



**EDUCA  
BUSINESS  
SCHOOL**



Titulación certificada por  
**EDUCA BUSINESS SCHOOL**



## Master en Dirección Hotelera



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 formativas. 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

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.

## Master en Dirección Hotelera



**DURACIÓN:**  
600 horas



**MODALIDAD:**  
Online



**PRECIO:**  
1.495 €

Incluye materiales didácticos, titulación  
y gastos de envío.

**CENTRO DE FORMACIÓN:**  
Educa Business School



## Titulación

Titulación Expedida por EDUCA BUSINESS SCHOOL como Escuela de Negocios Acreditada para la Impartición de Formación Superior de Postgrado, con Validez Profesional a Nivel Internacional

Una vez finalizado el curso, el alumno recibirá por parte de Educa Business School vía correo postal, la titulación 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, perteneciente al Plan de formación de postgrado de EDUCA BUSINESS SCHOOL, en la convocatoria de 2019, y se expide a la graduación de los estudiantes que han superado los estudios correspondientes 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. Granada, a 11 de Noviembre de 2019.

## Descripción

Este Master en Dirección Hotelera le ofrece una formación especializada en la materia. Este Master MBA en Dirección de Hoteles le ofrece una formación especializada en la materia. El turismo ha dejado de ser sólo un sector económico, para convertirse en un sistema poliédrico en cuanto a las áreas del conocimiento que debe tratar y abordar con un contenido científico muy desarrollado. Por ello, la formación y educación en turismo, capacitación y especialización en actividades, profesiones y especialidades ha de sostenerse en un rico inventario de conocimientos, prácticas y experiencias a través de el Master MBA en Dirección de Hoteles, que nos acerca a la dirección y gestión hotelera para poder ejercer como Director de Hotel, la gestión operativa interna del hotel, la dirección y gestión administrativa y financiera del hotel, el marketing turístico, el inglés para turismo y la calidad en hostelería y turismo.



## Objetivos

- Realizar la función de Director de Hotel.
- Conocer los aspectos más importantes para ser Director de Hotel y sobre la dirección estratégica, el diseño organizacional y la dirección por objetivos.
- Gestionar operativamente un hotel en su aspectos internos como los procesos de servicio de restauración, los diferentes departamentos, etc.
- Aplicar la gestión administrativa y financiera al hotel que se va a dirigir para ser un buen Director de hotel.
- Poner en práctica el marketing turístico del hotel como reclamo.
- Aprender Inglés para turismo.
- Gestionar la calidad en hostelería y turismo.

## A quién va dirigido

Este Master en Dirección Hotelera está dirigido a todos aquellos profesionales de esta rama profesional. Además El Master MBA en Dirección de Hoteles está dirigido a todos aquellos profesionales que estén ya desarrollando o quieran desarrollar su carrera profesional en el ámbito del sector hotelero.

## Para qué te prepara

Este Master en Dirección Hotelera le prepara para conseguir una titulación profesional. El siguiente Master MBA en Dirección de Hoteles le prepara para dirigir un hotel, especializándose en aspectos como la dirección y gestión hotelera, la gestión operativa interna del hotel, la dirección y gestión administrativa y financiera del hotel, el marketing turístico, el inglés para turismo y la calidad en hostelería y turismo.

## Salidas Laborales

Dirección y Gestión de Hoteles / Director de Hotel.

## 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**



## 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



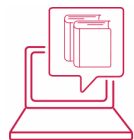
### Más de 150 cursos Universitarios

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. LA DIRECCIÓN ESTRATÉGICA DE LA EMPRESA

### UNIDAD DIDÁCTICA 1. EMPRESA, ORGANIZACIÓN Y LIDERAZGO

- 1.Las PYMES como organizaciones
- 2.Liderazgo
- 3.Un nuevo talante en la Dirección

### UNIDAD DIDÁCTICA 2. EL PLAN DE EMPRESA I. LA ELABORACIÓN DE UN ESTUDIO DE MERCADO

- 1.Introducción
- 2.Utilidad del Plan de Empresa
- 3.La introducción del Plan de Empresa
- 4.Descripción del negocio. Productos o servicios
- 5.Estudio de mercado

### UNIDAD DIDÁCTICA 3. EL PLAN DE EMPRESA II. PLANIFICACIÓN EMPRESARIAL EN LA ÁREAS DE GESTIÓN COMERCIAL, MARKETING Y PRODUCCIÓN

- 1.Plan de Marketing
- 2.Plan de Producción

### UNIDAD DIDÁCTICA 4. EL PLAN DE EMPRESA III. PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA, RR.HH RECURSOS FINANCIEROS

- 1.Infraestructura
- 2.Recursos Humanos
- 3.Plan Financiero

4. Valoración del Riesgo. Valoración del proyecto
5. Estructura legal. Forma jurídica

## **PARTE 2. GESTIÓN LABORAL Y RECURSOS HUMANOS**

### **MÓDULO 1. GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS**

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 1. PLANIFICACIÓN DE PLANTILLAS**

