

# Memoria Informativa



Área profesional: Restauración  
Acción Formativa: 02

# Camarero Servicio de Sala



**ADECATARIFA**

POR UN DESARROLLO SOSTENIBLE Y LA DEFENSA  
DE LOS DERECHOS DE LOS CIUDADANOS DE TARIFA  
FRENTE A LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

**égora**  
Asesores de Formación

Avanza con nosotros [egora.es](http://egora.es)

## 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.
- Dotar de conocimientos teóricos – prácticos a los alumnos en el manejo de instrumentos, atención al cliente y la consecución de objetivos empresariales.

Objetivos específicos:

- 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.
- Capacitar al trabajador para organizar y efectuar el montaje del comedor en coordinación con los departamentos de servicio de mides y bebidas.
- Capacitar al trabajador para la utilización y manejo de instrumentos necesarios para el desempeño de sus tareas laborales, uso de campanas, bandejas, fuentes... formar al trabajador para la realización del trinchado de carnes, despinado de pescados y preparación de mariscos.
- Facultar al trabajador para el montaje de mesas para comidas, banquetes, reuniones, buffets, así como la decoración de las mismas.
- Capacitar al trabajador para el servicio de vinos, de manera que tenga un conocimiento de las distintas variedades y la manera de servirlos.
- Capacitar al trabajador para realizar una correcta carta de menús (realización de menús, sugerencias, composición e ingredientes del menú).

## METODOLOGIA

La **METODOLOGÍA ONLINE** propuesta se ajusta a las características y necesidades de cada alumno/a, combinando las metodologías de **enseñanza programada** y de **trabajo autónomo** del alumnado con el **asesoramiento de un/a formador/a especializado** y mediante el uso de las nuevas tecnologías de la información y comunicación, creando un entorno de aprendizaje activo, próximo y colaborativo en el **Campus Virtual**.

- **ENSEÑANZA PROGRAMADA:** Persigue transmitir los conocimientos al alumnado sin la intervención directa de el/la formador/a, a través de la organización y estructuración de los contenidos de forma secuencial. La realización periódica de ejercicios y pruebas de autoevaluación permiten afianzar lo aprendido y corregir los posibles errores en el aprendizaje.
- **TRABAJO AUTÓNOMO:** Sistema de trabajo donde el/la alumno/a asume la responsabilidad de su proceso de aprendizaje, adaptándolo a su ritmo de trabajo y a sus propias necesidades, lo que exige una mayor implicación por su parte.

Las acciones formativas están diseñadas para propiciar el fomento de las habilidades, conocimientos y experiencias relevantes para el desarrollo profesional dentro del ámbito de la temática del curso.

El material didáctico objeto fundamental del proceso de enseñanza, será puesto a disposición del alumno en el Campus de manera ordenada y en los formatos más idóneos para ajustarlos a las especificaciones del curso. El alumno debe trabajarlos de manera autónoma dedicando un tiempo que dependerá de las necesidades individualizadas del alumno.

## PROGRAMA

### **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 desbararse 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.

## DURACIÓN

80 horas lectivas

## SOBRE NOSOTROS

Égora tiene la consideración de **Centro o Entidad Colaboradora de la Junta de Andalucía** en materia de **Formación Profesional para el Empleo**. Contamos con dos centros presenciales acreditados por el **SEPE** para la impartición de Especialidades Formativas y Certificados de Profesionalidad. Por otro lado, somos una **entidad inscrita en el Registro Estatal de Entidades de Formación para el Empleo (FUNDAE)** con código 1475 para impartir, dentro de la iniciativa de Formación Programada por las Empresas, formación profesional para el empleo distinta de las especialidades formativas incluidas en el Catálogo de especialidades formativas, de acuerdo con lo establecido en la Ley 30/2015, de 9 de septiembre, por la que se regula el Sistema de Formación Profesional para el empleo en el ámbito laboral y del artículo 14.3 del Real Decreto 694/2017, de 3 de julio, que desarrolla la citada Ley.



**Fundación Estatal  
PARA LA FORMACIÓN EN EL EMPLEO**



## CALIDAD

Égora plantea la calidad como un objetivo primordial, dirigiendo todos nuestros esfuerzos en el cumplimiento de los requisitos y expectativas de sus clientes, contribuyendo a su satisfacción. En este sentido, nuestra empresa tiene implementado un **Sistema de Gestión de la Calidad**, mediante el cual, **ÉGORΑ ASESORES DE FORMACIÓN, S.L. cumple con los requisitos de la Norma ISO 9001:2015**, auditado anualmente por la empresa internacional certificadora **Bureau Veritas**. Contamos con un Departamento de Calidad formado por un equipo profesional cualificado, que garantiza un Sistema de Gestión de Calidad maduro y comprometido con las necesidades de nuestros clientes, asegurando que la formación impartida y servicios prestados cumplen con los requisitos explícitos e implícitos, legales y reglamentos particulares.



## ADHESIONES

Égora pertenece a diferentes asociaciones e instituciones oficiales:

