



ESCUELA DE
TURISMO & GASTRONOMÍA
DE LOS PÍNEOS

MÁSTER EXPERTO EN DIRECCIÓN DE ESTABLECIMIENTOS DE HOSTELERÍA

TUR022

www.esuelaturismopineos.com



Certificación universitaria internacional

Escuela asociada a:





DESTINATARIOS

El **Máster Experto en Dirección de Establecimientos de Hostelería** está diseñado para todas aquellas personas que deseen ampliar sus conocimientos sobre la administración y la gestión de un negocio del sector de la hostelería. Con estos estudios, el alumno conocerá las técnicas de dirección más eficaces junto con las fases para llevar a cabo una planificación estratégica que aumente la producción de un hotel. Durante la formación se tratarán conocimientos sobre la gestión de recursos humanos, así como la elección de proveedores, la confección de turnos de trabajo o el protocolo a seguir. Por otro lado, también se estudiarán los procesos de aprovisionamiento tanto en el ámbito de la restauración como en el sector hotelero. Además, el alumno también se especializará en el manejo de los principales programas de gestión y control y aprenderá a optimizar el negocio a través de políticas de precio y estrategias de ventas.



MODALIDAD

Puedes elegir entre:

- **A DISTANCIA:** una vez recibida tu matrícula, enviaremos a tu domicilio el pack formativo que consta de los manuales de estudio y del cuaderno de ejercicios.
- **ONLINE:** una vez recibida tu matrícula, enviaremos a tu correo electrónico las claves de acceso a nuestro Campus Virtual donde encontrarás todo el material de estudio.

El alumno puede solicitar **PRÁCTICAS GARANTIZADAS** en empresas. Mediante este proceso se suman las habilidades prácticas a los conceptos teóricos adquiridos en el curso. Las prácticas serán presenciales, de 3 meses aproximadamente, en una empresa cercana al domicilio del alumno.



DURACIÓN

La duración del curso es de 1500 horas.



IMPORTE

Importe Original: 2400€

Importe Actual: 1200€



CERTIFICACIÓN OBTENIDA

Una vez finalizados los estudios y superadas las pruebas de evaluación, el alumno recibirá un diploma que certifica el "MÁSTER EXPERTO EN DIRECCIÓN DE ESTABLECIMIENTOS DE HOSTELERÍA", de la ESCUELA DE TURISMO&GASTRONOMÍA DE LOS PIRINEOS avalada por nuestra condición de socios de la CECAP, máxima institución española en formación y de calidad.

Los diplomas, además, llevan el sello de Notario Europeo, que da fe de la validez de los contenidos y autenticidad del título a nivel nacional e internacional.

El alumno tiene la opción de solicitar junto a su diploma un Carné Acreditativo de la formación firmado y sellado por la escuela, válido para demostrar los contenidos adquiridos.

Además, podrá solicitar una Certificación Universitaria Internacional de la Universidad Católica de Cuyo-DQ con un reconocimiento de 60 ECTS.



CONTENIDO FORMATIVO

MÓDULO 1. ADMINISTRACIÓN DE UNIDADES DE PRODUCCIÓN EN RESTAURACIÓN

UNIDAD FORMATIVA 1. GESTIÓN DEL PROYECTO DE RESTAURACIÓN

UNIDAD DIDÁCTICA 1. ESTUDIO DE VIABILIDAD DEL PROYECTO DE APERTURA DEL NEGOCIO DE RESTAURACIÓN

1. Análisis del entorno general.
2. Análisis interno.
3. Composición de la oferta en restauración.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. INSTALACIONES Y EQUIPAMIENTOS EN RESTAURACIÓN

1. Locales e instalaciones en restauración.
2. Equipamiento.

UNIDAD DIDÁCTICA 3. ANÁLISIS ECONÓMICO-FINANCIERO DEL PROYECTO DE APERTURA DE NEGOCIO DE RESTAURACIÓN

1. Plan de inversión.
2. Plan de financiación.
3. Estimación de gastos.
4. Costes internos.
5. Costes externos.
6. Ratios básicas.
7. Memoria proyecto.
8. Documentación legal.

