



C A T A L O G O  
D E  
F O R M A C I O N  
2012





## HOSTELERIA Y TURISMO

### CATALOGO DE CURSOS "ON LINE"

- MENU ENGINEERING
- LA CONTABILIDAD DE COSTES EN LA RESTAURACION
- LAS FICHAS DE PRODUCCION Y LOS ESCANDALLOS
- LA PLANIFICACION DE LAS VENTAS: HERRAMIENTAS PARA LA FIJACION DE LOS PRECIOS DE VENTA
- ESCANDALLOS Y RENTABILIDAD EN LA RESTAURACION
- CARNET DE MANIPULADOR DE ALIMENTOS
- CAMARERO: NIVEL PERFECCIONAMIENTO DE CONOCIMIENTOS
- ATENCION AL CLIENTE EN LA HOSTELERIA
- INTRODUCCION AL SERVICIO DE SALA
- SERVICIOS EN LA RESTAURACION
- INTRODUCCION A LA COCTELERIA
- EL PROTOCOLO EN LA RESTAURACION

#### Próximos Lanzamientos (Producción Propia):

- "Operaciones Básicas Restaurante y Bar (HOTR 0208)"
- "El Revenue Management en Restaurantes"





# HOSTELERIA Y TURISMO

## **MENU ENGINEERING**

Código: HOT101

- Modalidad: **ON LINE**
- Duración Estimada: **60 horas**
- **OBJETIVOS:**

En el negocio de la restauración, como en muchos otros, la demanda es quien fija el precio de venta de los productos.

La percepción del precio de venta es distinta para el cliente que para el empresario. Para el primero es un elemento muy importante en la valoración de la satisfacción del servicio que ha recibido, y para el segundo es el índice que le permite cubrir los gastos y obtener un beneficio.

Lo difícil y complicado es que, en la operación de compra-venta, los dos salgan beneficiados: uno porque valore muy positivamente la relación calidad-precio sobre lo que ha comprado y el otro porque obtenga el margen bruto deseado.

A través de este curso aprenderemos a utilizar una herramienta para maximizar las ventas en cualquier negocio de hostelería: el Menu Engineering.

Tras el aprendizaje teórico de la herramienta podréis descargaros un archivo Excel que automatiza todos los procesos de cálculo.

### **CONTENIDOS:**

- 1.- El Menú Engineering. Generalidades
- 2.- Determinar la Rentabilidad de cada Plato
- 3.- Determinar la Rentabilidad Total
- 4.- Determinar la Popularidad
- 5.- Determinar la Categoría de cada Plato
- 6.- Determinar Estrategias
- 7.- Ejemplo y Plantilla Excel para el Cálculo
- 8.- Resumen





# LA CONTABILIDAD DE COSTES EN LA RESTAURACION

Código: HOT102

- Modalidad: **ON LINE**
- Duración Estimada: **60 horas**

### → OBJETIVOS:

Todas las actividades de un restaurante o una sala de banquetes originan unos costes que son necesarios controlar. Por otra parte el precio de un determinado plato o comida elaborada y servida en un restaurante no es el resultado de una decisión arbitraria.

Es una decisión razonada, basada en el control de los costes que se producen en su producción: materia prima, mano de obra, gastos de organización, almacenaje, administración, mantenimiento de la estructura productiva y de servicio, etc.

El objetivo de este curso es el de facilitar al alumno conocimientos prácticos y actualizados para gestionar con eficacia el control económico de un negocio de restauración.

### CONTENIDOS:

- 1.- La Situación Actual
- 2.- La Contabilidad Financiera
- 3.- La Contabilidad de Costes
- 4.- La Contabilidad Financiera Vs La Contabilidad de Costes
- 5.- La Clasificación de los Costes
- 6.- La Cuenta de Resultados





# LA FICHA DE PRODUCCION Y LOS ESCANDALLOS

Código: HOT103

- Modalidad: **ON LINE**
- Duración Estimada: **60 horas**

### → OBJETIVOS:

Todas las actividades de un restaurante o una sala de banquetes originan unos costes que son necesarios controlar. Por otra parte el precio de un determinado plato o comida elaborada y servida en un restaurante no es el resultado de una decisión arbitraria.

Es una decisión razonada, basada en el control de los costes que se producen en su producción: materia prima, mano de obra, gastos de organización, almacenaje, administración, mantenimiento de la estructura productiva y de servicio, etc.

