS CLIENTES

- 4.1. Tipos de clientes
- 4.2. Situaciones difíciles

5. TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN

- 5.1. La comunicación y el servicio al cliente
- 5.2. Los elementos del proceso de comunicación
- 5.3. Habilidades en la comunicación
- 5.4. Normas básicas en el uso del lenguaje
- 5.5. El lenguaje verbal
- 5.6. El lenguaje no verbal
- 5.7. Las barreras de comunicación

6. EL PROCESO DE VENTA

- 6.1. La venta
- 6.2. Análisis de los componentes de venta
- 6.3. Etapas de la venta
- 6.4. Tipos de venta

7. LA CALIDAD DEL SERVICIO

- 7.1. ¿Qué es calidad?
- 7.2. La evolución de la calidad
- 7.3. Sistemas de calidad en el servicio
- 7.4. La calidad diferencial y la segmentación de clientes
- 7.5. El cliente interno
- 7.6. La orientación al cliente
- 7.7. Los costes y la calidad de atención al cliente
- 7.8. La satisfacción del cliente
- 7.9. Necesidades y aspiraciones del cliente

CURSO BÁSICO DE CAMARERO

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.
- Conocer el funcionamiento interno de bar-cafetería y utilizar las instalaciones adecuadamente, equipos y herramientas necesarios para la prestación del servicio.
- Preparar y presentar los tipos de bebidas más habituales.
- Aplicar las normas y medidas necesarias para evitar los riesgos laborales.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

1. CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE

- 1.1. La acogida y la despedida

2. OPERACIONES PREVIAS AL SERVICIO

- 2.1. Limpieza y repaso de material
- 2.2. Transporte de material limpio
- 2.3. Mise en place del comedor

3. SERVICIO DE RESTAURANTE

- 3.1. Normas del servicio de comedor
- 3.2. Desarrollo del servicio de mesas
- 3.3. Presentación de cartas y toma de comanda

4. DIFERENTES OFERTAS GASTRONÓMICAS

- 4.1. Tipos de servicio en el comedor
- 4.2. Servicio de vinos
- 4.3. Servicio de eventos especiales

5. MISE EN PLACE DEL BAR

- 5.1. Descripción de la maquinaria utilizada en el bar
- 5.2. Limpieza del material y otros elementos

6. SERVICIO DE BAR

- 6.1. Principales tipos de bares
- 6.2. Personal necesario en el bar
- 6.3. Diferentes áreas del bar

7. SERVICIO DE BEBIDAS

- 7.1. Servicio de refrescos
- 7.2. Servicio de aperitivos
- 7.3. Servicio de aguardientes y licores
- 7.4. Servicio de bebidas calientes

8. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

- 8.1. Prevención de riesgos laborales
- 8.2. Accidentes laborales más comunes en el restaurante y bar

MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS EN HOSTELERÍA

OBJETIVOS

- Adquirir los conocimientos necesarios sobre la manipulación del alimento, así como su normativa.
- Aprender la importancia que tiene la calidad del alimento de cara a la satisfacción del consumidor.
- Conocer las repercusiones que tiene el mal uso de los instrumentos de trabajo en los diferentes procesos de la cadena alimentaria.
- Poseer una visión amplia sobre el concepto de alimentación saludable.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

1. ANTES DE EMPEZAR

- 1.1. ¿Por qué es importante la manipulación de alimentos?
- 1.2. Higiene de los alimentos
- 1.3. ¿Qué es Seguridad alimentaria?
- 1.4. ¿Quién es el manipulador de alimentos?

