

**Máster en Dirección de Alimentos y Bebidas: F&B Manager + Titulación
Universitaria**





Elige aprender en la escuela
líder en formación online

ÍNDICE

1 | Somos **ESIBE**

2 | **Rankings**

3 | **Alianzas y**
acreditaciones

4 | **By EDUCA**
EDTECH
Group

5 | **Metodología**
LXP

6 | **Razones** por
las que
elegir **ESIBE**

7 | **Financiación**
y **Becas**

8 | **Métodos de**
pago

9 | **Programa**
Formativo

10 | **Temario**

11 | **Contacto**

SOMOS ESIBE

ESIBE es una **institución Iberoamericana de formación en línea** que tiene como finalidad potenciar el futuro empresarial de los profesionales de Europa y América a través de masters profesionales, universitarios y titulaciones oficiales. La especialización que se alcanza con nuestra nueva **oferta formativa** se sustenta en una metodología en línea innovadora y unos contenidos de gran calidad.

Ofrecemos a nuestro alumnado una **formación de calidad sin barreras físicas**, flexible y adaptada a sus necesidades con el finde garantizar su satisfacción y que logre sus metas de aprendizaje más ambiciosas. Nuestro modelo pedagógico se ha llevado a miles de alumnos en toda Europa, enriqueciendo este recorrido de la mano de **universidades de prestigio**, con quienes se han alcanzado alianzas.

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



Conectamos continentes,
Impulsamos conocimiento



QS, sello de excelencia académica
ESIBE: 5 estrellas en educación online

RANKINGS DE ESIBE

ESIBE ha conseguido el reconocimiento de diferentes rankings a nivel nacional e internacional, gracias a sus programas de Master profesionales y titulaciones oficiales.

Para la elaboración de estos rankings, se emplean indicadores como la excelencia académica, la calidad de la institución, el perfil de los profesionales.



ALIANZAS Y ACREDITACIONES



BY EDUCA EDTECH

ESIBE 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.



Programas
PROPIOS
UNIVERSITARIOS
OFICIALES

RAZONES POR LAS QUE ELEGIR ESIBE

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



100% ONLINE

Con nuestra metodología estudiarán **100% online**



PLATAFORMA EDUCATIVA

Nuestros alumnos 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 on 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 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. Bolsa de Empleo y Prácticas

Nuestros alumnos tienen acceso a **ofertas de empleo y prácticas**, así como el **acompañamiento durante su proceso de incorporación al mercado laboral** en nuestro ámbito nacional.

7. Comunidad Alumni

Nuestros alumnos tienen acceso automático a servicios complementarios gracias a una **Networking formada con alumnos en los cinco continentes**.



8. Programa de Orientación Laboral

Los alumnos cuentan con **asesoramiento personalizado** para mejorar sus skills y afrontar con excelencia sus procesos de selección y promoción profesional.



9. Becas y Financiación

Nuestra Escuela ofrece **Becas para profesionales latinoamericanos y financiación sin intereses y a la medida**, de modo que el factor económico no sea un impedimento para que los profesionales tengan acceso a una formación internacional de alto nivel.

FINANCIACIÓN Y BECAS

Financia tu cursos o máster y disfruta de las becas disponibles. ¡Contacta con nuestro equipo experto para saber cuál se adapta más a tu perfil!

25% Beca
ALUMNI

20% Beca
DESEMPLEO

15% Beca
EMPRENDE

15% Beca
RECOMIENDA

15% Beca
GRUPO

20% Beca
**FAMILIA
NUMEROSA**

20% Beca
**DIVERSIDAD
FUNCIONAL**

20% Beca
**PARA PROFESIONALES,
SANITARIOS,
COLEGIADOS/AS**



MÉTODOS DE PAGO

Con la Garantía de:



Fracciona el pago de tu curso en cómodos plazos y sin intereses de forma segura.



Nos adaptamos a todos los métodos de pago internacionales:



y muchos más...



