



# FORMACIÓN ONLINE

Titulación certificada por  
EDUCA BUSINESS SCHOOL



## Máster en Dirección en el Área de Restauración + Titulación Universitaria



LLAMA GRATIS: (+34) 958 050 217



## Educa Business Formación Online



Años de experiencia avalan el trabajo docente desarrollado en Educa, basándose en una metodología completamente a la vanguardia educativa

## SOBRE EDUCA

Educa Business School es una Escuela de Negocios Virtual, con reconocimiento oficial, acreditada para impartir formación superior de postgrado, (como formación complementaria y formación para el empleo), a través de cursos universitarios online y cursos / másteres online con título propio.

## NOS COMPROMETEMOS CON LA CALIDAD

Educa Business School es miembro de pleno derecho en la Comisión Internacional de Educación a Distancia, (con estatuto consultivo de categoría especial del Consejo Económico y Social de NACIONES UNIDAS), y cuenta con **el Certificado de Calidad de la Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR)** de acuerdo a la normativa ISO 9001, mediante la cual se Certifican en Calidad todas las acciones

Los contenidos didácticos de Educa están elaborados, por tanto, bajo los parámetros de formación actual, teniendo en cuenta un sistema innovador con tutoría personalizada.

Como centro autorizado para la impartición de formación continua para personal trabajador, **los cursos de Educa pueden bonificarse, además de ofrecer un amplio catálogo de cursos homologados y baremables en Oposiciones**, dentro de la Administración Pública. Educa dirige parte de sus ingresos a la sostenibilidad ambiental y ciudadana, lo que la consolida como una Empresa Socialmente Responsable.

Las Titulaciones acreditadas por Educa Business School pueden **certificarse con la Apostilla de La Haya** (CERTIFICACIÓN OFICIAL DE CARÁCTER INTERNACIONAL que le da validez a las Titulaciones Oficiales en más de 160 países de todo el mundo).

Desde Educa, hemos reinventado la formación online, de manera que nuestro alumnado pueda ir superando de forma flexible cada una de las acciones formativas con las que contamos, en todas las áreas del saber, mediante el apoyo incondicional de tutores/as con experiencia en cada materia, y la garantía de aprender los conceptos realmente demandados en el mercado laboral.

# Máster en Dirección en el Área de Restauración + Titulación Universitaria

**DURACIÓN:**

725 horas

**MODALIDAD:**

Online

**PRECIO:**

1.495 €

Incluye materiales didácticos,  
titulación y gastos de envío.**CRÉDITOS:**

5,00 ECTS

CENTRO DE FORMACIÓN:

Educa Business School



## Titulación

Doble Titulación: - Titulación de Master en Dirección en el Área de Restauración con 600 horas expedida por EDUCA BUSINESS SCHOOL como Escuela de Negocios Acreditada para la Impartición de Formación Superior de Postgrado, con Validez Profesional a Nivel Internacional - Titulación Universitaria en Dirección de Restaurantes con 5 Créditos Universitarios ECTS. Formación Continua baremable en bolsas de trabajo y concursos oposición de la Administración Pública.

Una vez finalizado el curso, el alumno recibirá por parte de Educa Business School vía correo postal, la titulación que acredita el haber superado con éxito todas las pruebas de conocimientos propuestas en el mismo.

Esta titulación incluirá el nombre del curso/master, la duración del mismo, el nombre y DNI del alumno, el nivel de aprovechamiento que acredita que el alumno superó las pruebas propuestas, las firmas del profesor y Director del centro, y los sellos de la instituciones que avalan la formación recibida (Euroinnova Formación, Instituto Europeo de Estudios Empresariales y Comisión Internacional para la Formación a Distancia de la UNESCO).





## Educa Business School

como Escuela de Negocios de Formación de Postgrado  
EXPIDE EL PRESENTE TÍTULO PROPIO

### NOMBRE DEL ALUMNO/A

con D.N.I. XXXXXXXXX ha superado los estudios correspondientes de

## Nombre de la Acción Formativa

de 425 horas, perteneciente al Plan de formación de EDUCA BUSINESS SCHOOL en la convocatoria de 2019  
Y para que surta los efectos pertinentes queda registrado con Número de Expediente XXXXXXXXXX

Con una calificación de **NOTABLE**

Y para que conste expido la presente **TITULACIÓN** en  
Granada, a 11 de Noviembre de 2019

La Dirección General  
JESÚS MORENO HIDALGO

Sello

Firma del Alumno/a  
NOMBRE DEL ALUMNO

RESPONSABILIDAD  
**SOCIAL**  
CORPORATIVA



El presente Título es parte de la Acción Formativa de la Unidad Formativa de 425 horas de formación de postgrado de la especialidad de Dirección de Negocios de la Universidad de Granada, y es otorgado a la persona que ha superado los estudios correspondientes de la especialidad de Dirección de Negocios de la Universidad de Granada, y para que surta los efectos pertinentes queda registrado con Número de Expediente XXXXXXXXXX. La presente Titulación es otorgada en Granada, a 11 de Noviembre de 2019.