2. POSIBLES PELIGROS DE LOS ALIMENTOS

- 2.1. Afectan a la salud de las personas
- 2.2. Otras repercusiones de intoxicaciones alimentarias
- 2.3. Beneficios de la higiene alimentaria

3. FUENTES DE CONTAMINACIÓN DE LOS ALIMENTOS

- 3.1. Principales fuentes de contaminación de los alimentos
- 3.2. Cadena Alimentaria
- 3.3. Contaminación química
- 3.4. Contaminación física
- 3.5. Contaminación biológica

4. PRINCIPALES ENFERMEDADES CAUSADAS POR EL CONSUMO DE ALIMENTOS

- 4.1. Enfermedades de transmisión alimentaria: Intoxicación e Infección
- 4.2. Productos en el plato
- 4.3. Productos químicos

5. FACTORES QUE AFECTAN AL CRECIMIENTO DE LOS MICROORGANISMOS

- 5.1. Los microorganismos no se ven a simple vista
- 5.2. Crecimiento de los microorganismos
- 5.3. Forma de resistencias: esporas
- 5.4. Factores ambientales que afectan al crecimiento de los microorganismos

6. PRÁCTICAS CORRECTAS DE HIGIENE DURANTE LA RECEPCIÓN, ALMACENAMIENTO, TRANSFORMACIÓN

- 6.1. Recepción
- 6.2. Preparación materias primas
- 6.3. Transformación/ preparación
- 6.4. Almacenamiento
- 6.5. Servicio a mesa asistido por camareros
- 6.6. Servicio autoservicio/ Self-service

7. HIGIENE DEL PERSONAL MANIPULADOR DE ALIMENTOS. RESPONSABILIDADES

- 7.1. Importancia de la higiene del manipulador
- 7.2. Fuentes de infección

- 7.3. Áreas de higiene personal
- 7.4. Ropa y joyas en el trabajo
- 7.5. ¿Qué hacer si un manipulador tiene un corte?
- 7.6. ¿Qué hacer cuando enfermamos?

8. LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN. DESINSECTACIÓN Y DESRATIZACIÓN

- 8.1. Limpieza y desinfección
- 8.2. Desinsectación y desratización
- 8.3. Higiene de locales y equipos

9. MANEJO DE RESIDUOS

- 9.1. Cubo de basura
- 9.2. Contenedores

10. SISTEMA DE ANÁLISIS DE PELIGROS Y PUNTOS DE CONTROL CRÍTICOS

- 10.1. Introducción
- 10.2. Prerrequisitos
- 10.3. Qué es la APPCC
- 10.4. Principios APPCC
- 10.5. Documentos autocontrol

11. UTILIZAR TERMÓMETROS PARA MEDIR

- 11.1. Introducción
- 11.2. Con qué se mide la temperatura de los alimentos
- 11.3. Cuándo medir la temperatura de los alimentos
- 11.4. Consideraciones a tener en cuenta

12. REGLAS DE ORO DE LA OMS PARA LA PREPARACIÓN HIGIÉNICA DE LOS ALIMENTOS

- 12.1. Las 10 reglas de oro de la OMS

13. ETIQUETADO DE LOS PRODUCTOS

- 13.1. Etiquetas de los envases de los alimentos

14. DOCUMENTACIÓN

- 14.1. Organismos Oficiales
- 14.2. Boletines
- 14.3. Centros de Investigación

PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES EN HOSTELERÍA

OBJETIVOS

- Conocer en un sentido amplio y práctico la prevención de riesgos laborales en el sector de la hostelería.
- Profundizar en los riesgos generales y específicos relacionados con los lugares de trabajo, equipos de trabajo de hostelería, carga manual, riesgo eléctrico, ambiente térmico, productos químicos, riesgos psicosociales, etc.
- Indicar al trabajador o trabajadora las medidas de prevención concretas que debe llevar a cabo para evitar o minimizar los riesgos laborales.
- Conocer las buenas prácticas en el uso de maquinaria de hostelería.
- Incidir en las normas básicas de manipulación de alimentos.
- Formar en otras competencias que permitan afrontar situaciones de emergencia o de incendio.
- Asimilar las nociones básicas de primeros auxilios.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

0. INTRODUCCIÓN

Prevención de riesgos laborales en el sector de la hostelería

1. LUGARES DE TRABAJO

- 1.1. Conceptos básicos.
- 1.2. Medidas preventivas.
- 1.3. Condiciones de los lugares de trabajo.
- 1.4. Señalización.
- 1.5. Lugares de trabajo en hostelería.

