



CAMAREROS, EN GENERAL

51201049

Marque con una X el período correspondiente:

1º PERIODO FORMATIVO

Higiene alimentaria y manipulación de alimentos

Introducción

Normativa general de higiene aplicable a la actividad

Alteración y contaminación de los alimentos: conceptos, causas y factores contribuyentes

Fuentes de contaminación de los alimentos: físicas, químicas y biológicas

Principales factores que contribuyen al crecimiento bacteriano

Limpieza y desinfección

Materiales en contacto con los alimentos: tipos y requisitos

Calidad higiénico-sanitaria: conceptos y aplicaciones

Autocontrol: sistemas de Análisis de Peligros y Puntos de Control Crítico o APPCC

Guías de Prácticas Correctas de Higiene o GPCH. Aplicaciones

Alimentación y salud

Personal manipulador

Resumen

Limpieza de instalaciones y equipos de hostelería

Introducción

Concepto y niveles de limpieza

Requisitos higiénicos generales de instalaciones y equipos

Procesos de limpieza: desinfección, esterilización, desinsectación y desratización

Productos de limpieza de uso común

Sistemas, métodos y equipos de limpieza

Técnicas de señalización y aislamiento de áreas o equipos

Resumen

Incidencia ambiental de la actividad de hostelería

Introducción

Agentes y factores de impacto

Tratamiento de residuos

Normativa aplicable sobre protección ambiental

Otras técnicas de prevención o protección



Resumen

Buenas prácticas ambientales en los procesos productivos de establecimientos de hostelería

Introducción

Compras y aprovisionamiento

Elaboración y servicio de alimentos y bebidas

Limpieza, lavandería y lencería

Recepción y administración

Mantenimiento

Resumen

Seguridad y situaciones de emergencia en la actividad de hostelería

Introducción

Seguridad

Situaciones de emergencia

Resumen

Gestión del agua y de la energía en establecimientos de hostelería

Introducción

Consumo de agua. Buenas prácticas ambientales en el uso eficiente del agua

Consumo de energía. Ahorro y alternativas energéticas

Resumen

Elaboración del vino en hostelería

Introducción

La vid a través de la historia

La uva y sus componentes

Fermentación de la uva y composición del vino

Tipos de vino y características principales

Elaboración y crianza del vino

Zonas vinícolas de España y el extranjero

Denominaciones de origen y el INDO

Vocabulario específico del vino

Resumen

Servicio de vinos

Introducción

Tipos de servicio

Normas generales del servicio

Apertura de botellas de vino

La decantación: objetivo y técnica

Tipos, características y función de botellas, corchos, etiquetas y cápsulas

Resumen



La cata de vinos

Introducción

Definición y metodología de la cata de vinos

Equipamientos y útiles para la cata

Técnica y elementos importantes en la cata

Fases de la cata

El olfato y los olores del vino

El gusto y los cuatro sabores elementales

Equilibrio entre aromas y sabores

La vía retronasal

Alteraciones y defectos del vino

Fichas de cata: estructura y contenido

Puntuaciones de las fichas de cata

Vocabulario específico de la cata

Resumen

Aprovisionamiento y conservación de vinos

Introducción

Aprovisionamiento externo. Elección de proveedores

Controles de calidad de productos. Importancia del transporte

Defectos aparecidos en los productos y diagnóstico de las posibles causas

La recepción de los vinos

Sistema de almacenamiento de vinos

La bodega

La bodeguilla o cava del día

La conservación del vino

Métodos de rotación de vinos

Registros documentales (vales de pedidos, fichas de existencias)

Métodos manuales e informatizados para la gestión y control de inventarios y stocks

Resumen

Cartas de vinos

Introducción

Confección de la carta de vinos. Normas básicas

Composición, características y categorías de cartas de vinos

Diseño gráfico de cartas de vinos

Política de precios

La rotación de los vinos en la carta

La sugerencia de vinos

Resumen

El maridaje

Introducción

Definición de maridaje y su importancia



Armonización de los vinos
Las combinaciones más frecuentes
Los enemigos del maridaje
Resumen

○ 2º PERIODO FORMATIVO

PRESTACIÓN DE INFORMACIÓN GASTRONÓMICA Y DOCUMENTAL EN INGLÉS

Interpretación y traducción de menús, cartas y recetas

Introducción / Introduction
Presentación / Presentation
Comprensión oral y pronunciación / Listening and Pronunciation
Gramática y Práctica / Language focus and Practice
Práctica oral / Speaking Practice
Resumen / Summary

Elaboración de listas de distribución de comensales en un evento o servicio especial de restauración

Introducción / Introduction
Presentación / Presentation
Comprensión oral y pronunciación / Listening and pronunciation
Gramática y Práctica / Language focus and Practice
Práctica oral / Speaking Practice
Resumen / Summary

Confección de horarios del establecimiento

Introducción / Introduction
Presentación / Presentation
Comprensión oral y pronunciación / Listening and Pronunciation
Gramática y Práctica / Language focus and Practice
Práctica oral / Speaking Practice
Resumen / Summary

Información básica sobre eventos en restauración, como fecha, lugar y precio

Introducción / Introduction
Presentación / Presentation
Comprensión oral y pronunciación / Listening and Pronunciation
Gramática y Práctica / Language focus and Practice
Práctica oral / Speaking Practice
Resumen / Summary



Atención de demandas de información sobre la oferta gastronómica, bebidas y precios de las mismas

Introducción / Introduction

Presentación / Presentation

Comprensión oral y pronunciación / Listening and pronunciation

Gramática y Práctica / Language focus and Practice

Práctica oral / Speaking practice

Resumen / Summary

Redacción de documentos y comunicaciones sencillas para la gestión y promoción del establecimiento

Introducción / Introduction

Presentación / Presentation

Comprensión oral y pronunciación / Listening and Pronunciation

Gramática y Práctica / Language focus and Practice

Práctica oral / Speaking Practice

Resumen / Summary

Redacción de documentos y comunicaciones sencillas para las comandas, indicaciones y horarios

Introducción / Introduction

Presentación / Presentation

Comprensión oral y pronunciación / Listening and Pronunciation

Gramática y Práctica / Language focus and Practice

Práctica oral / Speaking Practice

Resumen / Summary

Consulta de un manual sencillo de maquinaria, equipamiento o utensilio de la actividad de restauración y de aplicación informática

Introducción / Introduction

Presentación / Presentation

Comprensión oral y pronunciación / Listening and Pronunciation

Gramática y Práctica / Language focus and Practice

Práctica oral / Speaking Practice

Resumen / Summary

ATENCIÓN AL CLIENTE EN INGLÉS EN EL SERVICIO DE RESTAURACIÓN

Terminología específica en las relaciones con los clientes

Introducción / Introduction

Presentación / Presentation

Comprensión oral y pronunciación / Listening and Pronunciation

Gramática y Práctica / Language focus and Practice



Práctica oral / Speaking Practice
Resumen / Summary

Presentación personal (dar información de uno mismo)

Introducción / Introduction
Presentación / Presentation
Comprensión oral y pronunciación / Listening and Pronunciation
Gramática y práctica / Language focus and Practice
Práctica oral / Speaking Practice

Usos y estructuras habituales en la atención al cliente o consumidor

Introducción / Introduction
Presentación / Presentation
Comprensión oral y pronunciación / Listening and Pronunciation
Gramática y Práctica / Language focus and Practice
Práctica oral / Speaking Practice
Resumen / Summary

Tratamiento de reclamaciones o quejas de los clientes o consumidores

Introducción / Introduction
Presentación / Presentation
Comprensión oral y pronunciación / Listening and Pronunciation
Gramática y Práctica / Language focus and Practice
Práctica oral / Speaking Practice
Resumen / Summary

