Excmo. Ayuntamiento de Ponferrada

Instituto Municipal para la Formación y el Empleo

Programa formativo

Dirigido a los profesionales de la hostelería y restauración

Presentación:

El municipio de Ponferrada acoge una gran cita deportiva en el mes de Septiembre, el Mundial de Ciclismo, Un evento que revertirá en una mirada tanto nacional como internacional hacia nuestro municipio y comarca del Bierzo.

Nuestra ciudad y alrededores recibirán un importante número de visitantes, lo que supondrá un revulsivo económico para la zona, ante el incremento de demanda de ciertos productos y servicios y en el que se estima que el gasto será notorio en el ámbito turístico y gastronómico.

Considerando datos del impacto económico que supuso la celebración del Mundial en la ciudad de Copenhague, se concretó que dos de cada tres euros gastados se destinaron a alojamiento y comidas.

Ante esta situación, es preciso aprovechar esta cita para ofrecer nuestras mejores bondades, y que no solo resulte por convertirse "en un turismo de paso". Esta será una buena oportunidad para vender las excelencias turísticas y gastronómicas que constituyen uno de los ámbitos de desarrollo económico en la comarca.

El proyecto aquí planteado, tiene por objeto contribuir a ese impulso económico, y para ello entendemos que también es preciso hacer hincapié en la formación de los profesionales del ámbito de la hostelería y restauración. Estos, constituyen un factor esencial para incidir en mayor medida en la promoción y la calidad de los productos y servicios que son sello de identidad de nuestra tierra.

Dirigido a:

- *Profesionales vinculados al ámbito de la restauración y la hostelería.*
- *Profesionales del ámbito de la hostelería y restauración con experiencia laboral en la ocupación objeto de formación.*

Programación

Cursos

1. Atención y servicio al cliente . 15 horas
2. Atención al cliente en inglés en el servicio de restauración..15 horas
3. Atención al cliente en francés en el servicio de restauración. 15horas
4. Servicio de bebidas, aperitivos y comidas en barra y mesa. 20 horas
5.. Coctelería. 8 horas
6. Confección de cartas de bebidas y comidas. (En español, Inglés y francés). 12 horas
7. El Servicio de Vinos. 10 horas
8. Higiene alimentaria y manipulación de alimentos. 4 horas

Jornadas informativas

1. Ofertas gastronómicas propias de establecimiento hostelero. 3 horas
2. Oferta gastronómicas con productos de denominación de origen. 3 horas
3. Cata de vinos de denominación de origen. 3 horas

Duración (en horas): Los cursos tendrán una duración entre 8 y 20 horas.

Calendario (de ejecución): Meses de Junio a Julio 2014

Lugar de impartición Hotel Ponferrada Plaza.

Precio matrícula: 15 euros / curso (se abonará previa confirmación de la plaza en el. curso

Documentación a aportar:

- *Solicitud de inscripción*
- *Fotocopia DNI*
- *Acreditación de la situación laboral actual en el sector:*
  - *Profesionales y trabajadores en activo; cualquier documento acreditativo de su situación actual de alta*
  - *Profesionales con experiencia: cualquier documento acreditativo de la experiencia de al menos año.*

Admisión: El acceso a los cursos se realizará por orden de inscripción, dando preferencia en todo caso, a los trabajadores que acrediten estar dados de alta actualmente. Posteriormente, se facilitará el acceso a los que acrediten una experiencia laboral mínima de un año en relación a la formación solicitada.

El plazo de inscripción será hasta 3 días laborales anteriores al comienzo de cada curso.

SE CONFIRMARÁ PREVIAMENTE LA PLAZA EN EL CURSO, para luego hacer el ingreso de matrícula.

Información e inscripciones: Las inscripciones están disponibles en la web www.ponferrada.org *(empleo y formación). Se presentarán en la oficina de:*

IMFE, , C/ Cámara de Comercio, nº 11, 24.401 Ponferrada.
Tel.: 987 45 64 62
Mail: imfe@ponferrada.org

Programación: . Cursos.

