



Operatore del servizio di sala - Cameriere

Cod.Corso 757

Obiettivi del corso

Applicazione del sistema di autocontrollo per la sicurezza dei prodotti alimentari

Predisposizione delle comande e degli ordini

Preparazione degli spazi e degli ambienti per la ristorazione

Realizzazione del servizio ai tavoli, al buffet ed al banco di cibi e bevande

Accoglienza e assistenza al cliente nei servizi di ristorazione

ALFABETTIZZAZIONE SU INFORMAZIONE E DATI

Requisiti d'accesso

Il corso è gratuito ed è rivolto a disoccupati/e dai 30 ai 65 anni, residenti e/o domiciliati in Campania.

I destinatari dei percorsi del Programma Gol sono:

- Percettori di RdC
- Disoccupati beneficiari di ammortizzatori sociali
- Donne
- Over 55

Tipologia formazione

PERCORSO LUNGO

Settore

Servizi turistici

Titolo d'accesso

LICENZA MEDIA

Modalità di svolgimento

DAD+STAGE

Durata complessiva

300 ore

Programma GOL

Il programma GOL, Garanzia di Occupabilità dei Lavoratori, è la misura inserita nel PNRR per sostenere le politiche attive del lavoro, intese come percorsi di: formazione per potenziare le competenze in ingresso al mondo del lavoro, aggiornamento delle skills per il reinserimento lavorativo, o riqualificazione professionale.



Cod.corso
757



Scan
qui



Garanzia Occupabilità Lavoratori

Contenuti

Operatore del servizio di sala - Cameriere

Cod.Corso 757

- Normativa regionale, nazionale e comunitaria in materia di sistema haccp; Procedure di controllo delle fasi di produzione degli alimenti: Analisi del processo produttivo; Stoccaggio delle materie prime e gestione dei prodotti non idonei, Essiccazione, Pressatura ed estrazione, Raffinazione, Stoccaggio del prodotto finito, Confezionamento, Sistemi di controllo dei processi di produzione; Tipologie di rischio associate alla produzione degli alimenti: Risk analysis nel settore alimentare- Analisi del rischio, Pericoli fisici, chimici, rischi di contaminazione, Risk assessment- Valutazione del rischio, Risk management- Gestione del rischio, Risk communication- Comunicazione del rischio, Inquadramento legislativo; Tipologie di sistemi di monitoraggio del processo di produzione di un alimento: controllo e qualifica fornitori, controllo conservazione dei prodotti, registrazione temperature di conservazione, controllo e predisposizioni di procedure di lavorazione definite in tempi e modi, controllo e pianificazione condizioni igieniche, Definizione e pianificazione delle azioni correttive
- La gestione delle comande: tempi e metodi. Gestione del tavolo: accoglienza, comanda, servizio, conto, salute. La gestione delle prenotazioni. La codifica delle richieste del tavolo; Tecniche di annotazione rapida; Il trasferimento della comanda alla brigata di cucina
- Componenti di servizio nella sala ristorante e nel bar: La sala ristorante, La brigata di sala, La professione e le norme di comportamento; Normativa regionale, nazionale e comunitaria in materia di sistema haccp; Tecniche di allestimento della sala e di mise-en place dei tavoli: Tecniche di base di sala, La preparazione della sala, Fasi della mise en place, Disposizione e allineamento dei tavoli, Stesura del tovagliato, Disposizione delle sedie, Preparazione dei coperti, Disposizione degli elementi accessori, Preparazione attrezzatura personale di lavoro, Controllo finale; Tecniche di layout degli spazi per tipologia di servizio o evento, Allestimento degli spazi in base a tipologia, location e numero di partecipanti, Psicologia del layout; Tipologie di servizio banqueting: garden party, coffee break, buffet, brunch, ecc; Aspetti organizzativi, servizio, persone: allestimento, strumentazione necessaria, mise en place, gestione del servizio, personale di servizio; Tecniche e procedure di pulizia e sanificazione di locali ed attrezzature
- Componenti di servizio nella sala ristorante e nel bar: le aree di lavoro e le attrezzature; Normativa regionale, nazionale e comunitaria in materia di sistema haccp; Sistemi di monitoraggio e procedure di reporting per la segnalazione dei livelli di consumo/usura dei materiali/prodotti impiegati; Tecniche di preparazione e servizio delle bevande da sala e da bar; Tecniche di servizio per menù complessi: Gli stili di servizio, Servizio al gueridon, all'inglese, all'italiana o al piatto, Servizio alla francese, self-service; terminologia di settore in lingua straniera; Caratteristiche e modalità d'uso della moneta elettronica e dei principali mezzi di pagamento: Strumenti di pagamento, Strumenti alternativi al contante, Carte di pagamento, Servizi di pagamento in internet (e- payments), Pagamenti su dispositivi portatili (m-payments); Tecniche di comunicazione e relazione interpersonale: Gli assiomi della comunicazione, La distorsione del messaggio, La comunicazione e l'adattamento relazionale e sociale; Tecnologie e attrezzature utilizzate in cucina, in sala, ai piani e nel bar e loro funzionamento; Modalità di compilazione ed emissione di ricevute e fatture
- Tecniche di comunicazione e relazione con il cliente: esigenze del cliente, regole di comportamento nella relazione con clienti con diverse tipologie di disabilità, empatia, Crucialità e responsabilità del punto di contatto, Efficacia del prodotto, efficacia della comunicazione: influenza della relazione sulla percezione della qualità, Vendere prodotti/vendere servizi, Il feedback nella comunicazione, I canali della comunicazione e i livelli della comunicazione: le trappole e le incognite dei mondi sommersi, Terminologia di settore in lingua straniera, Offerta gastronomica presente nel menù e nella carta delle bevande
- Internet e il web; browser e navigazione; I motori di ricerca: interfaccia ed utilizzo; il sistema delle informazioni (e fake news) in rete; sistemi di gestione e archiviazione dei dati (cloud, drive, drop box, ecc); Copyright e copyleft; Licenze d'uso dei software; Concetti base di WORD; Le finestre di lavoro; Impostazione di un documento, formattazione di testo e paragrafi; Impaginazione e stampa; Creazione e gestione tabelle; Gestione immagini ed oggetti di vario tipo all'interno di un documento; Panoramica generale sui fogli elettronici: a cosa servono, quali attività si applicano; Costruzione di una tabella: tipi di dati, inserimento e modifica dei dati; Formattazione delle celle; Le formule; Opzioni di base e avanzate di formattazione di un foglio; Funzioni di base e avanzate in Excel; Microsoft Access; Teoria e concetti prima parte: L'area di lavoro e l'introduzione a tabelle e tipi di dato; Opzioni e altri tipi di dato; Tabelle con relazioni; Database e query; Introduzione ai report

Programma GOL

Il programma GOL (Garanzia di Occupabilità dei Lavoratori) è la misura inserita nel PNRR per sostenere le politiche attive del lavoro, in base a percorsi di formazione per potenziare le competenze in modo specifico nel mondo del lavoro, agendo sui mercati del lavoro per i redditi in alto, in basso, e in difficoltà, e per la qualificazione professionale.