1. Introducción
2. Concepto de planificación de Recursos Humanos
3. Importancia de la planificación de los Recursos Humanos: ventajas y desventajas
4. Objetivos de la planificación de Recursos Humanos
5. Requisitos previos a la planificación de Recursos Humanos
6. El caso especial de las Pymes
7. Modelos de planificación de los Recursos Humanos

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 2. LA GESTIÓN DE RR EN LA ORGANIZACIÓN. GESTIÓN POR COMPETENCIAS**

1. Formación en la empresa. Desarrollo del talento
2. Marketing de la formación

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 3. COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA**

1. Introducción
2. Comunicación interna
3. Herramientas de comunicación
4. Plan de comunicación interna
5. La comunicación externa
6. Cultura empresarial o corporativa
7. Clima laboral
8. Motivación y satisfacción en el trabajo

### **MÓDULO 2. GESTIÓN LABORAL**

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 4. CONTRATOS I. LA RELACIÓN LABORAL**

1. El contrato de trabajo: capacidad, forma, período de prueba, duración y sujetos
2. Tiempo de trabajo
3. Las Empresas de Trabajo Temporal (ETT)

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 5. CONTRATOS II. MODALIDADES DE CONTRATACIÓN**

1. Tipologías y modalidades de contrato de trabajo
2. Contratación de personas con discapacidad
3. Modificaciones de las condiciones del contrato de trabajo

## **UNIDAD DIDÁCTICA 6. SISTEMA DE SEGURIDAD SOCIAL. RÉGIMEN GENERAL**

- 1.Introducción. El Sistema de la Seguridad Social
- 2.Regímenes de la Seguridad Social
- 3.Régimen General de la Seguridad Social. Altas y Bajas

## **UNIDAD DIDÁCTICA 7. GESTIÓN DE NÓMINAS Y COTIZACIONES A LA SEGURIDAD SOCIAL**

- 1.El Salario: elementos, abono, SMI, pagas extraordinarias, recibo y garantía
- 2.Cotización a la Seguridad Social
- 3.Retención por IRPF
- 4.Relación de ejercicios resueltos: Bases y tipos de contingencias

# **PARTE 3. GESTIÓN CONTABLE Y PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES**

## **MÓDULO 1. GESTIÓN ECONÓMICO-FINANCIERA**

### **UNIDAD DIDÁCTICA 1. INTRODUCCIÓN A LA CONTABILIDAD**

- 1.Introducción a la contabilidad
- 2.La dualidad de la contabilidad
- 3.Valoración contable
- 4.Anotación contable
- 5.Los estados contables
- 6.El patrimonio de la empresa
- 7.Normativa: Plan General Contable

### **UNIDAD DIDÁCTICA 2. EL EJERCICIO CONTABLE**

- 1.Planteamiento caso práctico
- 2.Balance de situación inicial
- 3.Registro de las operaciones del ejercicio
- 4.Ajustes previos a la determinación del beneficio generado en el ejercicio
- 5.Balance de sumas y saldos
- 6.Cálculo del resultado: beneficio o pérdida
- 7.Asiento de cierre de la contabilidad
- 8.Cuentas anuales
- 9.Distribución del resultado

### **UNIDAD DIDÁCTICA 3. MARCO CONCEPTUAL Y PRINCIPIOS**

- 1.Principios de la contabilidad
- 2.Valoración de la contabilidad

### **UNIDAD DIDÁCTICA 4. CONTABILIZACIÓN DE GASTOS E INGRESOS**

1. Diferenciación de pagos y cobros
2. Diferenciación de gastos e ingresos
3. Cuentas del grupo 6 y 7
4. Cálculo del resultado contable
5. Contabilización de los gastos
6. Contabilización de los ingresos

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 5. CONTABILIZACIÓN DEL INMOVILIZADO**

1. Definición del inmovilizado
2. Integrantes del inmovilizado material
3. Integrantes del inmovilizado intangible
4. Contabilización del inmovilizado
5. Amortización y deterioro

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 6. CONTABILIZACIÓN DE OPERACIONES DE TRÁFICO**

1. Definición de operaciones de tráfico y clasificación
2. Contabilizar operaciones con clientes y deudores
3. Contabilizar operaciones con proveedores y acreedores
4. Débitos por operaciones no comerciales

## **MÓDULO 2. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES**

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 7. CONCEPTOS BÁSICOS DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES**

1. Introducción
2. El trabajo
3. La salud
4. Efectos en la productividad de las condiciones de trabajo y salud
5. La calidad

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 8. LOS RIESGOS PROFESIONALES**

