



COURSE: **WAITERS (WAITER).**



Scope:

The importance of this course lies in the fact that the position of waiter-waiter is much more than what we know, we know the importance of personalized and professional attention from a host, knowledgeable about our service and quality.

The importance of this course lies in the fact that the position of waiter - server is much more than what we know, we know the importance of the personal and professional attention of a host, knowledgeable about our service and quality.

Pre-requisites:

To enter this course, it is necessary to have the following profile:

- Have completed secondary education.
- Certificate of good physical health.
- Be over 18 years of age.
- Demonstrate good conduct.
- Proficiency in the English language.
- Possess a white and green card.



Course Content.

Modules	Theoretical hours	Practice Hours
1. FOOD & PERSONAL HYGIENE. 1.1. Food hygiene 1.2. Foodborne Illnesses 2. PERSONAL HYGIENE. 2.1. Personal Hygiene 2.2. Skin infections 2.3. Gloves 2.4. When to stop working for the good health of others	2.0	-
3. U.S. PUBLIC HEALTH REGULATIONS (USPH) ON PERSONAL HYGIENE, FOOD HANDLING, WASTE MANAGEMENT, WATER QUALITY. 3.1.1. What are the USPH regulations? 3.1.2. What is the U.S. Vessel Sanitation Program? 3.1.3. Who inspects cruise ships? 3.1.4. How and when are USPH inspections conducted on cruise ships? 3.1.5. What is the 3-bucket cleaning method used in the cruise shipping industry? 3.1.6. Who regulates cruise ships in the United States? 3.1.7. What is the Maritime Health Declaration? 3.2. Review of the requirements established as control measures by the USPH regulation. 3.2.1. Verification of sanitation procedures for crew in accordance with USPH regulation 3.2.2. Food Handling Checklist. 3.2.3. Preparation of the Food Department for sanitary inspection. 3.2.4. Ship Sanitization Preparedness List.	2.0	-
4. WHAT ARE THE STAFF POSITIONS IN A RESTAURANT DINING ROOM? 4.1. The formal organization of the restaurant. 4.1.1. People concerned about the management of the restaurant. 4.1.2. Personnel who make up “the service brigade”. 4.1.3. Staff working in the kitchen. 4.1.4. Personnel working in storage (Warehouse). 4.1.5. Staff who work in the cleaning and maintenance of the restaurant.	2.0	-



<p>4.1.6. Staff working in the room services area.</p> <p>4.1.7. Additional services to the restaurant.</p> <p>4.1.8. Areas of the restaurant reserved for storage and production.</p> <p>4.1.9. Areas of the restaurant reserved for the cleaning and maintenance of the restaurant.</p> <p>4.2. Duties of the Waiter/Server.</p> <p>4.2.1. Profile of the waiter.</p> <p>4.2.1.1. Daily Knowledge.</p> <p>4.2.2. Learning to be a waiter.</p> <p>4.2.2.1. Service Features.</p> <p>4.2.2.2. Functions and obligations before starting the service.</p> <p>4.2.2.3. Work tools.</p>		
<p>5. THE SERVICE.</p> <p>5.1. The welcome.</p> <p>5.2. The choice to suggest.</p> <p>5.3. The importance of your image.</p> <p>5.4. Attitude.</p> <p>5.5. The salesperson's talent.</p> <p>5.6. Be attentive to the reason of their visit.</p> <p>5.7. Order taking.</p> <p>5.8. How to fill out an order.</p> <p>5.9. The times.</p> <p>5.10. How to serve a bottle of wine.</p> <p>5.11. Keep the table clean.</p> <p>5.12. The bill.</p> <p>5.13. Shift delivery.</p> <p>5.14. Complementary activities and functions.</p>	4.0	3.0
<p>6. WORK TEAM IN A RESTAURANT.</p> <p>6.1. Breakfast.</p> <p>6.2. "VIP" customer service.</p> <p>6.3. Preparation of trolleys and trays "MISE IN PLACE".</p> <p>6.4. Brunch</p> <p>6.5. Example of the composition of a brunch.</p> <p>6.6. The mini bar.</p> <p>6.7. Order-taking and care.</p> <p>6.7.1. Care</p> <p>6.8. Common problems with inadequate supervision.</p> <p>6.8.1. Sequence of in-room service.</p>	2.0	1.0
<p>7. THE BOX.</p> <p>7.1. Account opening.</p> <p>7.2. Types of Running Hands.</p> <p>7.3. Manual.</p>	2.0	2.0



MARITIME PROFESSIONAL INSTITUTE OF PANAMA

Urbanización Perejil, Calle 3era, Edificio PH Barcelona, Local N°1, Planta Baja.

