

PROGRAMA FORMATIVO

Gestión de sistemas de distribución global (GDS). HOTT004PO - versión online

Código: 11693

Modalidad: ON LINE

Duración: 40 horas

Objetivos:

- Utilizar los soportes informáticos de uso habitual en el sector turístico y en agencias de viajes.
- Atender las solicitudes de reservas de transportes, viajes combinados, excursiones o traslados, utilizando soportes y recursos tecnológicos.
- Analizar la situación actual de la distribución turística en Internet.
- Utilizar los programas de gestión de uso habitual en agencias de viajes, tanto para la realización de *front office* como de *back office*.
- Emitir los documentos de confirmación y pago que acrediten convenientemente el derecho del cliente a recibir los servicios reservados a su favor.

Contenidos:

Los Sistemas Globales de Distribución (GDS)

Introducción.

Estructura y funciones de los GDS.

- Arquitectura tecnológica de un GDS.
- Principales funciones de un GDS.

Principales GDS.

- Amadeus.
- Sabre.
- Travelport: Galileo, Worldspan.
- Otros sistemas de distribución global.

Funcionamiento de los GDS.

- Amadeus Selling Platform.

Gestión de documentos de servicios turísticos.

- Información adicional para la expedición del localizador.
- Proceso para realizar una consulta. Consulta de disponibilidad.
- Proceso para realizar una reserva. Reserva y emisión de la documentación.
- Otros prestatarios turísticos.

Resumen.

La distribución turística en Internet

Introducción.

Análisis de la distribución turística en Internet.

- Penetración de Internet en España.
- La distribución comercial turística y sus intermediarios.

Las agencias de viaje virtuales.

- Agencias de viaje tradicionales frente a agencias de viajes virtuales.
- Las agencias de viajes virtuales.

Páginas webs y portales turísticos.

- Páginas webs de proveedores.
- Metabuscadores turísticos.
- Outlets online.
- Comunidades virtuales.
- Comunidades de viajeros.

- Sistemas de reserva de destinos.

Resumen.

Programas de ventas o *front office*

Introducción.

Diferentes significados del término *front office*.

Programas o *software* de aplicación de agencias de viaje.

- Programas de gestión interna o *back office*.

- Programas de venta, de gestión externa o *front office*.

- Otros programas o software de aplicación en agencias de viajes.

Resumen.

Gestión de expedientes dentro de una agencia de viajes

Introducción.

Documentos de gestión de agencias de viajes.

Documentos internos.

- Documentos técnicos.

- Documentos mercantiles.

Documentos externos.

- Documentos de transporte aéreo, ferroviario y marítimo.

- Bonos.

Resumen.

PROGRAMA FORMATIVO

Gestión de la restauración. HOTR040PO - versión online

Código: 18047

Modalidad: ON LINE

Duración: 100 horas

Objetivos:

- Realizar proyectos de viabilidad de implantación de un restaurante, analizando los servicios en lo relativo a su organización y planificación, así como el control de costes, teniendo en cuenta las normas de seguridad e higiene en restauración.
- Adquirir conocimientos sobre las distintas ofertas en restauración para diseñar, comercializar e implantar una gestión adecuada y propia en base al tipo de servicio y organización en restauración.
- Adquirir conocimientos sobre las necesidades de planificación de las tareas desarrolladas en los establecimientos de restauración, reconociendo los principios de actuación, planificación y desarrollo en la toma de reservas, montaje de mesas y planificación de menús y otras ofertas gastronómicas.
- Saber gestionar adecuadamente las herramientas propias del control de ingresos y gastos de los servicios de restauración, para propiciar una fijación de precios correcta, que permita la viabilidad del establecimiento.
- Conocer las exigencias sobre el aseguramiento higiénico sanitario y de calidad en el desarrollo de la gestión de los establecimientos de restauración para saber gestionar e implantar sistemas de control que así lo permitan.