Asesoramiento sobre bebidas y armonía con los platos

Introducción / Introduction
Presentación / Presentation
Comprensión oral y pronunciación / Listening and Pronunciation
Gramática y práctica / Language focus and Practice
Práctica oral / Speaking Practice
Resumen / Summary

Información de sistemas de facturación y cobro. Las cuentas

Introducción / Introduction
Presentación / Presentation
Comprensión oral y pronunciación / Listening and Pronunciation
Gramática y Práctica / Language focus and Practice
Práctica oral / Speaking Practice
Resumen / Summary

Atención de solicitudes de información, reservas y pedidos

Introducción / Introduction



Presentación / Presentation

Comprensión oral y pronunciación / Listening and Pronunciation

Gramática y práctica / Language focus and Practice

Práctica oral / Speaking Practice

Atención de demandas de información variada sobre el entorno

Introducción / Introduction

Presentación / Presentation

Comprensión oral y pronunciación / Listening and Pronunciation

Gramática y Práctica / Language focus and Practice

Práctica oral / Speaking Practice

Resumen / Summary

EXPRESIÓN ORAL Y ESCRITA DE LA TERMINOLOGÍA ESPECÍFICA DEL RESTAURANTE

Manejo de la terminología de las principales bebidas en inglés

Introducción / Introduction

Presentación / Presentation

Comprensión oral y pronunciación / Listening and Pronunciation

Gramática y Práctica / Language focus and Practice

Práctica oral / Speaking Practice

Resumen / Summary

Uso y manejo de las expresiones más frecuentes en restauración

Introducción / Introduction

Presentación / Presentation

Comprensión oral y pronunciación / Listening and Pronunciation

Gramática y Práctica / Language focus and Practice

Práctica oral / Speaking Practice

Resumen / Summary

Conocimiento y utilización de las principales bebidas en inglés

Introducción / Introduction

Presentación / Presentation

Comprensión oral y pronunciación / Listening and Pronunciation

Gramática y Práctica / Language focus and Practice

Práctica oral / Speaking Practice

Resumen / Summary

Elaboración de listados y diálogos sobre los principales pescados, mariscos y carnes en inglés



Introducción / Introduction
Presentación / Presentation
Comprensión oral y pronunciación / Listening and Pronunciation
Gramática y Práctica / Language focus and Practice
Práctica oral / Speaking Practice
Resumen / Summary

Conocimiento y utilización de las principales verduras, legumbres y frutas en inglés

Introducción / Introduction
Presentación / Presentation
Comprensión oral y pronunciación / Listening and Pronunciation
Gramática y Práctica / Language focus and Practice
Práctica oral / Speaking Practice
Resumen / Summary

Elaboración de listados y diálogos en inglés de las especias y frutos secos principales

Introducción / Introduction
Presentación / Presentation
Comprensión oral y pronunciación / Listening and Pronunciation
Gramática y Práctica / Language focus and Practice
Práctica oral / Speaking Practice
Resumen / Summary

Elaboración de listados y diálogos en inglés con los elementos del menaje y utensilios de restauración

Introducción / Introduction
Presentación / Presentation
Comprensión oral y pronunciación / Listening and Pronunciation
Gramática y Práctica / Language focus and Practice
Práctica oral / Speaking Practice
Resumen / Summary

Interpretación de las medidas y pesos en inglés

Introducción / Introduction
Presentación / Presentation
Comprensión oral y pronunciación / Listening and Pronunciation
Gramática y Práctica / Language Focus and Practice
Práctica oral / Speaking Practice
Resumen / Summary

Elaboración y uso en diálogos en inglés de los profesionales que integran la rama y sus departamentos

Introducción / Introduction



Presentación / Presentation
Comprensión oral y pronunciación / Listening and Pronunciation
Gramática y Práctica / Language focus and Practice
Práctica oral / Speaking Practice
Resumen / Summary