UNIDAD DIDÁCTICA 4. PLANIFICACIÓN EMPRESARIAL

1. Elementos del proceso de planificación empresarial.
2. Pautas de la planificación estratégica en restauración.
3. Objetivo empresarial y plan estratégico.

UNIDAD FORMATIVA 2. DIRECCIÓN Y RECURSOS HUMANOS EN RESTAURACIÓN

UNIDAD DIDÁCTICA 1. ORGANIZACIÓN EN LOS ESTABLECIMIENTOS DE RESTAURACIÓN

1. Clasificación.
2. Descripción de una organización eficaz.
3. Tipos de estructuras organizativas.
4. Organigrama.

5. Relaciones con otros departamentos.
6. Análisis de las ventajas y desventajas de las estructuras organizativas.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. PROCESOS PARA IDENTIFICACIÓN DE PUESTOS DE TRABAJO Y SELECCIÓN DE PERSONAL

1. Procedimiento para la identificación de puesto de trabajo.
2. Procedimientos para la selección de personal.
3. Normativa aplicable a los recursos humanos.

UNIDAD DIDÁCTICA 3. TÉCNICAS DE DIRECCIÓN EN RESTAURACIÓN

1. Características de la Dirección.
2. Tipos de Dirección.
3. Ciclo de la Dirección.
4. Formación interna y continua de los trabajadores.
5. Sistemas de incentivos para el personal.

MÓDULO 2. DISEÑO DE PROCESOS DE SERVICIO EN RESTAURACIÓN

UNIDAD DIDÁCTICA 1. PLANIFICACIÓN DE LOS PROCESOS DE MISE EN PLACE, SERVICIO Y CIERRE EN RESTAURACIÓN

1. Elección de proveedores.
2. Diseño de documentos utilizados en el aprovisionamiento interno.
3. Organización de mobiliario y equipos.
4. Diseño de la comanda.
5. Servicio en el comedor.
6. Uso de los soportes informáticos.
7. Facturación y sistemas de cobro.
8. Aplicación de los sistemas de cobro: ventajas e inconvenientes.
9. Análisis previo de la factura.
10. Diseño y análisis de un plan de mantenimiento y adecuación de instalaciones, equipos y materias primas para un posterior servicio.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. RELACIONES CON OTROS DEPARTAMENTOS Y RECURSOS HUMANOS

1. Relación interdepartamental y sistema de comunicación interna.
2. Estimación de necesidades de recursos humanos y materiales.
3. Estudio de productividad del departamento.
4. Confección de horarios y turnos de trabajo.
5. La programación del trabajo.

UNIDAD DIDÁCTICA 3. ELABORACIONES DE CARTAS Y FICHAS TÉCNICAS DE PLATOS

1. Las cocinas territoriales de España y el mundo: clasificación y descripción de elaboraciones significativas.
2. La elaboración de cartas.
3. Asesoramiento en las elaboraciones a la vista de cliente.
4. Fichas técnicas de las diferentes elaboraciones: ingredientes, cantidades, tratamientos en crudo y cocinados, normativa de manipulación de alimentos y tiempos.

UNIDAD DIDÁCTICA 4. ORGANIZACIÓN DE SERVICIOS ESPECIALES

1. Los servicios de eventos en función de los medios.
2. La organización de un acto o evento.
3. Aplicación del protocolo en los diferentes actos y eventos. Factores a tener en cuenta.