1. Introducción
2. Riesgos ligados a las condiciones de seguridad
3. Riesgos higiénicos
4. Riesgos ergonómicos
5. Absentismo, rotación y riesgos psicosociales asociados al sector
6. El acoso psicológico en el trabajo
7. El estrés laboral

## **PARTE 4. ADMINISTRACIÓN FISCAL**

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 1. INTRODUCCIÓN AL DERECHO TRIBUTARIO**

1. El Tributo

- 2.Hecho imponible
- 3.Sujeto pasivo
- 4.Determinación de la deuda tributaria
- 5.Contenido de la deuda tributaria
- 6.Extinción de la deuda tributaria

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 2. IMPUESTO SOBRE LA RENTA DE LAS PERSONAS FÍSICAS I**

- 1.Introducción
- 2.Elementos del impuesto
- 3.Rendimientos del trabajo
- 4.Rendimientos de actividades económicas

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 3. IMPUESTO SOBRE LA RENTA DE LAS PERSONAS FÍSICAS II**

- 1.Rendimientos de capital inmobiliario
- 2.Rendimientos de capital mobiliario
- 3.Ganancias y pérdidas patrimoniales
- 4.Regímenes especiales: imputación y atribución de rentas
- 5.Liquidación del impuesto
- 6.Gestión del Impuesto

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 4. EL IMPUESTO SOBRE EL VALOR AÑADIDO**

- 1.Naturaleza del impuesto
- 2.Hecho imponible
- 3.Operaciones no sujetas y operaciones exentas
- 4.Lugar de realización del hecho imponible
- 5.Devengo del impuesto
- 6.Sujetos pasivos
- 7.Repercusión del impuesto (Art. 88 LIVA)
- 8.Base imponible
- 9.Tipos de Gravamen
- 10.Deducción del impuesto
- 11.Gestión del Impuesto
- 12.Regímenes especiales

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 5. IMPUESTO SOBRE SOCIEDADES**

- 1.Naturaleza y ámbito de aplicación
- 2.Hecho imponible
- 3.Sujeto Pasivo
- 4.Base imponible
- 5.Periodo impositivo y devengo del impuesto
- 6.Tipo impositivo

7. Bonificaciones y Deducciones
8. Regímenes especiales. Empresas de reducida dimensión
9. Régimen especial de las fusiones y escisiones
10. Régimen fiscal de determinados contratos de arrendamiento financiero
11. Otros regímenes especiales
12. Gestión del impuesto

## **PARTE 5. GESTIÓN OPERATIVA INTERNA DEL HOTEL**

### **MÓDULO 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.

## **MÓDULO 2. SUPERVISIÓN Y DESARROLLO DE PROCESOS DE SERVICIO EN RESTAURACIÓN**

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 1. SUPERVISIÓN Y DESARROLLO DE LOS PROCESOS DE MISE EN PLACE, SERVICIO Y POSTSERVICIO EN EL BAR Y RESTAURANTE.**

- 1.Control de las Instalaciones.
- 2.Revisión de la maquinaria, equipos, mobiliario y menaje.
- 3.Análisis y desarrollo del montaje de mesas para todo tipo de servicios. Instrucciones para el personal.
- 4.Distribución y coordinación del personal de restaurante-bar para los diferentes procesos (Mise en Place, servicio y postservicio).
- 5.Mantenimiento y adecuación de instalaciones, equipos, géneros y materias primas para un posterior servicio

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 2. ATENCIÓN AL CLIENTE EN RESTAURACIÓN.**

- 1.La atención y el servicio.
- 2.La importancia de nuestra apariencia personal.
- 3.Importancia de la percepción del cliente.
- 4.Finalidad de la calidad de servicio.
- 5.La fidelización del cliente.
- 6.Perfiles psicológicos de los clientes.
- 7.Objeciones durante el proceso de atención.
- 8.Reclamaciones y resoluciones.
- 9.Protección en consumidores y usuarios: normativa aplicable en España y la Unión Europea.

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 3. REVISIÓN DE LA VENTA Y FACTURACIÓN DE SERVICIOS EN RESTAURACIÓN.**

- 1.La confección de la factura y medios de apoyo.
- 2.Apertura, consulta y cierre de caja.
- 3.El diario de producción.
- 4.El arqueo y liquidación de caja.
- 5.Control administrativo de los procesos de facturación cobro.

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 4. SUPERVISIÓN Y DESARROLLO EN EL ACABADO DE PLATOS A LA VISTA DEL CLIENTE.**



- 1.Utilización de equipos y utensilios: normas básicas.
- 2.Operaciones para el pelado, desespinado y trinchado ante el comensal.
- 3.Preparación, decoración y presentación de platos ante el comensal.
- 4.Política de ahorro de costes: regeneración, conservación y envasado de géneros.

