Protocolo y Etiqueta en el Servicio de Mesa

SKU	50032
Modalidad	100% Online Asincrónica
Duración	100 horas
Dirigido a	garzones, cocineros, bartenders, baristas, personal de banquetería, supervisores y trabajadores de servicios de alimentación.

Este curso entrega herramientas prácticas y conocimientos aplicados en **Protocolo y Etiqueta en el Servicio de Mesa**, orientados al contexto de hoteles, restaurantes, cafeterías y negocios HORECA. El programa aborda procedimientos, gestión operativa, calidad de servicio y buenas prácticas para fortalecer el desempeño profesional y la eficiencia de los procesos.

Unidad 1: Fundamentos del servicio gastronómico

- Comprensión de la organización del servicio en restaurantes, bares, cafeterías, banquetería y eventos.
- Reconocimiento de funciones, responsabilidades y coordinación entre salón, cocina, bar y apoyo.
- Preparación de estaciones, equipos, utensilios e insumos necesarios para una operación eficiente.

Unidad 2: Técnicas y procedimientos de trabajo

- Aplicación de procedimientos de mise en place, montaje, atención y cierre según el tipo de servicio.
- Uso adecuado de equipos, utensilios y materias primas considerando calidad y seguridad.
- Estandarización de preparaciones y secuencias para mantener consistencia y presentación.

Unidad 3: Higiene, seguridad y control

- Aplicación de prácticas higiénicas para prevenir contaminación y proteger la inocuidad de los alimentos.
- Identificación de riesgos, alérgenos, peligros operacionales y medidas preventivas en áreas de trabajo.
- Uso de registros, controles de temperatura, limpieza y procedimientos de verificación.

Unidad 4: Calidad y mejora continua

- Evaluación de tiempos, presentación, rendimiento, mermas y satisfacción del cliente.
- Detección de desviaciones y aplicación de acciones correctivas en procesos de servicio y producción.
- Implementación de mejoras orientadas a calidad, eficiencia, sostenibilidad y experiencia del cliente.

Metodología

El curso se desarrolla mediante estudio autónomo, lecturas guiadas, análisis de casos, ejercicios de aplicación, actividades prácticas, cuestionarios por unidad y una evaluación final.

Recursos Didácticos

Se incluyen manual de estudio, guías de trabajo, glosario técnico, fichas de apoyo, material descargable y casos prácticos vinculados a situaciones habituales del sector HORECA.

Evaluación

El aprendizaje se verifica mediante cuestionarios, actividades de aplicación, resolución de casos prácticos y una evaluación final integradora.

Competencias de Egreso

- Comprender los fundamentos y procesos asociados a Protocolo y Etiqueta en el Servicio de Mesa.

- Aplicar procedimientos y buenas prácticas de forma ordenada y consistente.
- Identificar riesgos, desviaciones y oportunidades de mejora en la operación HORECA.
- Contribuir a una gestión eficiente, segura y orientada a la calidad de servicio.