UNIDAD DIDÁCTICA 5. PLANIFICACIÓN DEL PROTOCOLO EN LOS EVENTOS

1. Las normas de protocolo en función del tipo de evento.
2. Los invitados.

MÓDULO 3. APROVISIONAMIENTO EN RESTAURACIÓN

UNIDAD DIDÁCTICA 1. MATERIAS PRIMAS CULINARIAS

1. Clasificación gastronómica: variedades más importantes, características físicas, calidades, propiedades organolépticas y aplicaciones gastronómicas básicas.
2. Caracterización nutricional de las materias primas.
3. Clasificación comercial: formas de comercialización y tratamientos que le son inherentes.
4. Denominaciones de origen
5. Creación de fichas técnicas y de control.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. PRODUCTOS Y MATERIALES

1. Material fungible para catering.
2. Material inventariable para catering.
3. Bienes que forman las existencias o stocks.
4. Productos en curso.
5. Productos semiterminados.

6. Productos terminados.

UNIDAD DIDÁCTICA 3. PROCESOS DE GESTIÓN DE APROVISIONAMIENTO, RECEPCIÓN, ALMACENAMIENTO, DISTRIBUCIÓN Y CONTROL DE CONSUMOS E INVENTARIOS DE ALIMENTOS, BEBIDAS, OTROS GÉNEROS Y EQUIPOS EN RESTAURACIÓN

1. Principales funciones de la gestión de aprovisionamiento.
2. Proceso de aprovisionamiento.
3. Características de los procesos y metodología para identificar necesidades de aprovisionamiento.
4. Formas de expedición, canales de distribución y medios de transporte habituales de materias primas alimentarias y bebidas.
5. Proceso administrativo de las compras.
6. Procedimientos de compra y recepción de productos sometidos a condiciones especiales.
7. Caracterización, concreción de sistemas, procesos de almacenamiento y distribución interna.
8. Diseño de rutas de distribución interna.
9. Control e inventario de existencias.
10. Prácticas de protección ambiental en los procesos de aprovisionamiento.
11. Documentación habitual y aplicaciones informáticas para el control de consumos en restauración y el inventario de existencias.

MÓDULO 4. PROCESOS ECONÓMICO-FINANCIEROS EN ESTABLECIMIENTOS DE RESTAURACIÓN

UNIDAD FORMATIVA 1. CUENTAS CONTABLES Y FINANCIERAS EN RESTAURACIÓN

UNIDAD DIDÁCTICA 1. DISEÑO Y GESTIÓN DE PRESUPUESTOS

1. Tipos de presupuestos en restauración.
2. Modelo creación presupuesto operativo.
3. Técnicas de presupuestación.
4. Objetivos del presupuesto.
5. Control presupuestario.
6. Tipos de desviaciones presupuestarias.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. OPERACIONES Y CUENTAS CONTABLES

1. Objetivo de la contabilidad.
2. Componentes del patrimonio neto de la empresa.
3. Plan económico-financiero de una empresa de restauración.

4. Libros de contabilidad.
5. Proceso administrativo de las compras.
6. Operaciones relacionadas con el control contable.

UNIDAD DIDÁCTICA 3. TIPOLOGÍA DE EMPRESAS Y TRIBUTOS EN RESTAURACIÓN

1. Definición de la forma jurídica de la empresa
2. Tipos de impuestos.

UNIDAD FORMATIVA 2. GESTIÓN Y CONTROL EN RESTAURACIÓN

UNIDAD DIDÁCTICA 1. PROCESO ADMINISTRATIVO Y CONTABLE EN RESTAURACIÓN

1. Proceso de facturación.
2. Gestión y control.
3. Registros contables.
4. Clasificación de las fuentes de información no rutinarias.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. GESTIÓN Y CONTROL DE LAS CUENTAS DE CLIENTES

1. Control de las cuentas de cliente y manejo de efectivo.

UNIDAD DIDÁCTICA 3. ANÁLISIS CONTABLE DE RESTAURACIÓN

1. Análisis del balance y determinación de su equilibrio a corto y largo plazo.
2. Introducción y estudio del análisis patrimonial, financiero y económico.
3. Definición y clases de costes.
4. Cálculo de costes de materias primas.
5. Aplicación de métodos de control de consumo.
6. Cálculo y estudio del punto muerto.
7. Umbral de rentabilidad.