Máster en Dirección de Alimentos y Bebidas: F&B Manager + Titulación Universitaria



DURACIÓN
1500 horas



**MODALIDAD
ONLINE**



**ACOMPANIAMIENTO
PERSONALIZADO**



CREDITOS
5 ECTS

Titulación

Doble Titulación: - Titulación de Master en Dirección de Alimentos y Bebidas: F&B Manager con 1500 horas expedida por EUROINNOVA INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION, miembro de la AEEN (Asociación Española de Escuelas de Negocios) y reconocido con la excelencia académica en educación online por QS World University Rankings - 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



Descripción

Conocer la realidad actual del sector turístico en general y del hotelero y el gastronómico en particular, así como la relevancia del desarrollo de estrategias adecuadas, resulta fundamental para todo tipo de empresas del ámbito de la hostelería y la restauración en general. Es por eso que a través de este master en dirección de alimentos y bebidas se ofrecen al alumnado las competencias requeridas para convertirse en un experto de F&B, capacitándose para ser el responsable de dirigir y organizar el departamento de alimentación y bebidas en hoteles, restaurantes, etc.

Objetivos

Entre los objetivos del Master en Dirección de Alimentos y Bebidas podemos destacar los siguientes: - Analizar y diseñar procesos de puesta a punto, servicio y cierre en el restaurante, identificando cada una de sus fases. - Diseñar procedimientos de presentación y servicio de elaboraciones culinarias así como de acabado de platos a la vista del cliente, que resulten adecuados para departamentos de servicio de alimentos y bebidas. - 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. - Desarrollar con éxito los procesos de preservicio, servicio y postservicio de alimentos y bebidas en restauración. - Conocer el proceso de elaboración y acabado de platos a la vista del cliente. - Poner en marcha el proceso de montaje de locales y expositores para géneros y elaboraciones culinarias en el marco de cualquier tipo de servicio gastronómico y evento especial en restauración. - Llevar a cabo con éxito la planificación del departamento de servicio de alimentos y bebidas. - Conocer la organización de los establecimientos de restauración. - Aprender el funcionamiento del proceso de selección de personal

y la función de integración de personal en los departamentos de servicio de alimentos y bebidas. - Profundizar en la función de la Dirección de equipos de trabajo en los departamentos de servicio de alimentos y bebidas. - Estudiar la gestión de la calidad en los departamentos de servicio de alimentos y bebidas. - Conocer el protocolo y los tratamientos correctos de las personas. - Aprender el protocolo básico y las normas de comportamiento apropiadas en restauración. - Asimilar los procedimientos a seguir con respecto al protocolo en la organización de eventos. - Describir la estructura organizativa de los restaurantes. - Conocer la normativa aplicable a este tipo de establecimientos. - Desarrollar los aspectos más relevantes relacionados con la dirección de los restaurantes. - Dirigir y coordinar tanto el personal como los procesos administrativos y contables de los restaurantes. - Introducir los factores determinantes de los riesgos laborales en restaurantes.

Para qué te prepara

El master en dirección de alimentos y bebidas se dirige a los profesionales del mundo de la restauración, el turismo y la hostelería, concretamente a los que desempeñan cargos directivos, y a todas aquellas personas interesadas en adquirir conocimientos relacionados con la dirección de cualquier tipo de establecimiento de restauración.

A quién va dirigido

Gracias a los conocimientos desarrollados a lo largo de este master en dirección de alimentos y bebidas podrás capacitarte para encargarte de la dirección y organización del departamento de alimentación y bebidas en hoteles, restaurantes, etc.

Salidas laborales

Este Máster en Dirección de Alimentos y Bebidas aumentará tu formación en el ámbito de la restauración. Te permitirá desarrollar tu actividad profesional como gerente de restaurantes así como, jefe de restauración y de compras.

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. 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.

PARTE 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. 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.

PARTE 4. NORMAS DE PROTOCOLO EN RESTAURACIÓN

UNIDAD DIDÁCTICA 1. PROTOCOLO Y TRATAMIENTOS DE PERSONAS

1. El concepto de protocolo:
2. Normativas de carácter nacional, internacional y autonómico en restauración.
3. El tratamiento de las personas:
4. Normativa vigente de himnos, banderas y escudos.
5. Ordenación y uso de banderas en actos organizados en salones.
6. Ordenación y uso de banderas en fachadas de edificios o tras presidencias.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. PROTOCOLO BÁSICO Y NORMAS DE COMPORTAMIENTO EN RESTAURACIÓN

1. La importancia de la indumentaria para cada acto.
2. Confección y uso de tarjetas de visita e invitaciones.
3. Normas de cortesía: presentaciones y saludos.
4. El uso de las flores en los diferentes actos.
5. Formas de mesa y organización de presidencias
6. Metodología habitual de ubicación de comensales.
7. Reglas básicas de una comida.