Phone (507) 373-4907 / 373-4908 / 788-6592 / 6781-6847

Email: maritimecenter@mp-ip.edu.pa



7.4. Electronics.		
7.5. Computing.		
7.6. Squaring the Box.		
7.7. Box sheet.		
8. THE CARTE AND MENUS.	3.0	3.0
8.1. Different types of menus.		
8.2. Features of the food menu.		
8.3. Menu advantages		
8.4. Advantages of eating from the menu.		
8.5. The wine lists.		
8.5.1. Classification.		
8.6. The Client's welcome.		
8.6.1. Welcoming the client at the reception.		
9. IMPLEMENTATION OF THE RECEPTION AREA.	3.0	2.0
9.1. Atmosphere.		
9.2. General recommendations.		
9.3. Situation settlement procedure.		
9.4. Welcoming the client in the dining room.		
9.4.1. Before the arrival of the client.		
9.4.2. Setting factors.		
9.4.3. The delivery of the menu.		
9.5. Customer welcome at events.		
9.5.1. Individual plan.		
9.5.2. Panels.		
9.5.3. The card on the plate.		
10. THE SALE IN THE RESTAURANT.	3.0	-
10.1. Sales & order taking.		
10.2. Food sale.		
10.3. Goal of the sale in a restaurant.		
10.4. Order Flow chart.		
11. ROOM SERVICE.	3.0	-
11.1. Traditional room service.		
11.2. The store.		
11.3. The furniture and its facilities.		
11.4. The staff.		
11.5. The responsibility of the floor manager.		
11.6. The knowledge and qualities of the floor manager.		
11.7. Breakfast service.		
11.8. The mise en place.		
11.9. In the mornig.		
11.10. The retreat		
11.11. Term of service.		



MARITIME PROFESSIONAL INSTITUTE OF PANAMA

Urbanización Perejil, Calle 3era, Edificio PH Barcelona, Local N°1, Planta Baja.

Phone (507) 373-4907 / 373-4908 / 788-6592 / 6781-6847

Email: maritimecenter@mp-ip.edu.pa



11.12. Meals delivered to the room.		
12. THE MISE EN PLACE	2.0	1.0
12.1. The service.		
12.2. "Centralized" room service.		
12.3. The Store.		
12.4. The staff.		
12.5. The service.		
12.6. Breakfast.		
12.7. The advantages and disadvantages of room service.		
13. RESTAURANT PREPARATION.	3.0	1.0
13.1. Optimal restaurant conditions.		
13.2. Steps for restaurant opening.		
13.3. Cleaning, shape, and organization of tables.		
13.4. Cutlery.		
13.5. Cutlery for the table.		
13.6. Serving cutlery.		
13.7. Crockery.		
13.8. Basic elements of tableware.		
13.9. Glassware.		
13.10. Where to put the glasses.		
13.11. Napkins.		
13.12. Where to put the napkins.		
14. RESTAURANT PROTOCOL	1.0	1.0
14.1. How to order.		
14.2. Sitting at the table.		
14.3. Posture.		
14.4. Using the napkin.		
14.5. When to start eating.		
15. DIFFERENT STYLES IN THE HANDLING OF CUTLERY.	2.0	-
15.1. Using the knife, fork and spoon.		
15.2. How to hold cups and glasses.		
16. HOW TO SERVE FOOD.	2.0	1.0
16.1. Other details that need to be taken care of at the table.		
16.2. How to proceed in case of accidents at the table.		
16.3. Types of restaurant services.		
16.4. Breakfast classification.		
16.5. Types of table services.		
17. FOOD HYGIENE AND HANDLING.	4.0	-
17.1. Objective.		
17.2. Introduction.		
17.3. Production system flow diagram.		
17.4. Receiving temperature.		