UNIDAD DIDÁCTICA 4. PROGRAMAS INFORMÁTICOS EN RESTAURACIÓN

1. Manejo de los principales programas de gestión y control de restauración.

MÓDULO 5. CALIDAD, SEGURIDAD Y PROTECCIÓN AMBIENTAL EN RESTAURACIÓN

UNIDAD DIDÁCTICA 1. CALIDAD EN RESTAURACIÓN

1. Calidad básica.
2. División en restauración de las Normas de Calidad.
3. Normativas.
4. Modelos de Sistemas de Gestión de Calidad.
5. Implantación de sistema de calidad.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. HIGIENE EN RESTAURACIÓN

1. Normativas legales generales de higiene alimentaria.
2. Protocolo de control de la higiene alimentaria en restauración.

UNIDAD DIDÁCTICA 3. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES EN RESTAURACIÓN

1. Factores de riesgo.
2. Principios de la actividad preventiva.
3. Combatir riesgos en su origen.
4. Seguridad en la hostelería.
5. Seguridad en la hostelería.
6. Ergonomía y psicología.
7. Primeros auxilios.

UNIDAD DIDÁCTICA 4. GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL EN RESTAURACIÓN

MÓDULO 6. DISEÑO Y COMERCIALIZACIÓN DE OFERTAS DE RESTAURACIÓN

UNIDAD DIDÁCTICA 1. VENTA DE SERVICIOS EN RESTAURACIÓN

1. Clasificación y características de los servicios de restauración.
2. Identificación de las fuentes informativas de la oferta de restauración.
3. Estudio y análisis del entorno.
4. Tipos de tarifas y condiciones de aplicación según nuestro objetivo.
5. Estrategias para la fijación de precios.
6. Tipos de servicios que se pueden ofertar.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. COMPOSICIÓN DE LA OFERTA GASTRONÓMICA

1. Clasificación y principios básicos en la creación de la oferta culinaria.
2. Atributos que definen la oferta de restauración:
3. Elementos de las ofertas.
4. Variables de las ofertas.
5. Tipos de ofertas gastronómicas.
6. Principios básicos para la elaboración de una carta.
7. Normas para la elaboración de un menú.
8. Merchandising y diseño de la oferta de los productos.
9. Estudio de la situación actual de la alimentación y salud.
10. Estrategias competitivas genéricas.

UNIDAD DIDÁCTICA 3. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN EN EL SECTOR DE LA RESTAURACIÓN

1. Estudios y análisis de situación del mercado.
2. Análisis del sector de restauración.
3. Tipos de investigación de mercado.
4. Posicionamiento de un restaurante.

UNIDAD DIDÁCTICA 4. COMUNICACIÓN, MARKETING Y VENTAS EN RESTAURACIÓN

1. Estudiar las necesidades y deseos del cliente en segmentos bien definidos del mercado.
2. Comunicación interpersonal y sus tipos.
3. Análisis de las necesidades humanas y la motivación.
4. Evaluar y medir la imagen de la empresa y la satisfacción del cliente.
5. Motivación a todos los departamentos.
6. Estructura C.R.M. (Customer Relationship Management).
7. Marketing.
8. Elementos de merchandising en restauración.
9. Estructura de un plan de marketing.

MÓDULO 7. LOGÍSTICA DE CATERING

UNIDAD DIDÁCTICA 1. ORGANIZACIÓN Y PLANIFICACIÓN DE CÁTERING

1. Tipologías de catering a ofertar.
2. Relaciones con otros departamentos.
3. Características, formación y funcionamiento de grupos de trabajo en un catering.
4. Procesos de comunicación interpersonal en el catering.

