

CURSO DE SERVICIO BÁSICO Y POSTSERVICIO EN EL RESTAURANTE-BAR

Fechas: 8 -28 junio

Horario: Lunes a viernes, de 16:00 a 20:00 horas.

Modalidad: Presencial **Duración:** 60 h.

Lugar: Escuela de Cocina Azafrán. FASE Net – C/ San Antonio Abad, 21 – 50010 ZARAGOZA

Requisitos:

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

Objetivos:

- 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.
- Al finalizar el curso, el alumno será capaz de: desarrollar los procesos de servicio de alimentos y bebidas en barra y mesa; asesorar sobre bebidas distintas a vinos, prepararlas y presentarlas; servir vinos y prestar información básica sobre los mismos; cortar jamón; preparar y exponer elaboraciones sencillas propias de la oferta de bar-cafetería; actuar bajo normas de seguridad, higiene y protección ambiental en hostelería.; comunicarse en inglés, con un nivel de usuario independiente, en los servicios de restauración.

Índice de contenidos

MODULO 1: Sistema de organización y distribución del trabajo (9 h) • 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 h) • 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.

MODULO 3: Atención al cliente en la restauración (9 h) • 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.

MODULO 4: La comunicación y la venta en restauración (3 h) • 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.

MODULO 5: Cobro de servicios en Bar Cafetería (5 h) • Importancia del cobro • Sistemas de cobro • Apertura, consulta y cierre de caja

MODULO 6: Inglés profesional básico para el servicios de restauración (10h.) • 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.

MODULO 7: Manipulación de alimentos y normas de seguridad e higiene en hostelería (4h) • 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.

Cofinanciado por:

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

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:

