

Informació

Secretaria de Comerç i Turisme
Passeig de Gràcia, 94, 1r. 08008 Barcelona
93 484 96 27

Catalunya Central: 93 693 02 71
Comarques de Girona: 972 94 01 00
Comarques de Lleida: 973 72 80 00
Comarques de Tarragona: 977 25 17 17
Terres de l'Ebre: 977 44 93 33

Gremi de Restauració de Barcelona: 93 552 65 85
Federació Intercomarcal d'Hostaleria i
Restauració: 93 419 94 45
Fedederació d'Hostaleria de les
Comarques de Girona: 972 22 43 44
Hostaleria de Lleida: 973 28 92 38
Associació d'Empresaris d'Hostaleria
de la Província de Tarragona: 977 23 96 00
Unió d'Associacions Xineses a Catalunya: 93 496 45 60
CCOO: 93 481 27 49
UGT: 93 304 68 02 (ext. 6269)

Ho organitzen

 Generalitat de Catalunya
Departament de la Vicepresidència

 Generalitat de Catalunya
Departament d'Innovació,
Universitats i Empresa

 Generalitat de Catalunya
Departament d'Acció Social
i Ciutadania

Hi col·laboren




GREMI DE RESTAURACIÓ
DE BARCELONA
Restaurants - Cafeteries - Bars



Federació Intercomarcal d'Hostaleria i Restauració



FEDERACIÓ D'HOSTALERIA
DE LES COMARQUES DE GIRONA

 Hostaleria
de Lleida



ASSOCIACIÓ D'EMPRESARIS D'HOSTALERIA
DE LA PROVÍNCIA DE TARRAGONA

Unió d'Associacions Xineses a Catalunya



Programa per a la Restauració Orientat a la Formació Integral dels Treballadors



Curs de millora
de la qualitat en el
servei a la restauració

 Generalitat
de Catalunya



La necessitat de comptar amb personal ben preparat que prestigii l'ofici del servei de sala i satisfaci les necessitats de la clientela, ha fet que la formació dels nostres professionals sigui avui dia un requisit imprescindible.

PROFIT és un curs adaptat a la disponibilitat horària de les persones treballadores del sector que aposta per l'aprenentatge en el mateix lloc de feina.

PROFIT ofereix igualment una modalitat de participació oberta a la qual podran inscriure's aquells establiments amb plantilles reduïdes, amb la possibilitat de fer el curs en el mateix municipi on estigui ubicada l'empresa.

PROFIT dona resposta a allò que més demana la clientela: un bon servei amb l'afegit d'una correcta comunicació.

PROFIT pretén garantir la qualitat i la bona imatge de l'hostaleria i restauració catalana.

Objectiu

Formar els treballadors/ores de la restauració en l'atenció al client i la qualitat de servei i facilitar-los els recursos lingüístics més bàsics perquè puguin comunicar-se mínimament en llengua catalana en la seva activitat professional.

Destinataris

Les sessions d'aquest curs s'adrecen al personal sense formació específica en atenció al client i servei d'hostaleria i amb pocs coneixements de català per poder atendre el públic.

Temari del curs

Mòduls teòrics:

(amb vocabulari català específic inclòs)

1. Espais i mobiliari a la restauració
2. Tècniques de servei
3. Atenció al client

Mòduls lingüístics:

1. Les reserves
2. La benvinguda i el comiat
3. Carta o menú?
4. Bon profit!
5. El compte, si us plau

Metodologia

Les sessions es distribuïran en una primera part de vocabulari, construccions lingüístiques bàsiques i teoria professional; i una segona part amb dinàmiques de grup i simulacions de servei durant les quals es faran les observacions i correccions necessàries per valorar l'aprenentatge i fer els ajustaments que calguin.

Es fomentarà la participació dels assistents i es resoldran els dubtes que puguin sorgir en la jornada laboral.

Característiques del curs

- 10 h. de qualitat de servei i atenció al client
- 10 h. de vocabulari i recursos lingüístics

Nombre d'alumnes per curs: mínim 10 (6 en el cas de persones treballadores d'un mateix grup empresarial).

Lloc de realització: en les mateixes instal·lacions de l'empresa o en el mateix municipi (en el cas d'alumnes provinents de diferents empreses de restauració).

Avaluació

Consistirà en una prova d'adquisició de competències juntament amb l'avaluació contínua de cada sessió. Es mesurarà l'assoliment dels objectius plantejats, la participació i l'assimilació dels continguts.



Profit

