

Acción formativa: “Curso de técnicas de servicio de alimentos y bebidas en barra y mesa”

Fechas: 1-18 marzo martes a viernes Horario: 9.00h-14.00h.

Lugar: Escuela de Cocina Azafrán, C/San Antonio Abad, 21. Zaragoza

Nombre de la acción formativa:

Curso de técnicas de servicio de alimentos y bebidas en barra y mesa.

Modalidad: Presencial **Duración:** 60 horas

Nivel de formación para acceso:

- Titulación mínima: Estar en posesión del título de ESO.
- Nivel de inglés: A1/A2

Índice de contenidos

MÓDULO 1: Sistema de organización y distribución del trabajo (5 horas)

- La brigada del bar-cafetería
- Puesta a punto del material
- Mobiliario y maquinaria utilizadas en el servicio
- Gestión de pedidos
- Orden y limpieza

MÓDULO 2: Servicio de bebidas, aperitivos y comidas en barra y en mesa (20 horas)

- Servicio de bebidas en barra
- Servicio de bebidas en mesa
- Toma de la comanda
- Manejo de bandeja
- Servicio de cafés e infusiones
- Servicio de combinados
- Servicio de zumos y batidos
- Coctelería
- Básico de técnicas de elaboración culinarias en barra y su servicio

MÓDULO 3: Atención al cliente en la restauración (10 horas)

- Acogida y despedida del cliente
- Apariencia personal
- Percepción del cliente
- Fidelización del cliente
- Perfiles psicológicos del cliente
- Tratamiento de objeciones y quejas
- Resolución de conflictos y empatía
- Protección en consumidores y usuarios

Cofinanciado por:

MÓDULO 4: La comunicación y la venta en restauración (3 horas)

- Comunicación verbal y no verbal
- Barreras de la comunicación
- Comunicación en la atención telefónica
- Elementos clave en la venta
- Diferentes técnicas de venta
- Fases de la venta

MÓDULO 5: Cobro de servicios en Bar Cafetería (2 horas)

- Importancia del cobro
- Sistemas de cobro
- Apertura, consulta y cierre de caja

MÓDULO 6: Inglés profesional básico para el servicios de restauración (15 horas)

- Presentación personal
- Terminología específica en las relaciones con el cliente
- Terminología específica en la interpretación de menús y cartas
- Manejo principalmente oral de las terminologías
- Repaso cultural de las principales características de los turistas que más visitan nuestra ciudad

MÓDULO 7: Manipulación de alimentos y normas de seguridad e higiene en hostelería (5 horas)

- Limpieza de instalaciones y equipos
- Buenas prácticas ambientales en los procesos
- Manipulación de Alimentos incluyendo la última normativa de Alérgenos.

Metodología y Evaluación

Aprendiendo haciendo

Los profesores tras explicar brevemente la teoría de cada apartado de los contenidos procederán a la puesta en práctica de las técnicas en vivo con los alumnos y si eso no fuera posible, a través de material audiovisual. Las sesiones se desarrollarán en varios espacios del centro de formación donde el profesor disponga de los materiales adecuados para las distintas materias a tratar (Aula de cocina, aula de demostraciones y servicio en barra y mesa, aula de informática, aula teórica). Las prácticas se harán individualmente y/o en grupo pudiendo de este modo permitir al formador la correcta evaluación del alumno y la posterior validación de sus capacidades. El sistema de evaluación será en cada módulo a través del control continuo del alumno y a través de un examen escrito al finalizar cada módulo.

La entrega del certificado de participación será condicionado a la asistencia del alumno que deberá asistir a mínimo el 75% de la formación.