MARITIME PROFESSIONAL INSTITUTE OF PANAMA

Urbanización Perejil, Calle 3era, Edificio PH Barcelona, Local N°1, Planta Baja.

Phone (507) 373-4907 / 373-4908 / 788-6592 / 6781-6847

Email: maritimecenter@mp-ip.edu.pa



17.5. Procedures for measuring the temperatures of food.			
17.6. Cooking food.			
17.7. Recommendations to follow to achieve adequate rapid cooling of food.			
17.8. Cooking temperature control.			
17.9. Cooking hazards, prevention and control.			
17.10. Cooking of food; frying.			
17.11. Freezing food.			
17.12. Pre-cooked and prepared foods.			
17.13. Reheating food.			
17.14. Microwave from all angles.			
18. FOOD POISONING		1.0	-
18.1. Cross-contamination			
18.2. How to prevent salmonella poisoning.			
18.3. Prevention of Staphylococcus poisoning.			
19. EGGS AND EGG PRODUCTS.		1.0	-
19. Mayonnaise.			
19.1. Types of mayonnaise.			
20. WHEN SERVING MEALS.		2.0	1.0
20.1. When serving meals (plating).			
20.2. Dangers.			
20.3. Ways to prevent them.			
Practical component.		-	180.0
	Hour's subtotal	44.0	196.0
	Total		240.0

The practical component will be carried out with the institutions with which we have a collaboration agreement.

Required Materials:

Copy of ID or Passport, paper, pen, highlighters (different colors), Practice Uniform.

Abbreviation: WAITER

Duration: 30 days (240 hours)

Mode: in classroom / virtual.



CURSO: MESERO (WAITER).



Justificación:

La importancia de este curso radica en que la posición de mesero-salonero es mucho más de lo que conocemos, sabemos la importancia de la atención personalizada y profesional de un anfitrión, conector de nuestro servicio y calidad.

El Mesero-salonero ocupa ese lugar, por eso es muy importante que aplique todas y cada una de las normas al pie de la letra, con cada uno de sus clientes y en cada uno de los detalles de servicio, esto le permitirá ser un excelente anfitrión.

Pre-requisitos:

Para ingresar a este curso es necesario contar con el siguiente perfil:

- Haber finalizado los estudios secundarios.
- Certificado de buena salud física.
- Tener edad superior a los 18 años.
- Demostrar buena conducta.
- Dominio del idioma inglés.
- Poseer carnet blanco y verde.



Contenido del curso.

Módulos	Horas teóricas	Horas practicas
1. HIGIENE ALIMENTARIA Y PERSONAL. 1.1. Higiene Alimentaria 1.2. Enfermedades de transmisión alimentaria 2. HIGIENE PERSONAL. 2.1. Higiene personal 2.2. Infecciones cutáneas 2.3. Guantes 2.4. Cuando dejar de trabajar por el bien de la salud de los demás	2.0	-
3. LAS REGULACIONES DE LA SALUD PÚBLICA DE LOS ESTADOS UNIDOS (USPH) POR SUS SIGLAS EN INGLÉS, EN MATERIA DE HIGIENE PERSONAL, MANEJO DE ALIMENTOS, MANEJO DE DESECHOS, CALIDAD DEL AGUA. 3.1.1. ¿Cuáles son las regulaciones de la USPH? 3.1.2. ¿Qué es el Programa de Saneamiento de Embarcaciones de EE. UU.? 3.1.3. ¿Quién inspecciona los cruceros? 3.1.4. ¿Cómo y cuándo se llevan a cabo las inspecciones de USPH en cruceros? 3.1.5. ¿En qué consiste el método de limpieza de 3 cubos, empleado en la industria marítima de cruceros? 3.1.6. ¿Quién regula los cruceros en los Estados Unidos? 3.1.7. ¿Qué es la declaración marítima de sanidad? 3.2. Revisión de los requisitos establecidos como medidas de control por parte de la regulación USPH. 3.2.1. verificación de los procedimientos de saneamiento para la tripulación de acuerdo con la regulación USPH. 3.2.2. Lista de verificación de manipulación de alimentos. 3.2.3. preparación del departamento de alimentos para una inspección sanitaria. 3.2.4. lista de preparación para la sanitización del buque.	2.0	-
4. ¿CUÁLES SON LOS PUESTOS DEL PERSONAL EN EL COMEDOR DE UN RESTAURANTE? 4.1. La organización formal del restaurante. 4.1.1. Personas preocupadas de la administración del restaurante. 4.1.2. Personal que compone “la brigada de servicio” 4.1.3. Personal que trabaja en la cocina 4.1.4. Personal que trabaja en el almacenamiento (Bodega) 4.1.5. Personal que trabaja en el aseo y mantención del restaurante.	2.0	-