2. EQUIPOS DE TRABAJO

- 2.1. Equipos de trabajo.
- 2.2. Normas de prevención básicas.
- 2.3. Herramientas manuales.
- 2.4. Máquinas.
- 2.5. Equipos de trabajo en hostelería.

3. ORDEN Y LIMPIEZA

- 3.1. Introducción.
- 3.2. Riesgos principales derivados de la falta de orden y limpieza.
- 3.3. Medidas de prevención y protección.
- 3.4. Orden y limpieza en hostelería.

4. MANIPULACIÓN MANUAL DE CARGAS

- 4.1. Conceptos básicos.
- 4.2. Medidas preventivas.
- 4.3. Método de manipulación manual de cargas (INSHT).
- 4.4. Criterios de referencia.
- 4.5. Manipulación manual de cargas en hostelería.

5. HIGIENE POSTURAL

- 5.1. Higiene postural.
- 5.2. Posturas de trabajo.
- 5.3. Movimientos repetitivos.

5.4. Movimientos repetitivos en hostelería.

6. ESCALERAS MANUALES

6.1. Conceptos básicos.

6.2. Medidas de prevención.

7. RIESGO ELÉCTRICO

7.1. Conceptos básicos.

7.2. Normas básicas de seguridad frente al riesgo eléctrico.

7.3. Riesgo eléctrico en hostelería.

8. AMBIENTE TÉRMICO

8.1. Introducción.

8.2. Exposición al calor.

8.3. Exposición al frío.

8.4. Confort térmico.

8.5. Medidas preventivas.

8.6. Ambiente térmico en hostelería.

9. MANIPULACIÓN Y ALMACENAMIENTO DE PRODUCTOS QUÍMICOS

9.1. Definición y características.

9.2. Clasificación e identificación de sustancias químicas peligrosas.

9.3. Almacenamiento de sustancias químicas.

9.4. Manipulación de productos químicos.

9.5. Productos químicos en hostelería.

10. MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS

10.1. Introducción.

10.2. Definiciones.

10.3. Riesgos principales derivados de la manipulación de alimentos.

10.4. Causas más frecuentes de la Intoxicación alimentaria.

10.5. Errores y factores de riesgo que pueden provocar la contaminación cruzada.

10.6. Medidas de prevención en la manipulación de alimentos.

10.7. Normas respecto a instalaciones, maquinaria y utensilios.

10.8. Normas respecto al personal: higiene, hábitos y salud.

10.9. Resumen final.

11. RIESGOS PSICOSOCIALES

11.1. Conceptos básicos.

11.2. Factores que influyen en la aparición de los riesgos psicosociales.

11.3. Medidas preventivas generales.

11.4. Patologías derivadas de los factores psicosociales.

11.5. Riesgos psicosociales en hostelería.

12. EMERGENCIAS Y EVACUACIÓN

12.1. Introducción.

12.2. Plan de emergencia y evacuación.

12.3. Protocolos de actuación ante situaciones de emergencias.

12.4. Emergencias y evacuación en hostelería.

13. EXTINCIÓN DE INCENDIOS

13.1. El fuego.

13.2. Clases de fuego.

13.3. Medidas básicas de prevención de incendios.

13.4. Sistemas de extinción de incendios.

13.5. Extinción de incendios en hostelería.

14. PRIMEROS AUXILIOS

14.1. Conducta PAS.

14.2. Reanimación cardiopulmonar (RCP).

14.3. Actuación según el tipo de situación.

15. SEGURIDAD VIAL

15.1. Seguridad vial para conductores.

15.2. Seguridad vial para peatones.