## Descripción

En la actualidad, se hace imprescindible en el mundo de la restauración saber dirigir y gestionar las actividades propias de un restaurante o unidad de producción y servicio de alimentos y bebidas, definir y supervisar sus procesos y optimizar los recursos materiales y humanos disponibles para conseguir la máxima rentabilidad de la unidad, ofreciendo la mejor calidad de servicio y atención al cliente, si fuera preciso, en inglés. En este Master en Dirección en el Área de Restauración, se pretende aportar al alumnado los conocimientos necesarios para definir y planificar procesos de servicio en restauración.

## Objetivos



- Analizar todo tipo de servicios y eventos especiales en restauración que resulten adecuados para departamentos de servicio de alimentos y bebidas.
- Analizar procedimientos de servicio de banquetes en el establecimiento de restauración, identificando los recursos necesarios y el presupuesto derivado.
- Analizar las normas de protocolo utilizadas en diferentes tipos de eventos que se desarrollan en establecimientos de restauración.
- Simular la supervisión de procesos de aprovisionamiento, almacenaje y control de inventarios en restauración, controlando los resultados intermedios y finales derivados de los mismos.
- Aplicar los procedimientos habituales para el control de consumos en restauración.
- Actuar dentro del respeto y cumplimiento de los planes, normativa y medidas previstas, para garantizar unas prácticas profesionales en el entorno de la seguridad, la higiene y la salud.
  - Actuar de manera responsable en el puesto de trabajo para dar cumplimiento a la normativa vigente de protección ambiental.
- Analizar los procesos de información, asesoramiento y venta, y aplicar en ellos los procedimientos y las técnicas de atención al cliente y de comunicación adecuados, como elemento básico para el logro de los objetivos empresariales.
- Desarrollar acciones promocionales aplicables a establecimientos de restauración, aplicando técnicas de marketing.

## **A quién va dirigido**

Este Master en Dirección en el Área de Restauración está dirigido a todas aquellas personas interesadas de forma particular o laboral en el mundo de la dirección en restauración, más concretamente con el diseño de procesos de servicio en restauración.

## **Para qué te prepara**

Este Master en Dirección en el Área de Restauración le prepara para adquirir unos conocimientos específicos dentro del área desarrollando en el alumno unas capacidades para desenvolverse profesionalmente en el sector, y más concretamente en Dirección en el Área de Restauración.

## **Salidas Laborales**

Hostelería / Restauración.



## Formas de Pago

- Contrareembolso
- Tarjeta
- Transferencia
- Paypal

Otros: PayU, Sofort, Western Union, SafetyPay

Fracciona tu pago en cómodos plazos sin intereses

+ Envío Gratis.

Llama gratis al teléfono  
**(+34) 958 050 217** e  
infórmate de los pagos a  
plazos sin intereses que  
hay disponibles



## Financiación

Facilidades económicas y financiación 100% sin intereses.

En Educa Business ofrecemos a nuestro alumnado facilidades económicas y financieras para la realización de pago de matrículas, todo ello 100% sin intereses.

**10% Beca Alumnos:** Como premio a la fidelidad y confianza ofrecemos una beca a todos aquellos que hayan cursado alguna de nuestras acciones formativas en el pasado.



**BECA**

**ANTIGUOS ALUMNOS**

.....

Agradecemos tu fidelidad y la confianza depositada en Euroinnova Formación.

**10 %**



## Metodología y Tutorización

El modelo educativo por el que apuesta Euroinnova es el **aprendizaje colaborativo** con un método de enseñanza totalmente interactivo, lo que facilita el estudio y una mejor asimilación conceptual, sumando esfuerzos, talentos y competencias.

El alumnado cuenta con un **equipo docente** especializado en todas las áreas.

Proporcionamos varios medios que acercan la comunicación alumno tutor, adaptándonos a las circunstancias de cada usuario.

Ponemos a disposición una **plataforma web** en la que se encuentra todo el contenido de la acción formativa. A través de ella, podrá estudiar y comprender el temario mediante actividades prácticas, autoevaluaciones y una evaluación final, teniendo acceso al contenido las 24 horas del día.

Nuestro nivel de exigencia lo respalda un **acompañamiento personalizado**.



## Redes Sociales

Síguenos en nuestras redes sociales y pasa a formar parte de nuestra gran **comunidad educativa**, donde podrás participar en foros de opinión, acceder a contenido de interés, compartir material didáctico e interactuar con otros/as alumnos/as, ex alumnos/as y profesores/as. Además, te enterarás antes que nadie de todas las promociones y becas mediante nuestras publicaciones, así como también podrás contactar directamente para obtener información o resolver tus dudas.