8. Planos de mesa y meseros.

UNIDAD DIDÁCTICA 3. PROTOCOLO EN LA ORGANIZACIÓN DE EVENTOS

1. Aperitivos, cócteles y recepciones.
2. Discursos y brindis.
3. Banquetes. Colocación de mesas y organización de presidencias.
4. Ruedas de prensa, comunicados de prensa y tour de table.
5. Negociaciones.
6. Firmas de acuerdos.
7. Convenciones.
8. Confección de cartas y menús.
9. Encoche y desencoche de personalidades.

PARTE 5. GASTROMARKETING

UNIDAD DIDÁCTICA 1. PLANIFICACIÓN DE MARKETING

1. Concepto y contenido del marketing
 1. - Función del marketing en la gestión de la empresa: la orientación al cliente
 2. - Marketing estratégico y operativo
2. Estrategias y tipos de marketing
3. Marketing mix
 1. - Planificación integral del marketing
 2. - Elementos que integran el marketing mix e interrelación entre ellos
4. Elaboración del plan de marketing
 1. - Estructura y funcionalidad
 2. - Políticas de marketing en la empresa
 3. - Presupuesto del plan de marketing
5. Análisis DAFO y estrategias de marketing
 1. - Estudios de mercado
 2. - Segmentación y posicionamiento y detección de oportunidades de mercado
 3. - Elaboración de informes de oportunidades de mercado

UNIDAD DIDÁCTICA 2. POLÍTICA DE PRODUCTO

1. Definición de la política de producto
2. Atributos y características de productos y servicios de la empresa
 1. - Clasificación de productos
 2. - Diferenciación de los productos
3. Concepto de gama y línea de productos
 1. - La cartera de productos
4. La teoría del ciclo de vida del producto (CVP) y su aplicación al marketing
 1. - Estrategias según el CVP
 2. - Servicios añadidos
5. Mapas de posicionamiento
 1. - Concepto de posicionamiento de producto
 2. - La elección de los ejes de posicionamiento
6. Matriz BCG y creación de nuevos productos

7. Análisis del envase y de la marca como elementos diferenciadores
 1. - Concepto y finalidad de la marca
 2. - Tipología de las marcas
 3. - Estrategia de marca
 4. - Elementos fundamentales del envase
8. Elaboración de informes sobre producto

UNIDAD DIDÁCTICA 3. POLÍTICA DE PRECIOS

1. Definición de política de precios
 1. - El concepto de precio
 2. - El precio como instrumento de marketing
2. Características y variables de decisión
3. Concepto de elasticidad de precio
 1. - Elasticidad cruzada
4. Normativa vigente en materia de precios
 1. - Relaciones con los distribuidores
5. Métodos para la determinación de los precios
 1. - Métodos basados en el coste
 2. - Métodos basados en la competencia
 3. - Métodos basados en el mercado o demanda
6. Cálculo del punto muerto
7. Estrategias comerciales en la política de precios
 1. - Estrategias diferenciales
 2. - Estrategias competitivas
 3. - Estrategias para líneas de productos
 4. - Estrategias para productos nuevos
8. Elaboración de informes sobre precios

UNIDAD DIDÁCTICA 4. LAS OFERTAS GASTRONÓMICAS

1. Definición de los elementos y variables de las ofertas gastronómicas
 1. - Elementos y variables de las ofertas gastronómicas
2. Ofertas gastronómicas hoteleras y no hoteleras
 1. - Restauración hotelera
 2. - Restauración no hotelera
3. Planificación y diseño de ofertas: el menú, la carta, galas, banquetes, otras
 1. - El menú
 2. - La carta
 3. - Banquetes
 4. - Buffet
 5. - El vino de honor
 6. - El cóctel de recepción
 7. - Desayuno de trabajo
 8. - El coffee break
4. Cálculo de necesidades de aprovisionamiento para confección de ofertas

UNIDAD DIDÁCTICA 5. INTRODUCCIÓN AL CUSTOMER EXPERIENCE

1. Customer Experience: aspectos generales
 1. - Los beneficios del Customer Experience
 2. - Las dimensiones clave del Customer Experience
2. Importancia de la experiencia en el sector servicios
 1. - Importancia de la experiencia
3. Customer journey map
 1. - ¿Qué es el Customer journey map?
 2. - Utilidad
 3. - Creación del Customer Journey Map
4. Branding y experiencia del cliente
 1. - Función principal
 2. - Branding y posicionamiento
 3. - Factores clave de una marca
 4. - Branding y experiencia

