

GESTIÓN DE RESTAURACIÓN



DURACIÓN

150 horas

Fecha del curso: Pendiente de confirmación



INFORMACIÓN

Cámara de Comercio Huelva



DIRIGIDO A

Emprendedores y empresarios que
necesiten mejorar su formación en este área



METODOLOGÍA

Formación online



PRECIO

Gratuito



TITULACIÓN OBTENIDA

Diploma acreditativo

EL TRABAJO DEL CAMARERO

1. CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE

- 1.1. La acogida y la despedida

2. OPERACIONES PREVIAS AL SERVICIO

- 2.1. Limpieza y repaso de material
- 2.2. Transporte de material limpio
- 2.3. Mise en place del comedor

3. SERVICIO DE RESTAURANTE

- 3.1. Normas del servicio de comedor
- 3.2. Desarrollo del servicio de mesas
- 3.3. Presentación de cartas y toma de comanda

4. DIFERENTES OFERTAS GASTRONÓMICAS

- 4.1. Tipos de servicio en el comedor
- 4.2. Servicio de vinos
- 4.3. Servicio de eventos especiales

5. MISE EN PLACE DEL BAR

- 5.1. Descripción de la maquinaria utilizada en el bar
- 5.2. Limpieza del material y otros elementos

6. SERVICIO DE BAR

- 6.1. Principales tipos de bares
- 6.2. Personal necesario en el bar
- 6.3. Diferentes áreas del bar

7. SERVICIO DE BEBIDAS

- 7.1. Servicio de refrescos
- 7.2. Servicio de aperitivos
- 7.3. Servicio de aguardientes y licores
- 7.4. Servicio de bebidas calientes

8. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

- 8.1. Prevención de riesgos laborales
- 8.2. Accidentes laborales más comunes en el restaurante y bar

CREACIÓN DE CARTAS Y MENÚS

1. INTRODUCCIÓN A RESTAURACIÓN MODERNA

- 1.1. Concepto y clasificación de las empresas de restauración
- 1.2. Implantación de los servicios de restauración
- 1.3. Organigrama de un restaurante

2. CREACIÓN DE CARTAS Y MENÚS

- 2.1. Definición de elementos y variables de la oferta
- 2.2. Ofertas gastronómicas hoteleras y no hoteleras
- 2.3. Planificación y diseño de ofertas
- 2.4. Cálculo de necesidades de aprovisionamiento para confección de ofertas

3. ELECCIÓN DEL CONTENIDO

- 3.1. Diseño y elaboración de la carta
- 3.2. Pasos para la elaboración de la carta
- 3.3. Oferta de cocina internacional
 - 3.3.1. Centroeuropea y eslava
 - 3.3.2. Francesa
 - 3.3.3. Italiana
 - 3.3.4. Griega y turca
 - 3.3.5. Del Magreb
 - 3.3.6. Latinoamericana
 - 3.3.7. Oriental
 - 3.3.8. Española

4. DISEÑO E IMAGEN

- 4.1. Mise en place para desayunos
- 4.2. Mise en place para servicios de almuerzo y cena
 - 4.2.1. Sistema tradicional
 - 4.2.2. Sistema buffet

5. ASPECTOS PRÁCTICOS DE LA ELABORACIÓN

- 5.1. Planificación de menús. Criterios de elaboración
 - 5.1.1. Equilibrio
 - 5.1.2. Dietético
 - 5.1.3. Económico
 - 5.1.4. Incidencia del gusto del cliente
 - 5.1.5. Productos de temporada
 - 5.1.6. Ejemplos de buffet
- 5.2. Aprovechamiento de productos

6. ESTRATEGIAS PARA LA CREACIÓN DE UNA POLÍTICA DE PRECIOS

- 6.1. Fijación del precio de venta
- 6.2. Los costes
 - 6.2.1. Concepto
 - 6.2.2. Clasificación de los costes
- 6.3. Determinación de los costes
 - 6.3.1. Margen bruto de explotación
 - 6.3.2. Precio de coste y precio de venta de un plato
 - 6.3.3. Coste de un banquete

7. INGENIERÍA DE MENÚS: POPULARIDAD Y RENTABILIDAD

- 7.1. Menú Engineering
- 7.2. Escandallo o rendimiento de un producto

ATENCIÓN AL CLIENTE EN HOSTELERÍA

1. LA ATENCIÓN AL CLIENTE

- 1.1. Definición de atención al cliente
- 1.2. El servicio al cliente
- 1.3. Principios de la atención al cliente
- 1.4. Protagonistas de la atención al cliente
- 1.5. Planificación de la atención al cliente
- 1.6. Organización de la atención al cliente
- 1.7. Gestión de la calidad en la atención al cliente
- 1.8. El servilismo
- 1.9. El tiempo y la atención al cliente
- 1.10. Normas básicas de actuación
- 1.11. Quejas y reclamaciones

2. EL TRATO CON EL CLIENTE

- 2.1. Actitudes positivas
- 2.2. Potencial
- 2.3. Cualificación
- 2.4. Formación
- 2.5. Motivación
- 2.6. Cómo conseguir clientes satisfechos