5. Materiales y equipos de montaje de servicios de catering.
6. Maquinaria y equipos habituales.
7. Compañías de transporte con servicio de catering más habituales.
8. Diagramas de carga en contenedores según tipos de transporte.
9. Especificidades en la restauración colectiva.
10. Organizar y elaborar el proceso de preparación y planificación de un servicio de catering.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. SERVICIO DE CÁTERING

1. Tipologías de catering.
2. Materiales necesarios según el catering a ofertar.
3. El proceso de montaje de servicios de catering.
4. Tipos de montaje de servicios de catering más habituales.
5. El montaje de productos destinados a la venta a bordo en medios de transporte.

UNIDAD DIDÁCTICA 3. LOGÍSTICA DEL CÁTERING

1. Categorías de empresas de catering.
2. Normativas de las empresas de catering.
3. Control de flota de vehículos.
4. Control de documentación.

UNIDAD DIDÁCTICA 4. PLAN DE TRABAJO DEL SERVICIO DE CÁTERING

1. Creación de manuales de trabajo.
2. Planificación de recursos.
3. Registros documentales y control sanitarios.
4. Manual de procedimiento de venta y servicio.

MÓDULO 8. INGLÉS PROFESIONAL PARA SERVICIOS DE RESTAURACIÓN

UNIDAD DIDÁCTICA 1. PRESTACIÓN DE INFORMACIÓN GASTRONÓMICA Y DOCUMENTAL EN INGLÉS

1. Interpretación y traducción de menús, cartas y recetas.
2. Elaboración de listas distribución de comensales en un evento o servicio especial de restauración.
3. Confección de horarios del establecimiento.
4. Información básica sobre eventos en restauración, como fecha, lugar y precio.
5. Atención de demandas de información sobre la oferta gastronómica, bebidas y precios de las mismas.

6. Redacción de documentos y comunicaciones sencillas para la gestión y promoción del establecimiento.
7. Redacción de documentos y comunicaciones sencillas para las comandas, indicaciones y horarios.
8. Consulta de un manual sencillo de maquinaria, equipamiento o utensilio de la actividad de restauración y de aplicación informática.
8. Interpretación de las medidas y pesos en inglés.
9. Elaboración y uso en diálogos en inglés de los profesionales que integran la rama y sus departamentos.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. ATENCIÓN AL CLIENTE EN INGLÉS EN EL SERVICIO DE RESTAURACIÓN

1. Terminología específica en las relaciones con los clientes.
2. Presentación personal (dar información de uno mismo).
3. Usos y estructuras habituales en la atención al cliente o consumidor: saludos, presentaciones, fórmulas de cortesía, despedida.
4. Tratamiento de reclamaciones o quejas de los clientes o consumidores: situaciones habituales en las reclamaciones y quejas de clientes.
5. Simulación de situaciones de atención al cliente en el restaurante y resolución de reclamaciones con fluidez y naturalidad.
6. Asesoramiento sobre bebidas y armonía con los platos.
7. Información de sistemas de facturación y cobro. Las cuentas.
8. Atención de solicitudes de información, reservas y pedidos.
9. Atención de demandas de información variada sobre el entorno.

UNIDAD DIDÁCTICA 3. EXPRESIÓN ORAL Y ESCRITA DE LA TERMINOLOGÍA ESPECÍFICA DEL RESTAURANTE

1. Manejo de la terminología de las principales bebidas en inglés.
2. Uso y manejo de las expresiones más frecuentes en restauración.
3. Conocimiento y utilización de las principales bebidas en inglés.
4. Elaboración de listados y diálogos sobre los principales pescados, mariscos y carnes en inglés.
5. Conocimiento y utilización de las principales verduras, legumbres y frutas en inglés.
6. Elaboración de listados y diálogos en inglés de las especias y frutos secos principales.
7. Elaboración de listados y diálogos en inglés con los elementos del menaje y utensilios de restauración.