

SERVICIOS BÁSICOS DE SALA EN RESTAURACIÓN		
HABILIDADES Y COMPETENCIAS EN LA GESTIÓN DEL SERVICIO DE SALA EN RESTAURACIÓN		
<p><b>COMPETENCIA GENERAL:</b> Realizar el servicio básico de sala prestado al cliente en un establecimiento de hostelería. Adquirir las habilidades y competencias necesarias para la organización y dirección del departamento de sala y del servicio de calidad en la atención al cliente.</p>		
Cualificación profesional de referencia	Contenidos formativos	Ocupaciones o puestos de trabajo relacionados
SERVICIOS BÁSICOS DE SALA EN RESTAURACIÓN	<p>1. INTRODUCCIÓN AL RESTAURANTE</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1.1. Deontología de la profesión</li> <li>1.2. Normas de conducta y tratamiento hacia el cliente, los compañeros y la empresa</li> <li>1.3. El restaurante – comedor y sus dependencias</li> <li>1.4. La brigada</li> <li>1.5. Los uniformes</li> <li>1.6. Relación del comedor con otros departamentos</li> <li>1.7. El mobiliario principal y el auxiliar</li> <li>1.8. El material de trabajo</li> <li>1.9. La mise en place</li> </ul>	<p><b>5020.001.8</b> Camarero  <b>5020.002.9</b> Camarero de sala o jefe de rango  <b>5020.002.9</b> Jefe de sector de restaurante o sala</p>
	<p>2. ORGANIZACIÓN Y SUPERVISIÓN</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>2.1. Reservas de mesas</li> <li>2.2. Planificar e inspeccionar preparación del restaurante</li> <li>2.3. Diseñar la distribución de mesas</li> <li>2.4. Organizar y coordinar el montaje y la decoración de mesas</li> <li>2.5. Diseñar lista de servicios</li> <li>2.6. Planificar el programa</li> <li>2.7. Calcular el número de personal necesario</li> <li>2.8. Disponer la decoración</li> </ul>	
	<p>3. EL TRATO CON EL CLIENTE</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>3.1. Recepción y acomodo del cliente</li> <li>3.2. Presentar la carta</li> <li>3.3. Explicar las características de los distintos platos. Orientar al cliente en su elección</li> <li>3.4. Anotar los pedidos de bebidas y comidas</li> <li>3.5. Despedida</li> <li>3.6. La comanda</li> </ul>	

	<p>4. PRPEPARACIÓN DEL BAR-CAFETERÍA</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>4.1. Introducción</li> <li>4.2. Transportes de viandas</li> <li>4.3. Clasificación de los servicios</li> <li>4.4. Trinchado y despinado</li> <li>4.5. El desbarase de mesas</li> <li>4.6. Normas generales de servicio</li> <li>4.7. Doblaje de mesas</li> <li>4.8. El buffet de servicio</li> <li>4.9. Servicios a la vista del cliente</li> <li>4.10. Los postres</li> </ul>	
	<p>5. LOS VINOS: SU SERVICIO</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>5.1. Elaboración del vino</li> <li>5.2. Vinos españoles</li> <li>5.3. Vinos de otros países</li> <li>5.4. Presentar la carta</li> <li>5.5. Explicar las características principales de los vinos</li> <li>5.6. Orientar al cliente en su elección</li> <li>5.7. Sugerir vinos</li> <li>5.8. Servicio de vinos</li> </ul>	
	<p>6. BEBIDAS NO ALCOHÓLICAS</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>6.1. El café y sus clases</li> <li>6.2. Elaboraciones y servicios del café</li> <li>6.3. El té, variedades y procedencia. Elaboraciones y servicios del té</li> <li>6.4. Otras infusiones. Cacaos, zumos y refrescos</li> </ul>	
	<p>7. BEBIDAS ALCOHÓLICAS</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>7.1. Clases, variedades y características</li> <li>7.2. Elaboración de diferentes bebidas alcohólicas</li> </ul>	
	<p>8. SERVICIOS ESPECIALES</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>8.1. Introducción</li> <li>8.2. Montaje y servicio de mesas de buffets</li> <li>8.3. Montaje y servicio de desayunos</li> <li>8.4. Servicio de habitaciones</li> <li>8.5. Montaje y servicio para banquetes</li> <li>8.6. Montaje y servicio de reuniones</li> </ul>	

