

## abstract

Ageforma - Annualità 2013

### **NUOVE TECNICHE E TECNOLOGIE DI BAR**

P.O. Basilicata F.S.E. 2007-2013

Asse I – Adattabilità - Linea di Attività: **Formazione Permanente**

**TITOLO RILASCIATO:** Attestato di frequenza semplice

**N° ALLIEVI: 18 N° PERCORSI: 1 ETA': 18 - 60 anni**

**REQUISITO:** Utenti con contratto di lavoro nel settore di riferimento

**DURATA IN ORE: 150**

**SEDE DI SVOLGIMENTO: Provincia di Matera**

**ORARIO SETTIMANALE: In base agli accordi con le aziende di riferimento**

#### **OBIETTIVI FORMATIVI**

Acquisizione di nuove tecniche e tecnologie di servizio bar

#### **DESCRIZIONE DELLE COMPETENZE**

Approfondimento delle competenze metodologiche e tecnico/operative degli operatori di bar che svolgono la loro attività in conformità alle esigenze del mercato ormai allargatosi a altre prestazioni professionali perché questo pubblico esercizio ora è anche il luogo dove, oltre a servire bevande e prodotti dolciari, si somministrano pasti, si organizzano eventi e si offrono altri servizi complementari.

## ARTICOLAZIONE DEL PERCORSO FORMATIVO: rappresentazione grafica dell'intervento

<b>FORMAZIONE ON THE JOB</b>	<b>Formazione teorica</b>	5 ore	<b>ORIENTAMENTO</b>	<i>Accoglienza e sensibilizzazione n. ore 2 - Bilancio iniziale delle competenze n. ore 3</i>
		10 ore	<b>PREVENZIONE E SICUREZZA</b>	<i>Quadro normativo n. ore 1 - Rischi di settore e responsabilità prevenzionali n. ore 3 - Emergenze, pronto soccorso e tecniche di rianimazione n. ore 3 - Rischi di comparto e protezione n. ore 3</i>
		10 ore	<b>IGIENE DEL PERSONALE</b>	<i>Lavorare nel bar: norme giuridiche, salute e igiene - norme d'igiene per gli ambienti e le attrezzature di lavoro n. ore 5 - Normativa HACCP: (analisi dei rischi e controllo dei punti critici) n. ore 5</i>
		5 ore	<b>CITTADINANZA EUROPEA</b>	<i>La Storia n. ore 1 - Le Istituzioni n. ore 2 - Fondi Strutturali e Obiettivi n. ore 2</i>
	<b>Formazione in affiancamento</b>	45 ore	<b>L'ACCOGLIENZA ED IL RAPPORTO CON IL CLIENTE</b>	<i>Gestire l'accoglienza e il rapporto con il cliente: L'accoglienza; l'etica professionale: aspetto fisico, formazione culturale e qualità morali; postura e gestualità basilari per tipologie diverse di servizio; comunicazione verbale: frasi convenzionali e regole di buona educazione - Modalità di gestione di situazioni di accoglienza: custodia cappotti e giacche, gala, cerimonie, servizi particolari - Modalità e tecnica di raccolta di ordinazioni anche secondo esigenze specifiche della casa (es. dessert, caffè) - Il monitoraggio del servizio: recepire informazioni e situazioni di servizio, filtrare o intervenire a seconda dei casi - Le principali situazioni di reclamo da parte del cliente (casistica) - Modalità per la riscossione del conto.</i>
	<b>Laboratorio</b>	75 ore	<b>LABORATORIO/ IL SERVIZIO BAR</b>	<i>Gestire le nuove tecniche e tecnologie di bar La caffetteria e le nuove tecniche di servizio e stili comportamentali consoni al ruolo: attrezzature e tecnologia di bar; l'organizzazione degli spazi del bar; la caffetteria: preparazione e servizio delle bevande tradizionali (caffè, tè, cappuccino....); gelati e pasticceria preconfezionata; la tecnica del servizio e criteri di scelta dei bicchieri da utilizzare - I liquori e loro servizi: le bevande (analcoliche ed alcoliche, vini, superalcolici); la composizione delle bevande servite e caratteristiche nutrizionali; le tecniche di preparazione e servizio: temperatura e bicchieri indicati; normativa sulla somministrazione dei superalcolici - Preparazione di snack: tipologie di Snack; tecniche di preparazione degli Snack; uso delle attrezzature, gestione del servizio - Approvvigionamento prodotti da bar</i>