3. EL TRABAJO EN EQUIPO

- 3.1. El trabajo en equipo
- 3.2. El clima grupal
- 3.3. Un grupo y un equipo

4. LOS CLIENTES

- 4.1. Tipos de clientes
- 4.2. Situaciones difíciles

5. TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN

- 5.1. La comunicación y el servicio al cliente
- 5.2. Los elementos del proceso de comunicación
- 5.3. Habilidades en la comunicación
- 5.4. Normas básicas en el uso del lenguaje
- 5.5. El lenguaje verbal
- 5.6. El lenguaje no verbal
- 5.7. Las barreras de comunicación

6. EL PROCESO DE VENTA

- 6.1. La venta
- 6.2. Análisis de los componentes de venta
- 6.3. Etapas de la venta
- 6.4. Tipos de venta

7. LA CALIDAD DEL SERVICIO

- 7.1. ¿Qué es calidad?
- 7.2. La evolución de la calidad
- 7.3. Sistemas de calidad en el servicio
- 7.4. La calidad diferencial y la segmentación de clientes
- 7.5. El cliente interno
- 7.6. La orientación al cliente
- 7.7. Los costes y la calidad de atención al cliente
- 7.8. La satisfacción del cliente
- 7.9. Necesidades y aspiraciones del cliente



MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS

1. ANTES DE EMPEZAR

- 1.1. ¿Por qué es importante la manipulación de alimentos?
- 1.2. Higiene de los alimentos
- 1.3. ¿Qué es Seguridad alimentaria?
- 1.4. ¿Quién es el manipulador de alimentos?

2. POSIBLES PELIGROS DE LOS ALIMENTOS

- 2.1. Afectan a la salud de las personas
- 2.2. Otras repercusiones de intoxicaciones alimentarias
- 2.3. Beneficios de la higiene alimentaria

3. FUENTES DE CONTAMINACIÓN DE LOS ALIMENTOS

- 3.1. Principales fuentes de contaminación de los alimentos
- 3.2. Cadena Alimentaria
- 3.3. Contaminación química
- 3.4. Contaminación física
- 3.5. Contaminación biológica

4. PRINCIPALES ENFERMEDADES CAUSADAS POR EL CONSUMO DE ALIMENTOS

- 4.1. Enfermedades de transmisión alimentaria: Intoxicación e Infección
- 4.2. Productos en el plato
- 4.3. Productos químicos

5. FACTORES QUE AFECTAN AL CRECIMIENTO DE LOS MICROORGANISMOS

- 5.1. Los microorganismos no se ven a simple vista
- 5.2. Crecimiento de los microorganismos
- 5.3. Forma de resistencias: esporas
- 5.4. Factores ambientales que afectan al crecimiento de los microorganismos

6. PRÁCTICAS CORRECTAS DE HIGIENE DURANTE LA RECEPCIÓN, ALMACENAMIENTO, TRANSFORMACIÓN

- 6.1. Recepción
- 6.2. Preparación materias primas
- 6.3. Transformación/ preparación

- 6.4. Almacenamiento
- 6.5. Servicio a mesa asistido por camareros
- 6.6. Servicio autoservicio/ Self-service

7. HIGIENE DEL PERSONAL MANIPULADOR DE ALIMENTOS. RESPONSABILIDADES

- 7.1. Importancia de la higiene del manipulador
- 7.2. Fuentes de infección
- 7.3. Áreas de higiene personal
- 7.4. Ropa y joyas en el trabajo
- 7.5. ¿Qué hacer si un manipulador tiene un corte?
- 7.6. ¿Qué hacer cuando enfermamos?

8. LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN. DESINSECTACIÓN Y DESRATIZACIÓN

- 8.1. Limpieza y desinfección
- 8.2. Desinsectación y desratización
- 8.3. Higiene de locales y equipos

9. MANEJO DE RESIDUOS

- 9.1. Cubo de basura
- 9.2. Contenedores

10. SISTEMA DE ANÁLISIS DE PELIGROS Y PUNTOS DE CONTROL CRÍTICOS

- 10.1. Introducción
- 10.2. Prerrequisitos
- 10.3. Qué es la APPCC
- 10.4. Principios APPCC
- 10.5. Documentos autocontrol

11. UTILIZAR TERMÓMETROS PARA MEDIR

- 11.1. Introducción
- 11.2. Con qué se mide la temperatura de los alimentos
- 11.3. Cuándo medir la temperatura de los alimentos
- 11.4. Consideraciones a tener en cuenta

12. REGLAS DE ORO DE LA OMS PARA LA PREPARACIÓN HIGIÉNICA DE LOS ALIMENTOS

- 12.1. Las 10 reglas de oro de la OMS



13. ETIQUETADO DE LOS PRODUCTOS

13.1. Etiquetas de los envases de los alimentos

14. DOCUMENTACIÓN

14.1. Organismos Oficiales

14.2. Boletines

14.3. Centros de Investigación



UNIÓN EUROPEA

Fondo Social Europeo
El FSE invierte en tu futuro.

Cámara
de Comercio de España

Cámara
Huelva