El objetivo de este curso es el de facilitar al alumno conocimientos prácticos y actualizados para gestionar con eficacia el control económico de un negocio de restauración.

### CONTENIDOS:

- 1.- Escandallos y las Hojas de Producción
- 2.- La Ficha de Producción
- 3.- Las Mermas
- 4.- El Escandallo
- 5.- El Escandallo. Cálculos.
- 6.- El Control por Copeo. Los Escandallos de la Bebidas.





# LA PLANIFICACION DE VENTAS HERRAMIENTAS PARA LA FIJACION DE PRECIOS

Código: HOT104

- Modalidad: **ON LINE**
- Duración Estimada: **60 horas**

### → **OBJETIVOS:**

En este curso el alumno aprenderá a utilizar varias herramientas que le facilitarán determinar distintas estrategias para la fijación de los precios de venta en el sector de la restauración.

La primera de ellas, basada en el cálculo del ticket medio, nos indicará cómo planificar nuestra carta en función de lo que el cliente está dispuesto a pagar por nuestros productos y servicios.

La segunda, el Menú Engineering, nos facilitará la toma de decisiones a la hora de lanzar una nueva oferta gastronómica, y nos ayudará a maximizar las ventas de la propuesta actual.

A través de los Principios de Omnes podremos determinar que tres supuestos debe de cumplir cualquier carta de un restaurante en función del número de referencias que debe de contener y los precios de las mismas.

Finalmente, mediante el análisis RRR (Ratio de Rentabilidad por Referencia), de establecerá si la política de precios aplicada ha sido la correcta o debe de ser revisada.

### **CONTENIDOS:**

- 1.- Estrategia del Ticket Medio
- 2.- Estrategia del Menu Engineering
- 3.- Los Principios de OMNES
- 4.- Gestión de la Rentabilidad a través del Análisis (Ratio de Rentabilidad por Referencia).





# ESCANDALLOS Y RENTABILIDAD EN LA RESTAURACION

Código: HOT105

- Modalidad: **ON LINE**
- Duración Estimada: **60 horas**

### → OBJETIVOS:

Conocer las herramientas para la realización y análisis de costes, control de materias primas y márgenes de rentabilidad en restauración.

### CONTENIDOS:

1. Introducción
2. Situación actual y perspectivas de la Contabilidad de Costes
3. Diferencias entre Contabilidad Financiera y de Gestión
4. Conceptos básicos en el control de costes
5. La Cuenta de Resultados
6. El coste de un plato
7. Hojas de coste
8. Planificación de ventas
9. Poner precio al menú o a los platos de la carta.
10. El menú engineering
11. Los principios de Omnes para la fijación de los precios de venta
12. Gestión de la rentabilidad de la carta del restaurante a través del análisis RRR.





## HOSTELERIA Y TURISMO

# **CURSO DE CAMARERO NIVEL PERFECCIONAMIENTO**

Código: HOT106

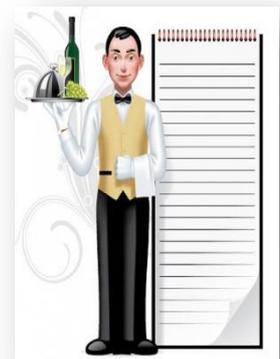
- Modalidad: **ON LINE**
- Duración Estimada: **60 horas**

### → **OBJETIVOS:**

El objetivo de este curso es el de transmitir al alumno una serie de conocimientos que le permitan mejorar la calidad del servicio, el uso del protocolo en el sector de la restauración y finalmente facilitarle conocimientos teórico-prácticos que le ayuden a mejorar las estrategias de venta en su negocio.

### **CONTENIDOS:**

- 1.- La Nueva Figura del Maitre
- 2.- Implementar un Sistema de Calidad en la Restauración
- 3.- Introducción al Protocolo
- 4.- Distribución de las Mesas y los Comensales
- 5.- Estrategia de Ventas: El Ticket Medio, El Menú Engineering y el Análisis RRR
- 6.- La Elaboración de la Carta. El " Eye Tracking "





# MANIPULADOR DE ALIMENTOS

Código: HOT107

→ Modalidad: **ON LINE**

→ Duración Estimada: **60 horas**

**OBJETIVOS:** El Objetivo principal de este curso es facilitar el conocimiento y fomentar el cumplimiento de las normas de higiene alimentaria en el trabajo habitual de (los manipuladores de alimentos) todas aquellas personas que, por su actividad laboral, tienen contacto directo con los alimentos durante su preparación, fabricación, transformación, elaboración, envasado, almacenamiento, transporte, distribución, venta, suministro y servicio.