*** CONTENIDOS DEL CD:**

El restaurante

Introducción
Breve historia del restaurante
El restaurante tradicional como establecimiento y como departamento
Definición, caracterización y modelos de organización de sus diferentes tipos
Deontología elemental de los profesionales de sala de restaurante
Competencias básicas de los profesionales de sala de restaurante
Resumen

Aprovisionamiento interno de materiales, equipos y materias primas

Introducción
Deducción y cálculo de necesidades de géneros y materias primas
Determinación de necesidades del restaurante
Documentos utilizados en el aprovisionamiento interno y sus características
Sistemas utilizados para detectar necesidades de aprovisionamiento interno Departamentos implicados
Resumen

Recepción y almacenamiento de provisiones

Introducción
Recepción de mercancías: sistemas de control de calidad y cantidad
Inspección, control, distribución y almacenamiento de materias primas y bebidas Registros documentales
Sistemas de almacenamiento o conservación y criterios de ordenación
Causas de pérdida o deterioro de géneros por deficiente almacenamiento
Control de stocks
Resumen

Mise en place del restaurante

Introducción
Adecuación de las instalaciones
Puesta a punto de la maquinaria y equipos
Las órdenes de servicio diarias. Libro de reservas
Las dotaciones del restaurante: tipos, características, calidades, cantidades, uso y preparación o repaso/limpieza para el servicio
El mobiliario del restaurante: características, tipos, calidades, usos y distribución



Normas generales para el montaje de mesa para todo tipo de servicio
Decoración en el comedor: flores y otros complementos
Ambientación en el comedor. Música
El menú del día, el menú gastronómico y las sugerencias como información para el cliente
Resumen

O 3º PERIODO FORMATIVO

Servicio del restaurante

Introducción
Concepto de oferta gastronómica, criterios para su elaboración
Platos significativos de la cocina nacional e internacional
La comanda: concepto, tipos, características, función y circuito
Procedimiento para la toma de la comanda estándar e informatizada
Tipos de servicio en la restauración
Marcado de mesa: cubiertos apropiados para cada alimento
Normas generales, técnicas y procesos para el servicio de alimentos y bebidas en mesa
Normas generales para el desbarasado de mesas
Servicio de guarniciones, salsas y mostazas
Resumen

Atención al cliente en restauración

Introducción
La atención y el servicio
La importancia de la 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 de consumidores y usuarios: normativa aplicable en España y la Unión Europea
Resumen

La comunicación en restauración

Introducción
La comunicación verbal: mensajes facilitadores
La comunicación no verbal
La comunicación escrita
La comunicación en la atención telefónica
Barreras de la comunicación
Resumen



La venta en restauración

Introducción

Elementos claves en la venta

Las diferentes técnicas de venta. Merchandising para bebidas y comidas

Fases de la venta

Resumen

Facturación en restauración

Introducción

Facturación en restauración. Importancia de la facturación como parte del servicio

Equipos básicos y otros medios para la facturación

Sistemas de cobro

Aplicación de los sistemas de cobro. Ventajas e inconvenientes

Elaboración de la factura y medios de apoyo

Apertura, consulta y cierre de caja

Control administrativo del proceso de facturación y cobro

Resumen

Cierres de servicios en restauración

Introducción

El cierre de caja

El diario de producción

Resumen

Post-servicio

Introducción

Mantenimiento y adecuación de las instalaciones

Mantenimiento de equipos

Conservación de géneros y materia prima

Almacenamiento y reposición de géneros

La rotación de stocks

Limpieza del local, mobiliario y equipos en el cierre

Resumen

O 4º PERIODO FORMATIVO

Utilización de equipos, utensilios y géneros par elaboraciones a la vista del cliente

