Programa integral de CUALIFICACIÓN Y EMPLEO

cree en ti. En tu ilusión, en tu capacidad de esfuerzo, en tus posibilidades.

CURSO DE SERVICIO BÁSICO Y POSTSERVICIO EN EL RESTAURANTE-BAR

Fechas: 23 septiembre-14 de noviembre de 2019
Modalidad: Presencial **Duración:** 155 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.

MÓDULO 1-FORMACIÓN PARA EL EMPLEO (65h.) Horario 9:30 a 14:30 h. - Formación teórica y práctica:

1- **Iníciate en la búsqueda de empleo:** Autoconocimiento: quién eres, qué quieres, qué buscas. Identifica tus competencias profesionales. Comunícate de manera eficaz para redactar una carta de presentación, para mostrar tus habilidades en una entrevista de trabajo. Identifica tu rol en los equipos de trabajo, cómo gestionas los conflictos. Ven a hacer tu CV.
2- **Gestiona el cambio:** Escúchate a ti mismo e identifica cual es la profesión a la que quieres dedicarte.
Elevator Pitch .Sectores económicos y oportunidades profesionales.
3- **Posiciónate en la red:** ¿Por dónde circulan las ofertas de trabajo? Diseña tu estrategia en las redes sociales para la búsqueda de trabajo activa. Aprende a redactar tu "CV" en LinkedIn y otras redes profesionales. ¿Cómo utilizo Linkedin y Twitter en la búsqueda de empleo? Portales y APPS
4- **Muestra tu valor añadido:** Entrevista de trabajo: prepárala, gestiona tus emociones, reflexiona. Proceso de selección: las pruebas y dinámicas de grupo. Objetivo profesional y plan de acción.

MÓDULO 2 – SERVICIO BÁSICO Y POSTSERVICIO EN EL RESTAURANTE-BAR (90h.) Horario de 16:00 a 20:00 h.
Formación teórica y práctica:

Sistema de organización y distribución del trabajo. La brigada del bar-cafetería. Puesta a punto del material. Mobiliario y maquinaria utilizadas en el servicio. Gestión de pedidos .Orden y limpieza
Servicio de bebidas, aperitivos y comidas en barra y en mesa. 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.
Atención al cliente en la restauración. 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
La comunicación y la venta en restauración .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. Cobro de servicios en Bar Cafetería.

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. 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.

Cofinanciado por: UNIÓN EUROPEA Fondo Social Europeo Iniciativa de Empleo Juvenil El FSE invierte en tu futuro
Sistema Nacional de Garantía Juvenil
Gobierno de España Ministerio de Empleo y Seguridad Social
Cámara Zaragoza