4.1.6. Personal que trabaja en el área de servicio al cuarto. 4.1.7. Los servicios anexos al restaurante. 4.1.8. Zonas del restaurante reservadas al almacenamiento y producción 4.1.9. Zonas del restaurante reservadas al aseo y la mantención del restaurante. 4.2. Funciones del Mesero / salonero. 4.2.1. Perfil del salonero. 4.2.1.1. Conocimientos diarios. 4.2.2. Aprendiendo a ser mesero. 4.2.2.1. Características del servicio 4.2.2.2. Funciones y obligaciones antes de empezar el servicio. 4.2.2.3. Herramientas de trabajo		
5. EL SERVICIO. 5.1. La bienvenida 5.2. La elección a sugerir. 5.3. Lo importante de tu imagen. 5.4. Actitud. 5.5. El talento del vendedor. 5.6. Este atento al motivo de su visita. 5.7. Toma de orden. 5.8. Forma de llenar una comanda. 5.9. Los tiempos. 5.10. Como servir una botella de vino. 5.11. Mantenga la mesa limpia. 5.12. La cuenta. 5.13. Entrega del turno. 5.14. Actividades y funciones complementarias.	4.0	3.0
6. EQUIPO DE TRABAJO EN UN RESTAURANTE. 6.1. Desayuno. 6.2. Atención a clientes "VIP" 6.3. La preparación de carros y bandejas "MISE EN PLACE". 6.4. El brunch. 6.5. Ejemplo de la composición de un brunch. 6.6. El minibar. 6.7. La toma de orden y su cuidado. 6.7.1. Cuidados. 6.8. Problemas frecuentes por supervisión inadecuada. 6.8.1. Secuencia del servicio en la habitación.	2.0	1.0
7. LA CAJA. 7.1. Apertura de la cuenta. 7.2. Tipos de mano corriente. 7.3. Manual.	2.0	2.0



7.4. Electrónica.		
7.5. Informática.		
7.6. Cuadratura de caja.		
7.7. Hoja de caja.		
8. LA CARTA Y SU MENUS.	3.0	3.0
8.1. Diferentes tipos de menús.		
8.2. Características de la carta de alimentos.		
8.3. Ventajas de menú.		
8.4. Ventajas de comer a la carta.		
8.5. La carta de vinos.		
8.5.1. Clasificación.		
8.6. La acogida del Cliente.		
8.6.1. Acogida del cliente en la recepción.		
9. IMPLEMENTACIÓN DE LA ZONA DE RECEPCION.	3.0	2.0
9.1. Ambientación.		
9.2. Recomendaciones generales.		
9.3. Procedimiento de acuerdo de situaciones.		
9.4. Acogida del cliente en el comedor.		
9.4.1. Antes de la llegada el cliente.		
9.4.2. Factores de ambientación.		
9.4.3. La entrega de la carta.		
9.5. La acogida del cliente en eventos.		
9.5.1. Plan individual.		
9.5.2. Paneles.		
9.5.3. La tarjeta en el plato.		
10. LA VENTA EN EL RESTAURANTE.	3.0	-
10.1. Ventas y toma de la comanda.		
10.2. Venta de comida.		
10.3. Objetivo de la venta en un restorán.		
10.4. Flujograma de la comanda.		
11. SERVICIO A LA HABITACIÓN.	3.0	-
11.1. Servicio a la habitación tradicional.		
11.2. El local.		
11.3. El mobiliario y sus instalaciones.		
11.4. El personal.		
11.5. La responsabilidad del jefe de piso.		
11.6. Los conocimientos y cualidades del jefe de piso.		
11.7. El servicio de desayuno.		
11.8. La mise en place.		
11.9. Por la mañana.		
11.10. El retiro.		
11.11. Término del servicio.		