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 5. SUPERVISIÓN DEL MONTAJE DE LOCALES Y BUFFETS.**

- 1.Tendencias o variaciones que existen en la restauración de ambientes y decoración, aplicados al local y los expositores.
- 2.Pautas de decoración y ambientación en el comedor: Estilo del profesional de la sala y de la empresa.
- 3.Instalaciones y equipos básicos para servicios especiales y eventos en restauración.
- 4.Aspectos a tener en cuenta durante el servicio y desarrollo de los siguientes eventos:
- 5.Disposición y coordinación del personal ante un servicio o evento.

## **MÓDULO 3. GESTIÓN DE DEPARTAMENTOS DE SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS**

### **UNIDAD DIDÁCTICA 1. PLANIFICACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS**

- 1.La planificación del departamento de alimentos y bebidas en el proceso de planificación empresarial hotelera
- 2.El plan empresarial en restauración:
- 3.Definición del proceso de planificación de la actividad: apertura del establecimiento.
- 4.La planificación de los departamentos de bar, restaurante y banquetes.
- 5.Elaboración y revisión periódica de los planes del departamento en función de la aplicación de los sistemas de control característicos de estas áreas.

### **UNIDAD DIDÁCTICA 2. ORGANIZACIÓN EN LOS ESTABLECIMIENTOS DE RESTAURACIÓN**

- 1.Interpretación de las diferentes normativas sobre autorización y clasificación de establecimientos de restauración.
- 2.Tipología y clasificación de los establecimientos de restauración:
- 3.Naturaleza y propósito de la organización y relación con otras funciones gerenciales.
- 4.Patronos básicos de departamentalización tradicional en las áreas de restauración: ventajas e inconveniente
- 5.Estructuras y relaciones departamentales y externas características de los distintos tipos de establecimiento de restauración.
- 6.Diferenciación de los objetivos de cada departamento del área o establecimiento de restauración y distribución de funciones.
- 7.Circuitos, tipos de información y documentos internos y externos que se generan en el marco de tales estructuras y relaciones interdepartamentales.

### **UNIDAD DIDÁCTICA 3. SELECCIÓN DE PERSONAL Y LA FUNCIÓN DE INTEGRACIÓN DE PERSONAL EN LOS DEPARTAMENTOS DE SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS**

- 1.Principales métodos para la definición de puestos correspondientes a trabajadores semicualificados y

cualificados.

- 2.Principales métodos para la selección de trabajadores semicualificados y cualificados.
- 3.Relación con la función de organización del establecimiento y la selección de personal.
- 4.Manuales de procedimientos y operaciones en los departamentos de servicio de alimentos y bebidas: análisis comparación y redacción.
- 5.Programas de formación para personal dependiente de los departamentos de servicio de alimentos y bebida análisis, comparación y propuestas razonadas.
- 6.Técnicas de comunicación y de motivación adaptadas a la integración de personal: identificación y aplicaciones.

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 4. DIRECCIÓN DE EQUIPOS DE TRABAJO EN LOS DEPARTAMENTOS DE SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS**

- 1.La comunicación en las organizaciones de trabajo: procesos y aplicaciones.
- 2.Negociación en el entorno laboral: procesos y aplicaciones.
- 3.Solución de problemas y toma de decisiones.
- 4.Sistemas de dirección y tipos de mando/liderazgo: justificación y aplicaciones.
- 5.Análisis de herramientas para la toma de decisiones. Simulaciones.
- 6.Dirección y dinamización de equipos y reuniones de trabajo.
- 7.La motivación en el entorno laboral.

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 5. GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LOS DEPARTAMENTOS DE SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS**

- 1.Evolución histórica de la calidad.
- 2.El concepto de calidad en la producción y en los servicios.
- 3.La gestión de la calidad total.
- 4.Peculiaridades en la producción y servicios culinarios.
- 5.Sistemas y normas de calidad.
- 6.El sistema de calidad del Instituto para la Calidad Turística Española ICTE: peculiaridades en el subsector de restauración.
- 7.Otros sistemas de calidad.
- 8.La acreditación de la calidad.
- 9.Implementación de un sistema de calidad en los departamentos de servicio de alimentos y bebidas: factores clave; proyecto, programas y cronograma.
- 10.Especificaciones y estándares de calidad, normas, procedimientos e instrucciones de trabajo.
- 11.Gestión de la calidad en restauración. La gestión por procesos. Indicadores y otros procedimientos para el control de la calidad.
- 12.La mejora continua y los planes de mejora. Los grupos de mejora. Las herramientas básicas para la mejora de la calidad.
- 13.La evaluación de la satisfacción del cliente. Cuestionarios de satisfacción y otras herramientas. Procedimientos para el tratamiento de las quejas y sugerencias.
- 14.Gestión documental del sistema de calidad.
- 15.Evaluación del sistema de calidad. Auto-evaluaciones y auditorías. Procesos de certificación.