

CURSO DE FORMACIÓN PARA MOZO Y CAMARERA PROFESIONAL

OBJETIVOS DEL CURSO

Objetivo general:

- Brindar al estudiante herramientas y conocimientos básicos para desenvolverse profesionalmente en el campo gastronómico como mozo o camarera.

Objetivos específicos:

- Comprender la actualidad y las dinámicas propias de la industria gastronómica.
- Desarrollar herramientas prácticas que permitan mejorar la atención del servicio de la mesa y ser un buen anfitrión.
- Comprender la importancia estratégica de la comunicación interpersonal en la prestación de un servicio.
- Reconocer la operatividad del servicio y las diferentes tipologías gastronómicas.
- Conocer los sistemas actuales digitales de administración en el rubro.
- Reflexionar sobre la importancia de la higiene y seguridad laboral.

DESTINATARIOS

Personas que quieran desempeñarse como mozos en el mercado gastronómico local. Personas que se desempeñen en el área de gastronomía y busquen ampliar o actualizar saberes. Público en general.

FUNDAMENTACIÓN

El mercado gastronómico está en continuo movimiento y expansión; esto genera la necesidad de acceder a una formación profesionalizada y continua del personal.

Las exigencias en un mercado competitivo son cada vez mayores y para poder ser competentes es necesario que los puestos de trabajo estén cubiertos con personal que tenga un profundo conocimiento de su tarea y con actitud de seguir incorporando nuevas herramientas a su labor diaria. Así, la capacitación se vuelve una herramienta esencial para brindar un servicio profesional y de calidad.

El curso de Mozo y Camarera Profesional ofrece una mirada integral sobre el sector gastronómico, abarcando desde las reglamentaciones y obligaciones propias, normas de protocolo y etiqueta, la función relacional del personal de contacto, hasta los diversos servicios y características propias, entre otros temas relevantes.

En una profesión como la del mozo o la camarera es imperioso alcanzar una sólida preparación en base a la atención al cliente, al trato con los comensales y el manejo de quejas. Esto se debe a que la función del mesero es clave a la hora de ofrecer un servicio gastronómico ejemplar, enfocado en cada detalle. Se orienta, principalmente, a la adquisición de destrezas manuales para el servicio pero, también, enfatiza aspectos como la higiene personal, la manipulación de alimentos, las habilidades de comunicación con el comensal para satisfacer sus necesidades y optimización de la venta.

Este Curso es una propuesta de formación conjunta entre la Universidad Nacional de Villa María en el marco del programa Escuela de Formación Profesional, la Cámara de Empresarios Gastronómicos y la Municipalidad de Villa María que pretende aportar a la profesionalización y actualización continua al sector productivo y de servicios gastronómicos.

PROGRAMA

El mismo está dividido en módulos.

MÓDULO I: INTRODUCCIÓN A LA INDUSTRIA DE LA HOSPITALIDAD - SERVICIO GASTRONÓMICO.

Industria de la Hospitalidad.

¿Qué es el Servicio Gastronómico?

Actualidad del mercado gastronómico. Tipologías de empresas y características. Regionalidad.

Calidad en el servicio. El trabajo bien realizado como eje del desarrollo de la calidad.

Clientes: características, necesidades y tipos de demandas.

Diferenciación de Servicios, Tipología y características.

Construcción del rol de mozo y camarera.

MÓDULO II: OPERATIVIDAD DEL SERVICIO

Funciones y Organigramas Toma de comanda. Vínculo con la cocina. Secuencia del servicio.

Diseño y distribución en planta de equipos, mobiliario e instalaciones. La preparación del servicio comedor.

Limpieza, repaso del material.

Montaje de mesas y aparadores. Cartas / Menús. Coordinación con cocina.

Distribución del trabajo. Peticiones de suministro. Estudios de tiempos, recorridos y procesos.

MÓDULO III: COMUNICACIÓN E IMAGEN PERSONAL

Proceso de Comunicación. Axiomas. Comunicación y servicio.

Imagen Personal. Proceso de elaboración

La construcción de la experiencia con el cliente

Comunicación no verbal o paralingüística. Sistemas

El saludo

La presentación personal

Calidad en la atención. Especificidades

La venta. Proceso. Características. Perfiles de clientes

La observación del cliente. Estrategias de venta y atención

MÓDULO IV: CEREMONIAL Y PROTOCOLO DE LA MESA

Ceremonial, Protocolo y Etiqueta

Leyes y normas

Elementos de la mesa

Tipo de mesas

Comidas formales e informales

Ubicación de comensales en la mesa

Armado de la mesa

Atención y servicio

MÓDULO V: COCINA NACIONAL E INTERNACIONAL

Cocina Nacional e Internacional (francesa, española, italiana, americana). Características, origen étnico, procedencia.

Cocina Regional. Características, origen étnico, procedencia.

Platos principales y guarniciones. Distintos tipos de cocción. Tipos de pescado. Cortes. Platos principales. Tipos de carnes. Cortes.

MÓDULO VI: SERVICIO BASICO DE VINOS Y CAFETERÍA

Clasificación de vinos.

Varietales - Cepajes Argentinos.

Cualidades de los vinos Argentinos.

Descorche. Pasos para abrir una botella: vinos y espumantes.

Servicio en mesa. Temperaturas del servicio. Conservación del vino.

Cata de Vinos

Servicio de bar y cafetería.

MÓDULO VII: SISTEMAS DIGITALES DE ADMINISTRACIÓN

Carta y Menú digital. El proceso de facturación. La comanda.

Sistemas informáticos y/o manuales de registros, de facturación y cobro.

Técnicas y procesos de facturación y cobro aplicados: Diferenciación de los diversos medios de pago y sus formas de aplicación.

Herramientas, tecnología y consejos para adaptar la industria gastronómica durante y post pandemia.

MÓDULO VIII: SEGURIDAD E HIGIENE

Normas de bioseguridad, seguridad e higiene aplicada a establecimientos gastronómicos.

Bromatología. Pandemia COVID 19.

Legislación laboral vigente. Riesgos laborales.

MÓDULO IX: EVALUACIÓN

MODALIDAD

Presencial.

METODOLOGÍA DE TRABAJO

Las clases serán presenciales con una modalidad teórico-práctica, utilizando dinámicas para fomentar la participación de los y las estudiantes, análisis de casos y role play. El curso consta de 8 clases con una duración aproximada de 3 horas para cada encuentro (Esto puede revisarse en caso de realizar un programa intensivo). Cada uno de los módulos se dictará en una clase.

También se contará con una plataforma virtual para socializar material e información y propiciar intercambio con los y las estudiantes.

CANTIDAD MÍNIMA Y MÁXIMA DE PARTICIPANTES

25 mínimo - 60 máximo

CONDICIONES DE INSCRIPCIÓN

- Completar el formulario de Inscripción.

CONDICIONES DE APROBACIÓN, ACREDITACIÓN Y CERTIFICACIÓN

- CERTIFICADO DE ASISTENCIA: 80% de asistencia a clases teórico-prácticas.
- CERTIFICADO DE APROBACIÓN: 80% de asistencia a clases teórico-prácticas y aprobación de la evaluación.