

# **El Govern crea el programa PROFIT per millorar la qualitat en el servei de la restauració**

(18.02.2008)

El Departament i els Departaments de Vicepresidència i d'Acció Social i Ciutadania de la Generalitat han presentat aquest matí el programa PROFIT de millora de la qualitat en el servei de la restauració. El Programa per a la Restauració Orientat a la Formació Integral dels Treballadors (PROFIT), coordinat per la Secretaria de Comerç i Turisme, està orientat a la formació i reciclatge de personal en el sector de la restauració per atendre i satisfer millor les necessitats de la clientela.

El programa respon a la necessitat de comptar amb personal ben preparat que presti l'ofici del servei de sala i a la voluntat de pal·liar una percepció cada cop més estesa entre la ciutadania del país pel que fa al declivi evident de l'ús de la llengua catalana en el sector de la restauració. Els coneixements bàsics del personal com les tècniques de servei i el desenvolupament normal del professional en el seu entorn, així com el coneixement del català en les situacions habituals, quotidianes i formals del sector són essencials per a millorar la realitat professional del servei.

En aquest sentit, la disponibilitat temporal dels treballadors professionals del sector de la restauració i les seves peculiaritats així com l'augment cada vegada més representatiu del col·lectiu de treballadors immigrants vinculats al sector, fa necessària l'aplicació de fórmules senzilles i directes d'aprenentatge del servei i del català.

Actualment, 37.000 de les 90.000 persones que treballen al sector de la restauració, un 41% del total, procedeixen de la nova immigració.

## **Contingut del programa PROFIT**

PROFIT es planteja com un curs de formació contínua amb l'objectiu d'aconseguir una participació i assistència màxima de l'alumnat i una implicació en la practicitat i aplicabilitat dels coneixements total. El curs s'impartirà al mateix lloc de treball si sis treballadors d'una mateixa empresa ho sol·liciten.

La finalitat del curs és formar el personal en conceptes d'atenció al client i qualitat en el servei facilitant els recursos lingüístics més bàsics perquè pugui comunicar-se mínimament en llengua catalana en la seva activitat professional.

El destinatari del programa és el personal sense formació específica en atenció al client i servei d'hostaleria i amb pocs coneixements de català.

## **Característiques del curs**

El curs consta de 20 hores lectives, 10 de les quals dedicades a qualitat de servei i atenció al client i les altres 10 a vocabulari i recursos lingüístics. 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.

Un cop superat el curs, l'alumnat haurà incorporat les següents habilitats:

- Tècniques de muntatge i preparació del servei bàsic en hostaleria
- Tècniques de servei bàsic en hostaleria
- Habilitats comunicatives: saludar els clients en català i entendre les seves demandes bàsiques així com les seves reclamacions i queixes més habituals
- Dominar els continguts de la carta o del menú diari

El nombre d'alumnes per curs no superarà en cap cas les 20 persones i el mínim establert serà de 10, tret del cas que 6 treballadors d'una mateixa empresa sol·licitin fer el curs. La superació del curs donarà dret a la certificació de les competències assolides per part de la Secretaria de Comerç i Turisme.

## **Calendari previst**

Durant el mes de març es realitzaran 10 proves pilot a tot el territori (Barcelona, Girona, Lleida, Tarragona, Manresa, Tortosa, Sabadell, Lloret de Mar, Castelldefels, Caldes de Montbui) i a partir del mes de maig s'iniciarà el desenvolupament definitiu del programa. Al llarg del 2008 es preveu realitzar 200 edicions del curs que beneficiaran aproximadament a uns 2.500 cambrers i cambreses.

## **Dades del sector a Catalunya**

- A Catalunya existeixen aproximadament 20.000 establiments de restauració.
- El 98% de les empreses del sector compten amb presència de persones treballadores immigrants.
- Això representa que 37.000 de les 90.000 persones que treballen al sector, un 41% del total, procedeixen de la nova immigració.
- En el 58% de les empreses les persones treballadores immigrants són el 50% o més de la plantilla total. La tendència de futur dibuixa un escenari en un breu espai de temps on la presència de treballadors immigrants superarà el 75% de la composició de la plantilla.

### **Valoració dels empresaris**

- El 98% dels empresaris de la restauració creuen necessària la formació específica en el lloc de treball per a les persones treballadores immigrants.
- La necessitat de coneixements en tècniques hostaleres i llengua catalana és considerada prioritària per més del 53% de l'empresariat.
- El 84% de l'empresariat del sector considera imprescindible (l'11,2% ho considera important) que el personal treballador tingui coneixements de llengua catalana.

### **Valoració dels treballadors**

- El 60,8% dels treballadors i treballadores immigrants de la restauració considera imprescindible la necessitat de tenir coneixements de llengua catalana (17,6% ho considera important).

(Font: Estudi comparatiu de les diferents necessitats formatives dels treballadors immigrants del sector de l'hostaleria. Gremi de Restauració de Barcelona. Setembre 2007).