**ACREDITACIÓN:** Desde el pasado 19 de febrero de 2010, fecha en la que se publicó en el B.O.E., el Real Decreto 109/2010, de 5 de febrero, por el que se modifican diversos Reales Decretos en materia sanitaria y que derogaba el Real Decreto 202/2000, de 11 de febrero, por el que se establecen las normas relativas a los manipuladores de Alimentos, la formación de los Manipuladores de Alimentos podrá ser impartida por los centros de formación especializados sin necesidad de una autorización administrativa de cada Comunidad Autónoma.

Los Certificados de Manipulador de Alimentos emitidos por nuestro centro de formación continúan siendo válidos en todo el territorio nacional, como hasta ahora, pero a partir de este momento, la verificación de la adecuación de la formación recibida por los manipuladores de alimentos queda trasladada a los servicios oficiales de inspección sanitarios de cada comunidad, que en función de cada empresa en concreto, determinarán la suficiencia o no de los conocimientos adquiridos por dichos manipuladores de alimentos.

### CONTENIDOS:

- 1.- Introducción a la Manipulación de alimentos
2. Alimentación. Concepto. Clasificación. Cadena Alimentaria
- 3.- Contaminación en la alimentación
- 4.- Acción del medio ambiente sobre los alimentos
- 5.- Vías de transmisión de enfermedades por alimento contaminado.
- 6.- Calidad y Protección de los alimentos
- 7.- Control sanitario del manipulador y vendedor de alimentos
- 8.- Hábitos de higiene y manipulación de alimentos en hoteles y restaurantes
- 9.- Características de las instalaciones, equipos y utensilios
- 10.- Introducción y Principios del APPCC
- 11.- Legislación para la Manipulación de los Alimentos
- 12.- Anexos: "10 Reglas de oro para la preparación higiénica de los alimentos"





## INTRODUCCION AL SERVICIO DE SALA

Código: HOT108

→ Modalidad: **ON LINE**

→ Duración Estimada: **30 horas**

→ **OBJETIVOS:**

Profundizar en la recepción de los clientes en el restaurante así como en la toma de la comanda y sus tipos, y, dominar las técnicas de servicio de restauración

**CONTENIDOS:**

- Unidad Didáctica 1:
  - **Recepción y acomodo de clientes.**
  
- Unidad Didáctica 2:
  - **La comanda.**
  
- Unidad Didáctica 3:
  - **El servicio de restauración.**





→ **Modalidad:** e-Book

→ **Duración:** 60 horas

→ **Objetivos:**

Este curso a distancia tiene una orientación totalmente práctica que proporciona una sólida base para introducirse en el mercado de trabajo, y/o especializarse. Al finalizar los alumnos habrán adquirido los conocimientos para:

- Tener una visión amplia y completa del mundo de la restauración.
- Desenvolverse adecuadamente por las instalaciones de un establecimiento y poder desarrollar con corrección todas las técnicas de servicio.
- Tener las facultades necesarias para el montaje de mesas para comidas, banquetes, reuniones, buffet, así como para la decoración de las mismas.
- Atender y servir adecuadamente a los clientes.
- Conocer la estrecha relación existente entre la calidad del servicio, la satisfacción del cliente y la consecución de los objetivos empresariales.

### CONTENIDOS:

- 1.- La atención al cliente. El personal de restauración
- 2.- Puntos Clave de una buena atención al cliente
- 3.- La uniformidad
- 4.- Aptitudes del personal
- 5.- Unos detalles que debe recordar
- 6.- Qué le molesta al cliente
- 7.- En el restaurante, recepción y actitud. Presidencias y Precedencias
- 8.- Mobiliario de un restaurante o sala de banquetes y su disposición
- 9.- Material de un restaurante o sala de banquetes
- 10.- La mise-en-place y el servicio
- 11.- Tipos de servicio
- 12.- Los Jobs Description
- 13.- La planificación, la organización y el control. Las claves del éxito
- 14.- Los distintos servicios y tipos de menús
- 15.- El vino. Elaboración, conservación y servicio
- 16.- Procedimientos de trabajo para la mejora de la calidad de servicio.

