

ADMINISTRADOR DE RESTAURANTE EN BASE A COMPETENCIAS LABORALES

CONTENIDO

Módulo 1 Servicios de administrador de restaurante

Administración básica

- Planificación
- Organización
- Dirección
- Control
- Evaluación
- Planificación estratégica
- El factor humano en la administración

Planificación del trabajo de un restaurante

- Técnicas para desarrollo de estrategias competitivas
- Asignación de recursos
- Determinación de políticas de ventas
- Elaboración de planes, presupuestos y sistemas de control
- Estrategias para apoyar a la dirección

Planificación de la composición del menú

- Técnicas para investigación de mercado
- Elaboración y manejo de fichas técnicas de platos
- Directrices para planificación, producción, costeo y precio de venta.
- Técnicas para elaborar cartas.

Coordinación del servicio

- Compra de alimentos y bebidas.
- Control de stock
- Control de cumplimiento de legislación, reglamentación
- Control de seguridad del establecimiento y del cliente.
- Manejo de personal.
- Toma de decisiones en situaciones de presión.
- Promoción de ventas.

Leyes y reglamentos

- Ley orgánica de defensa del consumidor.
- Guía para obtener permiso de funcionamiento de un restaurante.

Módulo 2 Seguridad alimentaria para personal operativo

El micromundo

- Intoxicación por alimentos
- Enfermedades transmitidas por los alimentos ETA's
- Alimentos potencialmente peligrosos
- Contaminación cruzada
- Uso de termómetros
- Las temperaturas

El manipulador

- Higiene personal del manipulador de alimentos

Mantener las manos y uñas higienizadas: antes de iniciar el trabajo, después de ir al baño, estornudar o toser.

Mantener los requisitos básicos de higiene corporal, vestuario y calzado.

El sitio de trabajo

Procedimientos de higiene y seguridad en el local de trabajo.

Higiene de equipos y utensilios.

Higiene correcta de las superficies que tendrán contacto con los alimentos y/o bebidas.

Manejo de la basura.

Uso de desinfectantes, tipos y dosificación.

Limpieza y desinfección del ambiente de trabajo.

Los alimentos

Control de la calidad de los alimentos y bebidas a ser servidos

Cuidado de la seguridad alimentaria en el trato con alimentos y bebidas, para evitar la contaminación cruzada.

Requisitos sanitarios para compra, recepción y almacenamiento de los alimentos.

Higiene en la preparación, servicio y transporte de alimentos.

Condiciones de temperatura y formas de empaquetamiento de los alimentos, lectura de indicadores de temperatura, registro, ajuste de temperatura en el almacenamiento y procesamiento de alimentos.

Técnicas de congelamiento y deshielo de alimentos.

Reglas de oro de OMS

Módulo 3 Comunicación y expresión

La comunicación

Proceso comunicativo

Barreras de la comunicación

Clasificación de la comunicación

Por el emisor y el receptor

Por el medio

Por el mensaje

Por el contexto

Propósitos de la comunicación

Informar

Entretener

Persuadir

Expresión oral

Análisis de la expresión oral

Técnicas de expresión

Diferencias de la comunicación oral y escrita

Análisis de la comunicación oral y de la comunicación escrita

Vicios de dicción

Clasificación y corrección

Lectura fonética y semántica

Caracterización

Módulo 4 Convivencia en el trabajo

Atender al huésped y al público

Tratamiento de diferencias individuales y/o culturales de los clientes.
Tratamiento a personas especiales.

Actuar en situaciones que involucren conflicto

Estrategias para solucionar problemas en forma armónica
Estrategias de negociación de conflictos.

Resolver situaciones fuera de los procedimientos establecidos

Estudio de la situación fuera de la rutina
Identificar posibles soluciones
Involucrar a las personas adecuadas y apoyar en la solución del conflicto.

Trabajo en equipo

Técnicas de trabajo en equipo
Ventajas del trabajo en equipo
Formación de equipos de trabajo

Módulo 5 Calidad en la atención

Calidad en el turismo

Concepto y principios de la calidad en la atención.
Estándares e indicadores de la calidad de la atención al cliente.
Las claves del servicio.
Apoyo al huésped: Entrega de información sobre la ciudad, el establecimiento y sus servicios; aclarar dudas sobre cambios de moneda extranjera; informar al huésped sobre condiciones de seguridad, precios tarifas, horarios, transporte, servicios de emergencia médica.

Nexo entre el huésped y los otros departamentos del establecimiento

Tramitar los pedidos del huésped a los responsables del servicio en el establecimiento en el menor tiempo requerido, realizar el seguimiento y resolver posibles problemas.
Entrega de mensajes y encomiendas a los huéspedes.

La satisfacción del cliente

Identificación y atención de las necesidades del cliente para asegurar su satisfacción.
Métodos de investigación de satisfacción del huésped.
Fidelización del cliente, base de la rentabilidad y el crecimiento de la empresa.

Módulo 6 Presentación y conducta profesional

Aplicar comportamientos éticos con los clientes y colegas

Evitar los daños y desperdicios de los bienes de la empresa
Observar medidas de seguridad
Relaciones laborales cordiales y respetuosas
Cumplimiento de horarios de trabajo
Manejo de las situaciones que involucren la vida particular y/o pública de clientes y equipo de trabajo, sigilo y discreción.

Presentación personal

Cuidados personales para el hombre
Cuidados personales para la mujer

Higiene personal
Postura corporal
Amabilidad y cortesía
Mantenimiento del vestuario y uso de accesorios.

Módulo 7 Salud y seguridad en el trabajo

Cuidado de la salud y seguridad personal, de los clientes y del establecimiento.

Cuidar la salud, evitar formas de trabajo perjudiciales para la salud.
Cuidado de utensilios, equipos y objetos para evitar accidentes.

Aplicar normas y procedimientos en situaciones de emergencia.

Diferencias entre amenaza, riesgo y siniestro.
Factores de riesgo en el área de trabajo.
Operación de sistemas de alarma.
Servicios de emergencia básicos.

CERTIFICACIÓN:

Los participantes recibirán su certificado de asistencia al curso si cumplen con el 80% de asistencia y 80. % de evaluación.

MATERIALES QUE SE REQUERIRÁ:

- Computador (CPU)
- Infocus (proyector)
- Pizarra de tiza líquida
- Marcadores de tiza líquida 3 COLORES
- Borrador