

CATÁLOGO CURSOS DE FORMACIÓN

ALOJAMIENTOS

1. DIRECCIÓN Y GERENCIA:

Dirección:

- Evolución y Tendencias del Sector de Alojamientos.
- Dirección Estratégica en Alojamientos.
- Finanzas para Directivos no Financieros.
- Técnicas eficaces de Comunicación.
- Diseño y Elaboración de Presentaciones eficaces para Directivos.
- Técnicas Avanzadas de Negociación.
- Planificación y Gestión del Tiempo.
- Gestión y Control del Estrés.
- Toma de Decisiones y Solución de Conflictos.
- Gestión del Cambio en las Organizaciones.
- Coaching para Directivos.

Gestión del Negocio:

- Funciones y Tareas de Gerentes/Gobernantes del Establecimiento.
- Gestión de Pérdida Desconocida.
- Gestión del Margen.
- Cuenta de Explotación: Análisis y Toma de Decisiones.
- Calidad de Servicio al Cliente y tratamiento de Quejas y Reclamaciones.
- Atención al Cliente y Técnicas de Venta.
- Técnicas de Comunicación eficaz con el Cliente.
- Actualización de Normas de Medio Ambiente (Gestión y Reciclado de Productos).
- Gestión de la Calidad: Inspecciones de Sanidad.
- Entorno Legal para Comercio.
- Control Higiénico-Sanitario en el Punto de Venta (APPCC).
- Trazabilidad y Etiquetado de los alimentos.

Gestión de Producto:

- Control y Supervisión de Frescos (Calidad de Producto, Alteraciones, Conservación y Manipulado).

Gestión de Equipos:

- Habilidades de Dirección I (Funciones del Mando, Liderazgo y Comunicación).
- Habilidades de Dirección II (Delegación, Formación, Reuniones y Motivación).
- Habilidades de Dirección III (Gestión del Tiempo, del Cambio y de Conflictos).
- Gestión de Equipos.
- Habilidades de Comunicación y PNL.
- Planificación y Gestión de Tareas.
- Liderazgo y Motivación de Equipos.
- Técnicas de Motivación y Automotivación.
- Gestión y Control del Estrés.
- Toma de Decisiones y Resolución de Conflictos.
- Selección de Personal.
- Plan de Acogida para nuevas Incorporaciones.

2. SERVICIO DE RECEPCIÓN:

- Calidad de Servicio al Cliente y tratamiento de Quejas y Reclamaciones.
- Atención al Cliente y Técnicas de Venta.
- Técnicas de Comunicación eficaz con el Cliente.

3. PERSONAL DE SALA, BARRA Y COCINA:

- Corte de Jamón a Cuchillo (Práctico).
- Cata de Vinos (Práctico).
- Conocimiento de Producto: Quesos, Embutidos y Jamones.
- Conocimiento de Producto: Aceites.
- Conocimiento de Producto: Carne y Pescado.
- Menús especiales para celíacos.
- Alimentos de cuarta y quinta gama.
- Atención y comunicación con el Cliente.
- Nutrición y Dietética.
- Menús nutricionalmente completos para periodos de Crisis.
- Dieta y enfermedades metabólicas (alergias, diabetes, colesterol, etc.).
- Técnicas culinarias para mejora nutricional en los Alimentos.
- Buenas prácticas de manipulación para Servicios de Alimentos.
- Aprovisionamiento, Praelaboración y Conservación de Productos Frescos.
- Prevención de Accidentes y Primeros Auxilios.
- Limpieza en Higienización de Inmuebles para Hostelería.
- Control Higiénico-Sanitario en el Punto de Venta (APPCC).



4. SERVICIO DE LIMPIEZA:

Habitaciones y Zonas Comunes:

- Limpieza y arreglo de Habitaciones.
- Organización de la Zona de Office.
- La Práctica en la Atención al Cliente.
- Técnicas de Comunicación eficaz con el Cliente.

Lavandería y Planchado:

- Lavado de Ropa.
- Planchado y Arreglo de Ropa.

Limpieza Específica:

- La maquinaria específica de limpieza (rotativas, fregadoras, aspiradores, etc.).
- Los utensilios de limpieza.
- Tratamiento de suelos.
- Rendimiento, calidad y frecuencia en limpieza.
- Sistemas de limpieza en Alojamientos.

5. SERVICIOS CENTRALES:

Departamento de Compras:

- La eficacia en la Gestión de Compras (Perecederos y Alimentación Seca).
- Evaluación y Homologación de Proveedores.
- Control de Calidad en la compras de Productos de Alimentación.
- Auditorías y Sistemas de Certificación de Calidad en Compras.
- Negociación Avanzada para Compradores.
- Trabajo en Equipo para Departamento de Compras.
- Calidad y Servicio para el Cliente Interno.

Departamento de Recursos Humanos:

- Técnicas de Selección y Evaluación de candidatos.
- Diseño y Desarrollo de Planes de Acogida.
- Formación de Formadores.
- Técnicas y Habilidades de Formación.
- El Coaching en la Formación.
- Planificación, Desarrollo, Evaluación y Seguimiento de la Formación.
- Gestión de Bonificaciones para la Formación Continua (FTFE).

Departamento de Calidad:

- Diseño, Desarrollo e Implantación de Sistemas de Calidad (Norma ISO 9001-2000).
- Implantación y Gestión de los modelos de Calidad Total (EFQM).
- Sistemas de Calidad BRC, IFS y EUREPGAP.
- Sistemas de Calidad Higiénico Sanitaria Alimentaria (Sistemas APPCC).
- Gestión y aplicación de los Sistemas de Trazabilidad.
- Actualización de Normativa Sanitaria.
- Sistemas de Gestión Ambiental (ISO 14001) y Calidad (ISO 9001).
- Etiquetado y Envasado de Producto.
- Aplicación de Sistemas de Calidad enfocados a desarrollo de Marca Propia.

Departamento de Logística: Plataformas y Almacén:

- Gestión de Stocks.
- Conducción y Seguridad de Carretillas Elevadoras.
- Control de Calidad en Plataformas y Almacenes de Producto Fresco.
- Gestión de la Calidad y Seguridad Alimentaria en Plataformas de Alimentación.
- APPCC para Plataformas y/o Almacenes.
- PRL (Prevención de Riesgos Laborales) específico para Plataforma y/o Almacén.

Departamento de Administración y Finanzas:

- Elaboración, Gestión y Control de Presupuestos.
- Análisis de Estados Financieros.
- Técnicas de reducción de Gastos en la empresa.
- Análisis y toma de Decisiones sobre Cuentas de Resultados.
- Gestión del Margen en empresas de Hostelería.
- Aplicación de Excel en Departamentos Financieros.

Departamento Comercial y Marketing:

- Estrategia y Política Comercial para Hostelería.
- Criterios para la elaboración de Surtido rentable.
- Fidelización de Clientes mediante Micro-Marketing.
- Gestión Integral de Departamentos de Expansión (Franquicias y/o Asociados).
- Selección, desarrollo y evaluación de equipos Comerciales.
- Calidad de Servicio y tratamiento de Quejas para Comerciales.
- Habilidades de Venta para Comerciales.