Beneficios para la empresa, para el personal y para el cliente





## INTRODUCCION A LA COCTELERIA

Código: HOT109

→ Modalidad: **ON LINE**

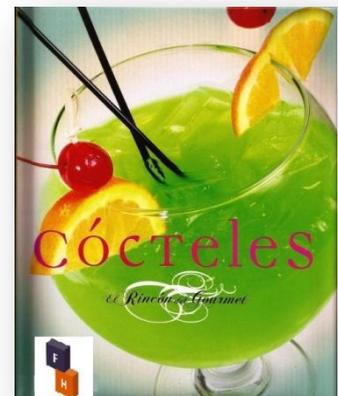
→ Duración Estimada: **30 horas**

→ **OBJETIVOS:**

Profundizar en el origen y la evolución de la coctelería, el material necesario para su elaboración, así como su manejo y dominar las recetas para preparar determinadas series de cócteles.

### CONTENIDOS:

- Unidad Didáctica 1:
  - **Origen y evolución de la coctelería.**
  
- Unidad Didáctica 2:
  - **Material necesario en coctelería y manejo.**
  
- Unidad Didáctica 3:
  - **Preparación de los cócteles.**





# ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA HOSTELERÍA

Código: HOT110

- Modalidad: **ON LINE**
- Duración Estimada: **30 horas**
- **OBJETIVO:**

Dominar las habilidades socio-comunicativas y los pasos requeridos para ofrecer un servicio de calidad acorde a las necesidades de los distintos tipos de clientes, y, así, contribuir a alcanzar la satisfacción del cliente.

### CONTENIDOS:

- Unidad Didáctica 1:
  - **Calidad y gestión del servicio al cliente. Habilidades socio-comunicativas.**
- Unidad Didáctica 2:
  - **Necesidades del cliente.**
- Unidad Didáctica 3:
  - **Percepción del cliente y satisfacción del usuario.**
- Unidad Didáctica 4:
  - **Tratamiento de quejas y reclamaciones.**





## HOSTELERIA Y TURISMO

# EL PROTOCOLO EN LA RESTAURACION

Código: HOT111

→ Modalidad: **ON LINE** – (Formato: e-Book)

→ Duración Estimada: **60 horas**

→ **OBJETIVO:**

Este manual tiene una orientación totalmente práctica que proporciona una sólida base para aprender conceptos básicos sobre el protocolo dentro de la hostelería, conceptos y reglas esenciales del protocolo, tanto oficial como empresarial, así como los aspectos que relacionan esta disciplina con la comunicación.

Al final de su lectura, el alumno será capaz de llevar a la práctica cotidiana aspectos tan importantes en el protocolo como la precedencia, los tratamientos, el saludo, la presidencia de un acto, la etiqueta, la decoración, las invitaciones.

**CONTENIDOS:**

- 1.- Normas de Protocolo. Ideas básicas.
- 2.- Cómo se organiza un evento dónde se rija el protocolo oficial, empresarial o social.
- 3.- Tipos de presidencia.
- 4.- Tipos de mesa.
- 5.- Los distintos servicios y tipos de menús.
- 6.- En el restaurante: recepción y actitud.
- 7.- Cómo se comporta un cliente protocolario en la mesa





## HOSTELERIA Y TURISMO

### **DATOS DE CONTACTO**

#### **FORMAHOSTEL ESPAÑA - Central (Valencia)**

**Contacto: Jordi Rosell Salvó**

**[www.formahostel.es](http://www.formahostel.es)**

Avda. Gaspar Aguilar, 24, 13

46007 – Valencia

96 322 93 03 – 650 760 290

[info@formahostel.es](mailto:info@formahostel.es)

#### **DELEGACIONES FORMAHOSTEL**

#### **FORMAHOSTEL ARGENTINA**

**Contacto: Guillermo Regules**

**[www.formahostel.com.ar](http://www.formahostel.com.ar)**

Avda. España 551, 3 p, Of. 1

Mendoza

(00 54) – 261 – 4267633

[guillermo@formahostel.es](mailto:guillermo@formahostel.es)

#### **FORMAHOSTEL BALEARES**

**Contacto: Gabriel Mayol Gelabert**

**<http://www.formahostel.es/>**

Edificio Naorte (Parc Bit)

C/ Isaac Newton Bloque A

Planta 1, Despacho 3

07121 – Palma de Mallorca - Mallorca

Telf. 97 190 85 21 – 678 700 913

[baleares@formahostel.es](mailto:baleares@formahostel.es)