	<p>9. OPERACIONES POSTERIORES AL SERVICIO</p> <p>9.1. Recogida del servicio</p> <p>9.2. Arreglo del comedor después del servicio</p>	
<p>HABILIDADES Y COMPETENCIAS EN LA GESTIÓN DEL SERVICIO DE SALA EN RESTAURACIÓN</p>	<p>1. CONCEPTO DEL DESARROLLO DEL TURISMO</p> <p>1.1. Introducción</p> <p>1.2. La oferta turística</p>	
	<p>2. MOBILIARIO DE SALA Y MATERIAL DE SALA</p> <p>2.1. Introducción</p> <p>2.2. Objetivos</p> <p>2.3. El local</p> <p>2.4. El mobiliario</p> <p>2.5. El material (la vajilla, la cristalería, la lencería, la cubertería, otros materiales)</p>	
	<p>3. TÉCNICAS DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE</p> <p>3.1. Introducción</p> <p>3.2. Objetivos</p> <p>3.3. La comanda</p> <p>3.4. Tipos de servicios</p>	
	<p>4. ELABORACIONES A LA VISTA DEL CLIENTE</p> <p>4.1. Servicio con guerdón</p> <p>4.2. Mise en place para el guerdón</p> <p>4.3. Equipo especial</p> <p>4.4. Generalidades</p> <p>4.5. Consejos</p>	
	<p>5. MISE EN PLACE. LAS OPERACIONES POST-SERVICIO</p> <p>5.1. Introducción</p> <p>5.2. Objetivos</p> <p>5.3. El post-servicio</p> <p>5.4. Consejos</p>	
	<p>6. PROCESOS DE FACTURACIÓN</p> <p>6.1. Objetivos</p> <p>6.2. Ciclo de control del departamento de alimentos y bebidas</p> <p>6.3. Circuito administrativo de la comanda</p> <p>6.4. La factura</p>	

	<p>7. LA DISTRIBUCIÓN DE TRABAJOS (pasos detallados del servicio)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>7.1. Los rangos</li> <li>7.2. El comandeo</li> <li>7.3. El control de mesas</li> <li>7.4. El pasaplatos</li> <li>7.5. El pasabebidas</li> <li>7.6. La barra</li> <li>7.7. Los postres</li> <li>7.8. El office</li> </ul>	
	<p>8. OPERACIONES DE SERVICIOS ESPECIALES</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>8.1. Introducción</li> <li>8.2. Objetivos</li> <li>8.3. El servicio de banquetes en restaurantes o complejos</li> <li>8.4. Pasos desde el primer contacto</li> <li>8.5. Funciones y perfiles de trabajo</li> <li>8.6. Consejos</li> </ul>	
	<p>9. RELACIONES INTERDEPARTAMENTALES</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>9.1. Relaciones entre los distintos departamentos de un restaurante</li> <li>9.2. Consejos organizativos para el maître</li> </ul>	
	<p>10. CONSEJOS PARA RECOMENDAR UN BUEN VINO</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>10.1. Los buenos consejos para disfrutar del vino</li> <li>10.2. Dónde y cómo guardar el vino</li> <li>10.3. Guía de combinación de vinos (maridajes)</li> <li>10.4. Denominaciones de origen de vinos españoles</li> </ul>	
	<p>11. LA CATA DE LOS PUROS</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>11.1. Introducción</li> <li>11.2. Aroma</li> <li>11.3. Fortaleza</li> <li>11.4. Sabor</li> <li>11.5. Color</li> <li>11.6. Combustión</li> <li>11.7. Formato</li> <li>11.8. Tiro</li> </ul>	

	<p>12. LIMPIEZA Y CONSERVACIÓN DEL MENAJE Y SUPERFICIES</p> <p>12.1. Limpieza y mantenimiento de comedores y cocinas</p> <p>12.2. Limpieza diaria de la habitación</p> <p>12.3. Limpieza de utensilios de cocina</p> <p>12.4. La limpieza general</p>	
	<p>13. LIMPIEZA Y CONSERVACIÓN DEL MENAJE Y UNIFORMES</p> <p>13.1. Limpieza y mantenimiento de uniformes</p> <p>13.2. Limpieza general</p>	
	<p>14. MOBILIARIO DE RESTAURANTE</p> <p>14.1. El local</p> <p>14.2. El mobiliario</p> <p>14.3. El material</p>	
	<p>15. LAS INSTALACIONES DEL BAR</p> <p>15.1. El local</p> <p>15.2. La barra</p> <p>15.3. La mise en place del bar</p> <p>15.4. Condiciones básicas de los alimentos en el bar</p>	

#### METODOLOGÍA:

- **90 horas de clases presenciales** con utilización de **materiales audiovisuales** con presentación de **casos reales** y **juegos de “roleplay”** para experimentar situaciones reales desde la perspectiva de un cliente y de un camareros de sala (experiencia cliente).
- **Clases reducidas** de 20 alumnos.
- **Actividad y participación:** proporcionando toda la práctica posible para poder conseguir el máximo de objetivos que nos hemos propuesto.
- **Amenidad y entusiasmo:** haciendo el curso ameno y entusiasta para permitir la transferencia positiva de los conocimientos adquiridos al trabajo que van a tener que realizar.
- **Práctica con visitas a restaurantes** para comparar distintos enfoques del servicio de sala en restaurantes de distintas categorías y especialidades.
- La **sala donde se impartirán las clases:**
  - Contará con el equipamiento necesario para el visionado de contenido multimedia (pantalla, ordenador y proyector).
  - También dispondrá de un amplio espacio dedicado a realizar “roleplay”.
  - Mínimo 2 m2 por estudiante.
- **Gamificación:** empleo de esta técnica de enseñanza para motivar mediante su carácter lúdico, que facilita la interiorización de conocimientos de una forma más divertida, generando una experiencia positiva en el usuario. El modelo de juego realmente funciona porque consigue motivar a los alumnos, desarrollando un mayor compromiso de las personas, e incentivando el ánimo de superación. Se utilizan una serie de técnicas mecánicas y dinámicas extrapoladas de los juegos.