Contenidos:

Servicios y organización en restauración

Introducción

Concepto de restauración y clasificación de empresas de restauración (el *food service*):

Restauración tradicional

Neorrestauración

Servicios de suministro y asesoramiento gastronómico

Implantación de los servicios de restauración:

Macroentorno y microentorno

Estudio de la competencia

Fases de implantación de un servicio de restauración

Gestión del servicio de restauración:

Plan de inversión

Plan de financiación

Estimación de gastos

Costes internos y de amortización

Costes externos

Ratios básicos

Licencias y documentación

El restaurante, la cafetería y el bar:

Definición

División por zonas

Mobiliario

Decoración

Organigrama

Servicio de bar

La oferta en restauración:

El menú

La carta

Sugerencias o recomendaciones

Menús para banquetes

Menú bufet

Resumen

Planificación de los servicios

Introducción

Consideraciones generales:

- Planificación de los procesos de mise en place, servicio y cierre en restauración

- Relaciones entre departamentos y recursos humanos

Diseño y elaboración de la carta:

- Diseño de la carta

- Elaboración de la carta

Planificación del menú:

- Aspectos nutricionales del menú

- Aspectos económicos del menú

- Punto de vista organizativo

- Aspectos gastronómicos del menú

- Aspectos estéticos del menú

Mise en place:

- Planificación de los servicios de desayuno

- Planificación de los servicios de almuerzo y cena

- Planificación de banquetes

La reserva:

- Tipos de comunicación en la toma de una reserva

- Datos de una reserva

- Desarrollo y confirmación de una reserva

- Distribución del trabajo y reparto de tareas

Resumen.

El control de ingresos y gastos de los servicios

Introducción

Los costes en la restauración: concepto, tipos y control:

- Tipos de costes

- Control de costes

Determinación de los costes:

- Determinación del coste de un plato

- Determinación del coste de un banquete

Determinación del consumo de comida y bebida:

- Determinación del consumo de comida

- Determinación del consumo de bebida

Escandalo o rendimiento de un producto:

- Realización del escandalo

- Fijación del precio de venta

Gestión y control de comidas y bebidas:

- Realización de escandallos y fichas técnicas

- Gestión y control durante la recepción de las materias primas y productos

- Implementación de hojas de mermas

- Implementación de hojas de consumos de personal e invitaciones

- Incentivos al personal

El control de ingresos:

- Facturación y cobro

- Apertura, arqueo y cierre de caja

- Medios de pago

Menú engineering y principios de Omnes:

- Principios de Omnes

- El menú engineering

Métodos de reducción de costes en las distintas actividades y fases del proceso de producción:

- Reducción de costes asociada a los gastos de personal

- Reducción de costes asociada a la gestión del inventario

- Reducción de costes asociada a los proveedores de alimentos y suministros de energía (calidad/precio)

- Reducción de otros costes relacionados con la gestión de la restauración

- El futuro de la restauración

Resumen

Seguridad e higiene en restauración

Introducción

Introducción a la salvaguarda higiénico-sanitaria en restauración

Contaminación:

- Motivos por los que los alimentos alteran la salud

- Vías o fuentes de contaminación

- Factores de contaminación

- Control en caso de emergencias epidemiológicas

Higiene personal e higiene del manipulador de alimentos:

- Higiene personal

- Higiene del manipulador de alimentos

Seguridad y causas de accidentes de trabajo:

- Acciones específicas de seguridad en función del riesgo

- Consignas de prevención de incendios para el personal

- Consignas de actuación frente a un incendio

Sistema de limpieza en la cocina:

- Desinfección, esterilización, desinsectación y desratización

- Procedimientos habituales de limpieza y desinfección

Análisis de peligros y puntos de control críticos. Cuadro de puntos de control críticos:

- Características generales del sistema APPCC

- Ventajas de la aplicación del sistema APPCC

- Cuadro de punto de control críticos

- Referencias sobre legislación alimentaria

Resumen