1. "Atención y servicio al cliente"

Objetivo: Identificar los diferentes tipos de clientes y técnicas de venta de alimentos y bebidas más efectivas en barra y mesa, y diferenciar y aplicar los procedimientos para interpretar y resolver necesidades de información, reclamaciones y quejas.

- Identificar los diferentes tipos de clientes de un bar-cafetería, describiendo sus actitudes y comportamiento habituales.
- Identificar las diferentes técnicas de venta de alimentos y bebidas en barra y mesa, estimando su aplicación a diferentes tipos de clientes, fórmulas de restauración y servicio.
- Distinguir los tipos de demanda de información más usuales que se dan en un bar-cafetería.
- Estimar distintas situaciones en las que, habitualmente, se formulan reclamaciones o pueden darse situaciones de conflicto con los clientes en un bar-cafetería.
- Identificar técnicas de comunicación verbal y no verbal y habilidades sociales, relacionándolas con las situaciones analizadas en un bar-cafetería.

Contenido:

- La atención y el servicio:
  - * Acogida y despedida del cliente.
  - * La empatía.
- La importancia de nuestra apariencia personal.
- Importancia de la percepción del cliente.
- Finalidad de la calidad de servicio.
- Comunicación verbal y no verbal
- La fidelización del cliente.
- Objeciones durante el proceso de atención.
- Importancia de la facturación como parte integrante del servicio.
- Reclamaciones y resoluciones.

2. "Atención al cliente en inglés en el servicio de restauración"

Objetivo: Comunicarse oralmente los interlocutores en inglés, expresando e interpretando mensajes sencillos de complejidad reducida, en distintas situaciones, formales e informales, propias del servicio de restauración.

- Interaccionar los interlocutores en inglés, en situaciones profesionales, tales como:
  - Saludo y despedida.
  - Información sobre la oferta gastronómica.
  - Petición de la oferta gastronómica.
  - Prestación del servicio de alimentos y bebidas.
  - Facturación e información de sistemas de cobro.
  - Atención de quejas y reclamaciones.
- Petición de información variada sobre el entorno

Contenido:

- Terminología específica en las relaciones con los clientes.
- Presentación personal (dar información de uno mismo).
- Usos y estructuras habituales en la atención al cliente o consumidor: saludos, presentaciones, fórmulas de cortesía, despedida.
- Tratamiento de reclamaciones o quejas de los clientes o consumidores: situaciones habituales en las reclamaciones y quejas de clientes.
- Simulación de situaciones de atención al cliente.
- Asesoramiento sobre bebidas y armonía con los platos.
- Información sobre facturación y cobro.
- Atención de solicitudes de información, reservas y pedidos.

2. "Atención al cliente en francés en el servicio de restauración."

Objetivo: Comunicarse oralmente los interlocutores en francés, expresando e interpretando mensajes sencillos de complejidad reducida, en distintas situaciones, formales e informales, propias del servicio de restauración.

- Interaccionar los interlocutores en francés, en situaciones profesionales, tales como:
  - Saludo y despedida.
  - Información sobre la oferta gastronómica.
  - Petición de la oferta gastronómica.
  - Prestación del servicio de alimentos y bebidas.
  - Facturación e información de sistemas de cobro.
  - Atención de quejas y reclamaciones.
- Petición de información variada sobre el entorno

Contenido:

- Terminología específica en las relaciones con los clientes.
- Presentación personal (dar información de uno mismo).
- Usos y estructuras habituales en la atención al cliente o consumidor: saludos, presentaciones, fórmulas de cortesía, despedida.
- Tratamiento de reclamaciones o quejas de los clientes o consumidores: situaciones habituales en las reclamaciones y quejas de clientes.
- Simulación de situaciones de atención al cliente.
- Asesoramiento sobre bebidas y armonía con los platos.
- Información sobre facturación y cobro.
- Atención de solicitudes de información, reservas y pedidos.

4. "Servicio de bebidas, aperitivos y comidas en barra y mesa"

Objetivo: Desarrollar el proceso de servicio de alimentos, bebidas y complementos en mesa, de acuerdo con las normas de servicio y los procedimientos de organización y control propios del establecimiento hostelero.

- Describir los procesos técnicos de servicio en barra y mesa de comidas, bebidas y complementos, y las tareas tipo asociadas a cada uno de estos procesos.
- En situaciones simuladas, seleccionar y usar los útiles, recipientes y menaje necesarios para el servicio en mesa de alimentos y bebidas.
- En situaciones simuladas, sugerir el consumo de alimentos y bebidas en barra o mesa, teniendo en cuenta el tipo, estado y gustos de los supuestos clientes, objetivos de ventas y momento del día, y prestando el asesoramiento oportuno sobre el producto en cuestión.
- En situaciones simuladas, realizar el servicio de alimentos, bebidas y complementos con rapidez, pulcritud y precisión, de acuerdo con normas de servicio predeterminadas o instrucciones definidas.
- Asumir la necesidad de atender a los futuros clientes con cortesía y elegancia, potenciando la buena imagen de la entidad que presta el servicio.

Contenido

- Servicio de bebidas en barra y mesa. Servicio de aperitivos y comidas en barra y mesa.
- Toma de la comanda.
- Manejo de la bandeja.
- Servicio de cafés e infusiones.
- Servicio de combinados.
- Servicio de zumos naturales y batidos.

5. "Cocteleria"

Objetivo: Desarrollar el proceso de servicio de cócteles de acuerdo con las normas de servicio y los procedimientos de organización y control propios del bar-cafetería.

- Describir los procesos técnicos y las tareas tipo asociadas a cada uno de estos procesos.
- En situaciones simuladas, seleccionar y usar los útiles, recipientes y menaje necesarios para el servicio.
- Asumir la necesidad de atender a los futuros clientes con cortesía y elegancia, potenciando la buena imagen de la entidad que presta el servicio.

Contenido:

- Puesta a punto de la estación central.
- Utensilios para la coctelería.
- Elaboración y servicio de cócteles en coctelera.
- Elaboración y servicio de cócteles en vaso mezclador.
- Elaboración y servicio de cócteles directamente en vaso.
- Recetario básico de coctelería

6. "Confección de cartas de bebidas y comidas. (En español, inglés y francés)"

Objetivo: Definir cartas que resulten atractivas para clientelas potenciales y favorezcan la consecución de los objetivos de venta del establecimiento.

- Describir cartas, indicando elementos que las componen, características y categoría.
- Relacionar cartas con tipos de establecimientos y fórmulas de restauración.
- En supuestos prácticos la carta se define y presenta teniendo en cuenta:
  - Los gustos de los clientes potenciales.
  - Las posibilidades de suministro de géneros.
  - Los medios físicos, humanos y económicos con que se cuenta.
  - El tipo de establecimiento, fórmula de restauración y servicio.
  - Un buen equilibrio, tanto en la variedad de las bebidas ofertadas como en su precio.
  - La estacionalidad.
  - La categoría del establecimiento, sus objetivos económicos y su imagen corporativa.
- Actuar con creatividad e imaginación en la formulación y desarrollo de propuestas personales de presentación de cartas.

Contenido

- Elaboración de cartas.
- Clasificación dentro de la carta.
- Cartas de cafés e infusiones. Cartas de coctelería. Cartas temáticas.
- Diseño de cartas. Definición de precios.
- Diferentes ejemplos de diseño sobre cartas de bar y restaurante.

7. "El Servicio de Vinos."

Objetivo: Desarrollar el proceso de servicio de vinos en barra y mesa, de acuerdo con las normas de servicio y los procedimientos de organización y control propios del bar-cafetería.