Introducción

Equipos, utensilios y sus características

Normas básicas de utilización y limpieza de equipos y utensilios



Aprovisionamiento de géneros preparados tanto en la sala como en la cocina
Las materias primas alimentarias de uso común en la elaboración de platos a la vista del cliente:
aceite, mantequilla, sal, pimienta, mostaza, nata, destilados, limón, especias y vinagre
Resumen

Elaboraciones gastronómicas a la vista del cliente

Introducción

Preparación de platos a la vista del cliente. Cortesía y elegancia

Fichas técnicas de las diferentes elaboraciones: ingredientes, cantidades, tratamientos en crudo y cocinados, normativa de manipulación de alimentos y tiempos

Mise en place del guerdón para la elaboración de platos

Platos a la vista del cliente: ingredientes y procesos de elaboración

Presentación, decoración y guarniciones de platos a la vista del cliente

Información y asesoramiento a los clientes durante la elaboración de platos

Resumen

Desespinado de pescados, mariscos y trinchado de carnes

Introducción

Clasificación de pescados y mariscos

El trinchado de carnes. Tipos y clasificación de las carnes

El cerdo y el jamón

Diferentes tipos de jamón

Partes del jamón

Corte del jamón

La paletilla de cerdo y sus características

Resumen

Instalaciones y equipos básicos para servicios especiales y eventos en restauración

Introducción

Material especial empleado en el servicio y montaje de servicios especiales y eventos

Los salones y la distribución de los espacios. Planos

Manejo, riesgos, puesta a punto y mantenimiento de uso de los diferentes tipos de equipos, maquinaria, herramientas, utensilios y mobiliario

Posibles daños por un mal uso de equipos, máquinas y útiles

Resumen

Servicios especiales en restauración

Introducción

El banquete y el catering

Montaje de mesas en los servicios especiales en restauración

Recursos humanos y materiales para el desarrollo de los servicios especiales

La comercialización de los servicios especiales

La venta y relaciones con los clientes

La coordinación interdepartamental: departamentos afectados por las actividades relacionadas



con los mismos. La orden de servicio
La facturación de los servicios especiales
Resumen

Otros eventos en restauración

Introducción
El buffet
Otros
eventos
Normas sobre la manipulación y exposición de alimentos
Resumen

Decoración y montaje de expositores

Introducción
Diseño sencillo de bocetos para la decoración de locales en servicios especiales y eventos en restauración
Tendencias o variaciones que existen en la restauración de ambientes y decoración
El color y su influencia: teoría de los colores
Las plantas y flores en la restauración: decoración de espacios y mesas
La decoración de buffets teniendo en cuenta el tipo y el tema central del mismo
Los centros de mesas
Los bodegones y otros elementos para la decoración
La ambientación musical en restauración: tipos, intensidades, elementos
La luz: tipos e intensidades
Resumen

O 5º PERIODO FORMATIVO

Sistemas de organización y distribución del trabajo

Introducción
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
Pedidos a economato. Orden, limpieza y llenado de neveras.
Hojas de pedido
Normas higiénico sanitarias en el bar-cafetería
Decoración del establecimiento: Flores y otros complementos
Preparación de aperitivos. Mise en place del servicio de aperitivos
Exposición de preparaciones culinarias en vitrinas y mesas expositoras ubicadas en la barra
Resumen



Servicio de bebidas, aperitivos y comidas en barra y mesa

Introducción

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 de helados, sorbetes, repostería y tartas

Resumen

Atención al cliente en restauración

Introducción

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

Resumen

La comunicación en la restauración

Introducción

La comunicación verbal: mensajes facilitadores

La comunicación no verbal

La comunicación escrita

La comunicación en la atención telefónica

Barreras de la comunicación

Resumen

La venta en restauración

Introducción

Elementos claves en la venta

Las diferentes técnicas de venta. Merchandising para bebidas y comidas

Fases de la venta

Resumen



Facturación y cobro de servicios en bar-cafetería

Introducción

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

Resumen

Cierre del bar-cafetería

Introducción

Tareas propias del cierre

Reposición de stock 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

Resumen

Gestión de los sistemas informáticos en bar-cafetería

Introducción

Aplicaciones informáticas para el bar-cafetería: equipos y programas informáticos del bar-cafetería

Instalación y uso de aplicaciones informáticas propias de la gestión del bar-cafetería

Bases de datos de clientes informatizadas. Manejo y uso

Hojas de cálculo. Manejo y uso

Resumen

Internet como fuente de información y vía de comercialización para la actividad del bar-cafetería

Introducción

Historia. Internet en España

Conceptos y definiciones

Cómo funciona Internet. Cómo conectarse

Servicios de Internet

Correo electrónico

Buscadores y portales

Internet como proveedor de alimentos y bebidas

El mailing como técnica comercial

Resumen



O 6º PERIODO FORMATIVO

Higiene alimentaria y manipulación de alimentos

Introducción

Normativa general de higiene aplicable a la actividad

Alteración y contaminación de los alimentos: conceptos, causas y factores contribuyentes

Fuentes de contaminación de los alimentos: físicas, químicas y biológicas

Principales factores que contribuyen al crecimiento bacteriano

Limpieza y desinfección

Materiales en contacto con los alimentos: tipos y requisitos

Calidad higiénico-sanitaria: conceptos y aplicaciones

Autocontrol: sistemas de Análisis de Peligros y Puntos de Control Crítico o APPCC

Guías de Prácticas Correctas de Higiene o GPCH. Aplicaciones

Alimentación y salud

Personal manipulador

Resumen

Limpieza de instalaciones y equipos de hostelería

Introducción

Concepto y niveles de limpieza

Requisitos higiénicos generales de instalaciones y equipos

Procesos de limpieza: desinfección, esterilización, desinsectación y desratización

Productos de limpieza de uso común

Sistemas, métodos y equipos de limpieza

Técnicas de señalización y aislamiento de áreas o equipos

Resumen

Incidencia ambiental de la actividad de hostelería

Introducción

Agentes y factores de impacto

Tratamiento de residuos

Normativa aplicable sobre protección ambiental

Otras técnicas de prevención o protección

Resumen

Buenas prácticas ambientales en los procesos productivos de establecimientos de hostelería

Introducción

Compras y aprovisionamiento

Elaboración y servicio de alimentos y bebidas

Limpieza, lavandería y lencería

Recepción y administración



Mantenimiento
Resumen

Seguridad y situaciones de emergencia en la actividad de hostelería

Introducción
Seguridad
Situaciones de emergencia
Resumen

Gestión del agua y de la energía en establecimientos de hostelería

Introducción
Consumo de agua. Buenas prácticas ambientales en el uso eficiente del agua
Consumo de energía. Ahorro y alternativas energéticas
Resumen

La manipulación de alimentos

Introducción Conceptos básicos
La formación del manipulador de alimentos Obligaciones
del manipulador de alimentos Resumen

Sistemas de autocontrol basados en los principios del análisis de Peligros y puntos de control críticos (appcc)

Introducción
Definición de sistema appcc
Aplicación del sistema appcc
El equipo de appcc
Resumen

Peligros en los alimentos

Introducción
La cadena alimentaria
Tipos de peligros
Medidas preventivas
Resumen

Las enfermedades de transmisión alimentaria. Medidas preventivas

Introducción
Concepto de enfermedades de transmisión alimentaria
Elementos de la toxiinfección alimentaria
Principales enfermedades de transmisión alimentaria
Medidas preventivas generales para evitar una toxiinfección
Resumen

Prácticas correctas de higiene y manipulación de los alimentos. Limpieza y desinfección



Introducción

Buenas prácticas de manipulación

Limpieza y desinfección

Desinsectación y desratización. Control de plagas

Higiene de locales y equipos

Resumen