

ACCIÓN FORMATIVA	
SERVICIOS AUXILIARES DE CAMARERO/A	
HORAS	60
FECHAS	18/02/2025 - 07/03/2025
HORARIO	16:00 – 21:00
OBJETIVOS	
<p>Objetivo General</p> <p>Proporcionar a los participantes las habilidades y conocimientos necesarios para desempeñarse eficazmente como auxiliares de camarero/a, enfocándose en la atención al cliente, el manejo de alimentos y bebidas, la organización del área de trabajo y el cumplimiento de las normas de higiene y seguridad.</p> <p>Objetivos específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Desarrollar habilidades en la atención al cliente y en la gestión de pedidos. • Adquirir conocimientos sobre la preparación y servicio de alimentos y bebidas. • Aplicar técnicas de organización y mantenimiento del área de trabajo. • Implementar prácticas de higiene y seguridad en el servicio de alimentos y bebidas. 	
CONTENIDOS	
<p>1. Atención al cliente y gestión de pedidos (10 horas)</p> <p>1.1. Interacción con clientes: Técnicas de comunicación efectiva, manejo de quejas y sugerencias, y creación de una experiencia positiva para el cliente.</p> <p>1.2. Toma de pedidos: Uso de sistemas de punto de venta (POS), manejo de comandos y coordinación con el personal de cocina.</p> <p>1.3. Resolución de problemas: Estrategias para resolver conflictos y problemas comunes durante el servicio.</p> <p>2. Preparación y servicio de alimentos y bebidas (15 horas)</p> <p>2.1. Preparación de alimentos y bebidas básicas: Técnicas para preparar platos sencillos y bebidas no alcohólicas.</p> <p>2.2. Servicio de alimentos: Métodos de presentación y servicio, incluyendo la disposición de mesas y el manejo de utensilios.</p> <p>2.3. Gestión de inventarios: Control y reposición de productos, y manejo de existencias en el área de trabajo.</p> <p>3. Organización y mantenimiento del área de trabajo (10 horas)</p> <p>3.1. Organización del área de servicio: Disposición de mesas, sillas y equipos, y mantenimiento del orden y limpieza en el entorno de trabajo.</p> <p>3.2. Manejo de equipos y utensilios: Uso y cuidado de herramientas y equipos de servicio, y procedimientos para la limpieza y el almacenamiento adecuado.</p> <p>3.3. Coordinación con el equipo: Estrategias para trabajar eficazmente con otros miembros del personal y gestionar el flujo de trabajo.</p> <p>4. Higiene y seguridad en el servicio (10 horas)</p> <p>4.1. Higiene personal: Prácticas de higiene personal, uso de ropa adecuada y lavado de manos.</p> <p>4.2. Normas de seguridad alimentaria: Procedimientos para prevenir la contaminación y manejar alimentos de manera segura.</p> <p>4.3. Protección en el trabajo: Manejo seguro de equipos y utensilios para evitar accidentes y lesiones.</p> <p>5. Prácticas y simulaciones en el entorno de trabajo (15 horas)</p> <p>5.1. Ejercicios prácticos: Simulación de situaciones reales de servicio, preparación y presentación de alimentos y bebidas.</p>	

- 5.2. Role-plays y escenarios: Ejercicios para practicar la atención al cliente, la toma de pedidos y la gestión de problemas en el servicio.
- 5.3. Evaluación y retroalimentación: Análisis de las prácticas realizadas, con sugerencias para mejorar el desempeño en el servicio.