UNIDAD DIDÁCTICA 6. ESTRATEGIA DE LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE

1. Métricas de satisfacción y experiencia del cliente
2. Generar valor añadido al cliente
 1. - Estrategias de diferenciación
 2. - Estrategias de posicionamiento

UNIDAD DIDÁCTICA 7. ESTILISMO CULINARIO

1. Estilismo de los alimentos
2. Profesión del estilista culinario
 1. - Ámbito profesional
3. Preparación del entorno
 1. - Elementos que definen el estilo propio
 2. - El sentido de la vista en el estilismo de alimentos

UNIDAD DIDÁCTICA 8. PRESENTACIÓN DE PLATOS

1. Importancia del contenido del plato y su presentación
 1. - Evolución en la presentación de platos
 2. - La presentación clásica y la moderna
 3. - Adecuación del plato al color, tamaño y forma de su recipiente
2. Adornos y complementos distintos productos comestibles
 1. - Variaciones en la decoración de las elaboraciones culinarias
3. Otros adornos y complementos
4. Formas y colores en la decoración y presentación de elaboraciones culinarias
 1. - La técnica del color en gastronomía
 2. - Contraste y armonía

UNIDAD DIDÁCTICA 9. REDES SOCIALES: OPTIMIZACIÓN

1. Promoción en las redes sociales
2. Cuidar la relación con los fans
3. La red social adecuada para su marca

4. Sacar el máximo partido a las redes sociales
5. Tomar la iniciativa

UNIDAD DIDÁCTICA 10. IDENTIFICAR LA EFICACIA EN SOCIAL MEDIA

1. Características a tener en cuenta para medir la eficiencia en Social Media
 1. - ¿Qué variables podemos tener en cuenta en nuestro Social Media?
2. ¿Cómo medir las conversiones en los Social Media?
3. Social Media Plan ideal para tu empresa
4. Principales usos de Social Media Marketing para potenciar nuestros ingresos
5. Las 5 estrategias en Social Media usadas por grandes empresas para aumentar sus ventas
6. Principios básicos de medición del retorno de la inversión
7. Midiendo el retorno de inversión de una campaña de Mailing
 1. - Cómo hacer correctamente un envío de Email
 2. - ¿Son rentables nuestras acciones de Email Marketing?

PARTE 6. DIRECCIÓN ESTRATÉGICA

UNIDAD DIDÁCTICA 1. LAS BASES DE LA DIRECCIÓN ESTRATÉGICA

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

UNIDAD DIDÁCTICA 2. PROCESO DE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

1. Visión, misión y valores empresariales
2. Esquema del proceso estratégico
3. Organización y niveles de planificación de la decisión estratégica
4. Las unidades estratégicas de negocio

UNIDAD DIDÁCTICA 3. ANÁLISIS ESTRATÉGICO DE LA EMPRESA

1. Concepto y tipología del entorno
2. Análisis del entorno general PEST/EL
3. Análisis del entorno específico
4. Análisis de PORTER
5. Grado de rivalidad existente entre los competidores
6. Amenaza de entrada de nuevos competidores
7. Amenaza de productos sustitutivos
8. Poder de negociación de los clientes
9. Poder de negociación de los proveedores

UNIDAD DIDÁCTICA 4. DIAGNÓSTICO INTERNO DE LA EMPRESA

1. El perfil estratégico de la empresa
2. Análisis DAFO
3. Las matrices de cartera de productos como modelos de análisis estratégico
4. Matriz del BCG o de crecimiento-cuota de mercado

5. Matriz General-Electric McKinsey o de posición competitiva-atractivo del sector
6. Matriz ADL o de posición competitiva-madurez del sector

UNIDAD DIDÁCTICA 5. LA ESTRATEGIA PROPUESTA

1. Generación de opciones estratégicas
2. Formulación y selección de la estrategia
3. Criterios de elección y evaluación de la estrategia

UNIDAD DIDÁCTICA 6. IMPLANTACIÓN Y CONTROL ESTRATÉGICO

1. Puesta en marcha de la estrategia
2. Nuevo diseño organizativo
3. Disponibilidad de recursos
4. Control y evaluación de resultados
5. Inicio de ajustes correctivos
6. Cuadro de mando integral

PARTE 7. 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