## Reinventamos la Formación Online



### Más de 150 cursos Universitarios

Contamos con más de 150 cursos avalados por distintas Universidades de reconocido prestigio.



### Campus 100% Online

Impartimos nuestros programas formativos mediante un campus online adaptado a cualquier tipo de dispositivo.



### Amplio Catálogo

Nuestro alumnado tiene a su disposición un amplio catálogo formativo de diversas áreas de conocimiento.



### Claustro Docente

Contamos con un equipo de docentes especializados/as que realizan un seguimiento personalizado durante el itinerario formativo del alumno/a.





### Nuestro Aval AEC y AECA

Nos avala la Asociación Española de Calidad (AEC) estableciendo los máximos criterios de calidad en la formación y formamos parte de la Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas (AECA), dedicada a la investigación de vanguardia en gestión empresarial.



### Club de Alumnos/as

Servicio Gratuito que permite a nuestro alumnado formar parte de una extensa comunidad virtual que ya disfruta de múltiples ventajas: beca, descuentos y promociones en formación. En este, se puede establecer relación con alumnos/as que cursen la misma área de conocimiento, compartir opiniones, documentos, prácticas y un sinfín de intereses comunitarios.



### Bolsa de Prácticas

Facilitamos la realización de prácticas de empresa, gestionando las ofertas profesionales dirigidas a nuestro alumnado. Ofrecemos la posibilidad de practicar en entidades relacionadas con la formación que se ha estado recibiendo en nuestra escuela.



### Revista Digital

El alumnado puede descargar artículos sobre e-learning, publicaciones sobre formación a distancia, artículos de opinión, noticias sobre convocatorias de oposiciones, concursos públicos de la administración, ferias sobre formación, y otros recursos actualizados de interés.



### Innovación y Calidad

Ofrecemos el contenido más actual y novedoso, respondiendo a la realidad empresarial y al entorno cambiante, con una alta rigurosidad académica combinada con formación práctica.

## Acreditaciones y Reconocimientos



## Temario

# PARTE 1. 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:

## **PARTE 2. 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

## PARTE 3. 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

1. Aspectos medioambientales
2. Sistemas de gestión medioambiental
3. Efectos medioambientales
4. Control operativo
5. Registros de documentación sobre gestión medioambiental
6. Incumplimiento y medidas correctivas

## PARTE 4. 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

## **PARTE 5. 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 de 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

### **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
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

## **PARTE 6. DIRECCIÓN DE RESTAURANTES**

### **UNIDAD DIDÁCTICA 1. ORGANIZACIÓN DE LOS RESTAURANTES**

- 1.Descripción de una organización eficaz
- 2.Tipos de estructuras organizativas

### **UNIDAD DIDÁCTICA 2. ORGANIZACIÓN EN DEPARTAMENTOS**

- 1.Organigrama
- 2.Relaciones con otros departamentos

3. Análisis de ventajas y desventajas de las estructuras organizativas

### **UNIDAD DIDÁCTICA 3. PROCESOS PARA IDENTIFICACIÓN DE PUESTOS DE TRABAJO Y SELECCIÓN DE PERSONAL**

1. Procedimiento para la identificación de puestos de trabajo
2. Procedimientos para la selección de personal

### **UNIDAD DIDÁCTICA 4. NORMATIVA APLICABLE A LOS RECURSOS HUMANOS**

1. Contratación
2. Estatuto de los trabajadores
3. Convenios colectivos

### **UNIDAD DIDÁCTICA 5. TÉCNICAS DE DIRECCIÓN EN RESTAURANTES**

1. Características de la dirección
2. Tipos de dirección
3. Ciclo de la dirección

### **UNIDAD DIDÁCTICA 6. EL PERSONAL DE RESTAURANTES**

1. Formación interna y continua de los trabajadores
2. Sistemas de incentivos para el personal

### **UNIDAD DIDÁCTICA 7. DISEÑO Y GESTIÓN DE PRESUPUESTOS**

1. Tipos de presupuestos en restaurantes
2. Técnicas de presupuestación
3. Control presupuestario
4. Tipos de desviaciones presupuestarias

### **UNIDAD DIDÁCTICA 8. PROCESO ADMINISTRATIVO EN RESTAURANTES**

1. Proceso de facturación
2. Gestión y control

### **UNIDAD DIDÁCTICA 9. PROCESO CONTABLE EN RESTAURANTES**

1. Fuentes de información
2. Clasificación de las fuentes de información rutinaria
3. Clasificación de las fuentes de información no rutinarias

### **UNIDAD DIDÁCTICA 10. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES EN RESTAURACIÓN**

1. Factores de riesgo
2. Principios de la actividad preventiva
3. Seguridad en la hostelería