- Describir los procesos técnicos de servicio en barra y mesa de vinos y las tareas tipo asociadas a cada uno de estos procesos.
- En situaciones prácticas, sugerir el consumo de vinos, teniendo en cuenta el tipo, estado y gustos de los supuestos clientes, objetivos de ventas y momento del día, y prestando el asesoramiento oportuno.
- Seleccionar y usar los útiles y recipientes necesarios para el servicio en barra y mesa de vinos.
- Realizar el servicio en barra con rapidez, pulcritud y precisión, de acuerdo con normas de servicio predeterminadas o instrucciones definidas.
- Asumir la necesidad de atender a los futuros clientes con cortesía y elegancia, potenciando la buena imagen de la entidad que presta el servicio.

Contenido:

- Tipos de servicio:
  - ☐ Características.
  - ☐ Ventajas.
  - ☐ Inconvenientes.
- Normas generales de servicio.
- Abertura de botellas de vino.
- La decantación: objetivo y técnica.
- Tipos, características y función de:
  - ☐ Botellas.
  - ☐ Corchos.
  - ☐ Etiquetas.
  - ☐ Cápsulas
- Conservación del vino

8. "Higiene alimentaria y manipulación de alimentos"

Objetivo: Reconocer y aplicar las normas y medidas vigentes y necesarias para asegurar la calidad higiénico-sanitaria de la actividad de hostelería.

Contenido:

BLOQUE I. PRINCIPIOS GENERALES DE HIGIENE

UNIDAD 1. LOS ALIMENTOS, LA CADENA ALIMENTARIA Y LA SEGURIDAD

UNIDAD 2. CONTAMINACIÓN Y ALTERACIÓN DE LOS ALIMENTOS. MÉTODOS DE CONSERVACIÓN.

UNIDAD 3. RIESGOS ASOCIADOS AL CONSUMO DE ALIMENTOS

UNIDAD 4. EL MANIPULADOR DE ALIMENTOS, CLAVE PARA LA SEGURIDAD ALIMENTARIA

BLOQUE II. SISTEMAS DE AUTOCONTROL

UNIDAD 5. PLANES GENERALES DE HIGIENE O PRERREQUISITOS

UNIDAD 6. APPCC

BLOQUE III. SECTORES DE LA INDUSTRIA ALIMENTARIA

UNIDAD 7. TRANSPORTE ALMACÉN Y MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS EN EL PUNTO DE VENTA. COMERCIO MINORISTA.

UNIDAD 8. COMIDAS PREPARADAS. HOSTELERÍA, COMEDORES COLECTIVOS, CATERING

Calendario :

Junio 2014						
L	M	X	J	V	S	D
16	17	18	19	20	21	22
El servicio de vinos. 10 horas. 10.00 – 12.30 horas						
El servicio de vinos. 10 horas. 17.00 – 19.30 horas						
Atención al cliente (inglés), 15 horas :17,00 -20,00 horas						
23	24	25	26	27	28	29
Confección de cartas. 12 horas. 9.30 – 12.30 horas		Higiene alim. Y manip. 4 h				
Confección de cartas. 12 horas. 17:00 - 20:00 horas						
Atención al cliente (inglés) , 15 horas; 17,00 -20,00 horas						
S.9 "Oferta gastronómica" 3 horas, 16.30 - 19.30 horas						
30						
Coctelería, 8 horas: 16 a 20,00 horas						

Julio 2014						
L	M	X	J	V	S	D
	1	2	3	4	5	6
	Coctelería, 8 horas: 16 a 20,00 horas					
Atención al cliente (francés), 15 horas :17,00 -20,00 horas						
7	8	9	10	11	12	13
Servicio de bebidas y comidas. 20 horas. 16:30 a 20.30						
Atención al cliente (castellano), 15 horas :17,00 -20,00 horas						