MARITIME PROFESSIONAL INSTITUTE OF PANAMA

Urbanización Perejil, Calle 3era, Edificio PH Barcelona, Local N°1, Planta Baja.

Phone (507) 373-4907 / 373-4908 / 788-6592 / 6781-6847

Email: maritimecenter@mp-ip.edu.pa



11.12. Las comidas entregadas a la habitación.		
12. LA MISE EN PLACE. 12.1. El servicio. 12.2. El servicio a la habitación "Centralizado". 12.3. El local. 12.4. El personal. 12.5. El servicio. 12.6. El desayuno. 12.7. Las ventajas e inconvenientes del servicio a la habitación.	2.0	1.0
13. PREPARACIÓN DEL RESTAURANTE. 13.1. Condiciones óptimas del restaurante. 13.2. Pasos para la apertura del restaurante. 13.3. Limpieza, forma y organización de mesas. 13.4. Cubertería. 13.5. Cubiertos para la mesa. 13.6. Cubiertos para servir. 13.7. Vajilla. 13.8. Elementos básicos de una vajilla. 13.9. Cristalería. 13.10. Donde colocar las copas. 13.11. Servilletas. 13.12. Donde colocar las servilletas.	3.0	1.0
14. PROTOCOLO EN EL RESTAURANTE. 14.1. Como ordenar. 14.2. Sentados en la mesa. 14.3. Postura. 14.4. Uso de la servilleta. 14.5. Cuando empezar a comer.	1.0	1.0
15. DIFERENTES ESTILOS EN EL MANEJO DE LOS CUBIERTOS. 15.1. Uso del cuchillo, tenedor y cuchara. 15.2. Como sostener tazas y copas.	2.0	-
16. FORMA DE SERVIRSE LOS ALIMENTOS. 16.1. Otros detalles que deben cuidarse en la mesa. 16.2. Como proceder en caso de accidentes en la mesa. 16.3. Tipos de servicios en restaurantes. 16.4. Clasificación de desayunos. 16.5. Tipos de servicios a la mesa.	2.0	1.0
17. HIGIENE Y MANIPULACIÓN DE LOS ALIMENTOS. 17.1. Objetivo. 17.2. Introducción. 17.3. Diagrama de flujo del sistema productivo.	4.0	-



MARITIME PROFESSIONAL INSTITUTE OF PANAMA

Urbanización Perejil, Calle 3era, Edificio PH Barcelona, Local N°1, Planta Baja.

Phone (507) 373-4907 / 373-4908 / 788-6592 / 6781-6847

Email: maritimecenter@mp-ip.edu.pa



17.4.	Temperatura de recepción.		
17.5.	Procedimientos para realizar la medición de temperaturas de un alimento.		
17.6.	El cocinado de los alimentos.		
17.7.	Recomendaciones a seguir para lograr un adecuado enfriado rápido de los alimentos.		
17.8.	Control de temperatura de cocción.		
17.9.	Peligros, prevención y control de la cocción.		
17.10.	Cocinado de los alimentos; la fritura.		
17.11.	La congelación de los alimentos.		
17.12.	Alimentos precocidos y preparados.		
17.13.	Recalentar los alimentos.		
17.14.	Microondas desde todos los ángulos.		
18. INTOXICACIÓN ALIMENTARIA.		1.0	-
18.1.	Contaminación cruzada.		
18.2.	Como prevenir la intoxicación con salmonella.		
18.3.	Prevención de la intoxicación por Staphylococcus.		
19. HUEVOS Y OVOPRODUCTOS.		1.0	-
19.1.	La mayonesa.		
19.2.	Tipos de mayonesas.		
20. AL SERVIR LAS COMIDAS.		2.0	1.0
20.1.	Al servir las comidas (emplatado).		
20.2.	Peligros.		
20.3.	Formas de prevenirlos.		
Componente practico.		-	180.0
	Subtotal de horas	44.0	196.0
	Total		240.0

El componente practico será llevado a cabo con las instituciones con las cuales mantenemos convenio de colaboración.

Materiales requeridos:

Copia de Cedula o Pasaporte, papel, bolígrafo, resaltadores (diferentes colores), Uniforme para Practica.

Abreviatura: WAITER Duración: 30 días (240 horas) Modalidad: presencial / virtual.