

CURSO DE SERVICIO BÁSICO Y POSTSERVICIO EN EL RESTAURANTE-BAR

Fechas: 22may-28 junio

Modalidad:Presencial **Duración:**125 horas

Lugar:Se indicarán los centros educativos mediante e-mail, a los alumnos participantes.

Requisitos:

- Tener entre 16 y 29 años y estar inscrito en Garantía Juvenil
- Titulación mínima: Disponer del certificado de escolaridad o equivalente
- Estar interesados y capacitados para desarrollar la ocupación

Objetivos:

- Mejorar la empleabilidad y conocer técnicas de búsqueda de empleo, desarrollo de entrevista de trabajo y proceso de selección.
- Capacitar al alumno/a para desarrollar los procesos de pre servicio, servicio y post servicio propios del bar-cafetería, aplicando con autonomía las técnicas correspondientes, acogiendo y atendiendo al cliente, utilizando, en caso necesario, la lengua inglesa, consiguiendo la calidad y objetivos económicos establecidos, respetando las normas y prácticas de seguridad e higiene en la manipulación alimentaria y gestionando administrativamente pequeños establecimientos de esta naturaleza.

Índice de contenidos

MÓDULO 1-FORMACIÓN PARA EL EMPLEO (65h.) Formación teórica y práctica:

Habilidades personales 10h.

Auto-conciencia emocional. Auto-regulación. Auto-motivación. Empatía

Habilidades sociales 20h.

Habilidades sociales. Conductas sociales. Relaciones sociales. Cultura de empresa: competencias clave en la empresa de hoy.

Habilidades para la empleabilidad 35h.

CV y carta de presentación. Entrevista personal. Proceso de selección. Empleo 2.0. Marca personal. Programas informáticos aplicados a la empleabilidad.

MÓDULO 2 – SERVICIO BÁSICO Y POSTSERVICIO EN EL RESTAURANTE-BAR(60h.)

Unidad 1. Sistema de organización y distribución del trabajo (9 horas)

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

Unidad 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
- Coctelería

Cofinanciado por:

- Básico de técnicas de elaboración culinarias en barra y mesa
- Servicio de cafés e infusiones
- Servicio de combinados
- Servicio de zumos y batidos

Unidad 3: Atención al cliente en la restauración (9 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

Unidad 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

Unidad 5: Cobro de servicios en Bar Cafetería (5 horas)

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

Unidad 6: Inglés profesional básico para el servicio de restauración (10 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 nuestraciudad

Unidad 7: Manipulación de alimentos y normas de seguridad e higiene en hostelería (4horas)

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

Metodología y Evaluación

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.

CALENDARIO

MÓDULO 1: Empleabilidad (65h.)

Horario: 22 mayo-7 junio, de 09.30h. a 14.30 h.

Lugar: Se comunicará la dirección del centro formativo a través de mail.

Fechas:

lunes	martes	miércoles	jueves	viernes
22 mayo	23 mayo	24 mayo	25 mayo	26 mayo
29 mayo	30 mayo	31 mayo	1 junio	2 junio
5 junio	6 junio	7 junio		

MÓDULO 2: Servicio básico y postservicio en el restaurante-bar (60h.)

Horario: 8 -28 junio, de 16:00 a 20:00 horas.

Lugar: FASE – C/ San Antonio Abad, 21 – 50010 ZARAGOZA - 976230022

Fechas:

lunes	martes	miércoles	jueves	viernes
			8 junio	9 junio
12 junio	13 junio	14 junio	15 junio	16 junio
19 junio	20 junio	21 junio	22 junio	23 junio
26 junio	27 junio	28 junio		

Cofinanciado por:

