

Máster en Gestión Hotelera, Restauración y Food & Beverage



ÍNDICE

1 | Somos Educa
Business School

2 | Rankings

3 | Alianzas y
acreditaciones

4 | By EDUCA
EDTECH
Group

5 | Metodología
LXP

6 | Razones por las
que elegir Educa
Business School

7 | Programa
Formativo

8 | Temario

9 | Contacto

SOMOS EDUCA BUSINESS SCHOOL

EDUCA Business School es una institución de formación online especializada en negocios. Como miembro de la Comisión Internacional de Educación a Distancia y con el prestigioso Certificado de Calidad AENOR (normativa ISO 9001) nuestra institución se distingue por su compromiso con la excelencia educativa.

Nuestra **oferta formativa**, además de **satisfacer las demandas del mercado laboral** actual, puede bonificarse como formación continua para el personal trabajador, así como ser homologados en Oposiciones dentro de la Administración Pública. Las titulaciones de EDUCA Business School se pueden certificar con la Apostilla de La Haya dotándolos de validez internacional en más de 160 países.

Más de

18

años de
experiencia

Más de

300k

estudiantes
formados

Hasta un

98%

tasa
empleabilidad

Hasta un

100%

de financiación

Hasta un

50%

de los estudiantes
repite

Hasta un

25%

de estudiantes
internacionales

RANKINGS DE EDUCA BUSINESS SCHOOL

Educa Business School se engloba en el conjunto de EDUCA EDTECH Group, que ha sido reconocido por su trabajo en el campo de la formación online.

Todas las entidades bajo el sello EDUCA EDTECH comparten la misión de democratizar el acceso a la educación y apuestan por la transferencia de conocimiento, por el desarrollo tecnológico y por la investigación. Gracias a ello ha conseguido el reconocimiento de diferentes rankings a nivel nacional e internacional.



ALIANZAS Y ACREDITACIONES



FONDO
SOCIAL
EUROPEO



BY EDUCA EDTECH

Educa Business School es una marca avalada por **EDUCA EDTECH Group**, que está compuesto por un conjunto de experimentadas y reconocidas instituciones educativas de formación online. Todas las entidades que lo forman comparten la misión de democratizar el acceso a la educación y apuestan por la transferencia de conocimiento, por el desarrollo tecnológico y por la investigación.



ONLINE EDUCATION



METODOLOGÍA LXP

La metodología **EDUCA LXP** permite una experiencia mejorada de aprendizaje integrando la AI en los procesos de e-learning, a través de modelos predictivos altamente personalizados, derivados del estudio de necesidades detectadas en la interacción del alumnado con sus entornos virtuales.

EDUCA LXP es fruto de la **Transferencia de Resultados de Investigación** de varios proyectos multidisciplinares de I+D+i, con participación de distintas Universidades Internacionales que apuestan por la transferencia de conocimientos, desarrollo tecnológico e investigación.



1. Flexibilidad

Aprendizaje 100% online y flexible, que permite al alumnado estudiar donde, cuando y como quiera.



2. Accesibilidad

Cercanía y comprensión. Democratizando el acceso a la educación trabajando para que todas las personas tengan la oportunidad de seguir formándose.



3. Personalización

Itinerarios formativos individualizados y adaptados a las necesidades de cada estudiante.



4. Acompañamiento / Seguimiento docente

Orientación académica por parte de un equipo docente especialista en su área de conocimiento, que aboga por la calidad educativa adaptando los procesos a las necesidades del mercado laboral.



5. Innovación

Desarrollos tecnológicos en permanente evolución impulsados por la AI mediante Learning Experience Platform.



6. Excelencia educativa

Enfoque didáctico orientado al trabajo por competencias, que favorece un aprendizaje práctico y significativo, garantizando el desarrollo profesional.

RAZONES POR LAS QUE ELEGIR EDUCA BUSINESS SCHOOL

1. FORMACIÓN ONLINE ESPECIALIZADA

Nuestros alumnos acceden a un modelo pedagógico innovador **de más de 20 años de experiencia educativa con Calidad Europea.**



2. METODOLOGÍA DE EDUCACIÓN FLEXIBLE

Con nuestra metodología estudiarán **100% online** y nuestros alumnos/as tendrán acceso los 365 días del año a la plataforma educativa.



3. CAMPUS VIRTUAL DE ÚLTIMA TECNOLOGÍA



Contamos con una **plataforma avanzada** con material adaptado a la realidad empresarial, que fomenta la participación, interacción y comunicación con alumnos de distintos países.

4. DOCENTES DE PRIMER NIVEL

Nuestros docentes están acreditados y formados en **Universidades de alto prestigio en Europa**, todos en activo y con una amplia experiencia profesional.



5. TUTORÍA PERMANENTE



Contamos con un **Centro de Atención al Estudiante CAE**, que brinda atención personalizada y acompañamiento durante todo el proceso formativo.

6. DOBLE MATRICULACIÓN

Algunas de nuestras acciones formativas cuentan con la llamada **Doble matriculación**, que te permite obtener dos formaciones, ya sean de masters o curso, al precio de una.



Máster en Gestión Hotelera, Restauración y Food & Beverage



DURACIÓN
1500 horas



**MODALIDAD
ONLINE**



**ACOMPañAMIENTO
PERSONALIZADO**

Titulación

Titulación de Máster en Gestión Hotelera, Restauración y Food & Beverage con 1500 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

EDUCA BUSINESS SCHOOL
como centro acreditado para la impartición de acciones formativas
expide el presente título propio

NOMBRE DEL ALUMNO/A
con número de documento XXXXXXXXX ha superado los estudios correspondientes de

Nombre del curso
con una duración de XXX horas, perteneciente al Plan de Formación de Educa Business School.
Y para que surta los efectos pertinentes queda registrado con número de expediente XXXX/XXXX/XXXX-XXXXXX.
Con una calificación XXXXXXXXXXXXXXXX.
Y para que conste expido la presente titulación en Granada, a (día) de (mes) del (año).

Firma del Alumno/a
NOMBRE ALUMNO/A

La Dirección Académica
NOMBRE DE AREA MANAGER

Con Examen Convulsivo, Categoría Profesional del Consejo Profesional de la UNEDCO (Bom. Resolución 6046)

Descripción

El Máster en Gestión Hotelera, Restauración y Food & Beverage te ofrece una formación integral en un sector en auge, donde la demanda laboral no deja de crecer. La industria del hospitality se ha consolidado como uno de los motores económicos más importantes, y con este máster te posicionarás a la vanguardia. Aprenderás a analizar y estudiar el mercado turístico, desarrollar estrategias de marketing y revenue management, y gestionar equipos con talento e innovación. Además, adquirirás habilidades en la planificación de procesos de servicio y la gestión económico-financiera. Esta formación online te brinda la flexibilidad necesaria para compaginar tus estudios con otras actividades, permitiéndote acceder a un mundo lleno de oportunidades. Al final del máster, estarás preparado para liderar con éxito en el competitivo sector de la gestión hotelera y la restauración, destacando en un entorno dinámico y global.

Objetivos

- Analizar el mercado turístico para identificar oportunidades de negocio exitosas. - Diseñar estrategias de venta efectivas para maximizar la distribución del servicio turístico. - Evaluar la intermediación de terceros en el sector hotelero para optimizar alianzas estratégicas. - Aplicar principios jurídicos para garantizar el cumplimiento normativo en la gestión hotelera. - Implementar revenue management para mejorar la rentabilidad en hoteles y restaurantes. - Desarrollar políticas de gestión del talento para potenciar equipos en el sector hostelero. - Diseñar procesos de servicio en restauración que optimicen la experiencia del cliente.

Para qué te prepara

El Máster en Gestión Hotelera, Restauración y Food & Beverage está dirigido a profesionales y titulados del sector turístico y hostelero que buscan profundizar en la dirección estratégica, gestión del talento, innovación, y marketing en la industria del hospitality. Ideal para quienes desean mejorar en revenue management o la gestión económico-financiera en entornos hoteleros y de restauración.

A quién va dirigido

Este máster te prepara para liderar con éxito en la industria hotelera y de restauración mediante un enfoque integral. Aprenderás a analizar el mercado turístico, gestionar la distribución de servicios y aplicar estrategias de marketing y revenue management. Además, desarrollarás habilidades para la gestión del talento, innovación y supervisión de servicios de alimentos y bebidas. Al finalizar, estarás capacitado para dirigir equipos, optimizar procesos y mejorar la rentabilidad del negocio.

Salidas laborales

'- Dirección de hoteles y resorts - Gestión de establecimientos de restauración - Responsable de Food & Beverage - Consultoría en revenue management - Desarrollo de estrategias de marketing para empresas turísticas - Innovación en servicios turísticos - Supervisión de eventos gastronómicos - Coordinación de equipos en el sector hotelero - Gestión económico-financiera en el sector hospitality

TEMARIO

MÓDULO 1. LAS CLAVES DE LA INDUSTRIA DEL HOSPITALITY

UNIDAD DIDÁCTICA 1. ANÁLISIS Y ESTUDIO DEL MERCADO TURÍSTICO

1. Aspectos históricos del turismo
2. Definición de turismo y Organización Mundial del Turismo (OMT)
3. El mercado turístico español
4. Destino y productos turísticos principales en España
5. Destino y productos turísticos principales a nivel internacional
6. Terminología clave del sector hotelero

UNIDAD DIDÁCTICA 2. DISTRIBUCIÓN Y VENTA DEL SERVICIO TURÍSTICO

1. El producto turístico
2. Ley de oferta y demanda del producto turístico en España
3. Canales de distribución turística
4. Estructura y funcionamiento de las centrales de reserva turística
5. Global Distribución System (GDS)
6. La modernización del mercado turístico
7. Las motivaciones esenciales del mercado turístico
8. El papel de internet en la distribución turística

UNIDAD DIDÁCTICA 3. INTERMEDIACIÓN DE TERCEROS EN EL SECTOR HOTELERO

1. Agencias de viajes y sector hostelero
2. Bases de datos de alojamientos hoteleros
3. Tipos de reservas
4. Tipos de tarifas
5. Funcionalidad de las centrales de reservas y cadenas de hoteles
6. El papel de los tour operadores en el sector hostelero

UNIDAD DIDÁCTICA 4. ASPECTOS JURÍDICOS DEL SECTOR HOTELERO

1. Regulación del turismo en España
2. Legislación específica para establecimientos hoteleros
3. Aspectos legales sobre las políticas de precios

MÓDULO 2. DIRECCIÓN ESTRATÉGICA DE EMPRESAS HOTELERAS Y DE RESTAURACIÓN

UNIDAD DIDÁCTICA 1. ANÁLISIS ESTRATÉGICO EN LA INDUSTRIA TURÍSTICA

1. Concepto y tipología del entorno
2. Análisis del entorno general PEST/EL
3. Análisis del entorno específico
4. Análisis de PORTER
5. Amenaza de entrada de nuevos competidores

6. Amenaza de productos sustitutivos

UNIDAD DIDÁCTICA 2. BASES PARA LA DIRECCIÓN ESTRATÉGICA EN LAS EMPRESAS HOTELERAS Y DE RESTAURACIÓN

1. Introducción a la estrategia empresarial
2. Pensamiento estratégico
3. Aspectos esenciales de la estrategia
4. Los tipos de estrategias

UNIDAD DIDÁCTICA 3. INTRODUCCIÓN AL COMPLEJO TURÍSTICO

1. Introducción a la gestión del complejo
2. Hoteles Urbanos
3. Hoteles Vacacionales
4. Instalaciones y servicios

UNIDAD DIDÁCTICA 4. INTRODUCCIÓN AL SUBSECTOR DE RESTAURACIÓN

1. El subsector de la restauración
2. Bares
3. Eventos y catering
4. Ocio nocturno
5. Restaurantes
6. Datos y características en el subsector de la restauración

MÓDULO 3. ESTRATEGIAS DE MARKETING Y REVENUE MANAGEMENT PARA HOTELES Y RESTAURANTES

UNIDAD DIDÁCTICA 1. ¿QUÉ ES EL REVENUE MANAGEMENT?

1. Historia y orígenes del revenue management
2. El concepto de revenue management
3. Diferencias entre Yield Management y Revenue Management
4. El revenue manager en el organigrama de la empresa
5. Los ratios: RevPAR, TrevPAR, GOPPAR
6. Interpretación de ratios

UNIDAD DIDÁCTICA 2. BENCHMARKING Y ANÁLISIS DE LA COMPETENCIA

1. Concepto, importancia y etapas del Benchmarking
2. Clasificación de las técnicas benchmarking
3. Selección del grupo competitivo
4. Evaluación de nuestra competencia
5. Ventajas y desventajas

UNIDAD DIDÁCTICA 3. POLÍTICA DE GESTIÓN DE VENTAS

1. Up-selling
2. Cross-selling

3. Overbooking
4. Canales de distribución

UNIDAD DIDÁCTICA 4. FORECASTING Y ESTRATEGIAS DE REVENUE MANAGEMENT

1. Concepto y aplicación del Forecasting
2. Análisis y gestión del valor de los clientes
3. El calendario de demanda
4. Plan estratégico
5. Rate shopping
6. La demanda total o unconstrained demand
7. La curva de reserva

UNIDAD DIDÁCTICA 5. MÉTRICA Y FIJACIÓN DE PRECIOS EN REVENUE MANAGEMENT

1. Medición de la eficacia del revenue management
2. Gestión de costes y precio
3. Criterios de distribución de costes
4. El pricing: fijación estratégica de precios
5. Aplicaciones informáticas del Revenue Management
6. Penetración del mercado
7. Precios opacos
8. Matriz de precios
9. Sensibilidad de precios
10. Paridad de precios
11. Estrategias de precios para grupos

UNIDAD DIDÁCTICA 6. APLICACIÓN PRÁCTICA DE LA ESTRATEGIA DE REVENUE

1. Proceso de implantación de la estrategia de revenue
2. Herramientas necesarias
3. Seguimiento y reuniones de control del plan de Revenue

MÓDULO 4. GESTIÓN DEL TALENTO Y LA INNOVACIÓN EN EMPRESAS HOTELERAS Y DE RESTAURACIÓN

UNIDAD DIDÁCTICA 1. EL EQUIPO EN LAS EMPRESAS DE HOTELERAS Y DE RESTAURACIÓN

1. La Importancia de los equipos en las organizaciones actuales
2. Modelos explicativos de la eficacia de los equipos
3. Composición de equipos, recursos y tareas
4. Los procesos en los equipos

UNIDAD DIDÁCTICA 2. LA INNOVACIÓN EN LAS EMPRESAS HOTELERAS Y DE RESTAURACIÓN

1. Adaptación de la organización a través del talento y la innovación
2. Los ingredientes de la innovación
3. Gestión de la innovación
4. Requisitos para la innovación
5. Caso de estudio voluntario: La innovación según Steve Jobs

6. Caso Helvex: el cambio continuo

UNIDAD DIDÁCTICA 3. GESTIÓN POR COMPETENCIAS. IDENTIFICACIÓN Y DEFINICIÓN DE COMPETENCIAS

1. Gestión por competencias
2. Objetivos del proceso de gestión por competencias
3. Características de la gestión por competencias
4. Beneficios del modelo de gestión por competencias
5. Definición e implantación de un sistema de gestión por competencias
6. Políticas o estrategias de un sistema de gestión por competencias
7. Metacompetencias

UNIDAD DIDÁCTICA 4. ATRACCIÓN Y RETENCIÓN DEL TALENTO

1. ¿A qué llamamos talento?
2. El clima laboral
3. La empatía
4. La ergonomía
5. Selección de personal
6. Acogida y formación del personal
7. Rotación del personal

UNIDAD DIDÁCTICA 5. GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y GESTIÓN DEL TALENTO

1. La sociedad del conocimiento
2. La gestión del conocimiento
3. El talento como elemento de diferenciación
4. La gestión del talento
5. La detección del talento en la empresa
6. Atracción, desarrollo y retención del talento
7. Caso de estudio voluntario: la NASA y la gestión del conocimiento

UNIDAD DIDÁCTICA 6. COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA

1. Importancia de la comunicación en la empresa
2. Comunicación interna
3. Herramientas de comunicación
4. Plan de comunicación interna
5. La comunicación externa
6. Cultura empresarial o corporativa
7. Clima laboral

UNIDAD DIDÁCTICA 7. LA MOTIVACIÓN EN LA EMPRESA

1. Teorías de la motivación
2. Tipos de motivación y estándares de eficacia

MÓDULO 5. 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 6. 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 7. 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. Patrones básicos de departamentalización tradicional en las áreas de restauración: ventajas e inconvenientes
5. Estructuras y relaciones departamentales y externas características de los distintos tipos de establecimientos 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 bebidas: 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

MÓDULO 8. 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

