



FORMACIÓN ONLINE

3 créditos
75 horas lectivas



ISGEG

Instituto Superior
de Gestión y Gastronomía

CURSO

GESTIÓN DE OPERACIONES Y SISTEMAS DE CALIDAD

MEJORANDO LAS OPERACIONES DE PRODUCCIÓN Y SERVICIO

EN COLABORACIÓN CON:





El Instituto Superior de Gestión y Gastronomía

Un equipo de profesionales que ha estado vinculado a empresas de hostelería tanto a nivel operativo como directivo. Sabemos que los resultados son fruto del trabajo bien hecho, y de un buen sistema de gestión. Por ello nuestro modelo de formación propone:

1. Una formación mixta, presencial u online.
2. Contenidos accesibles en cualquier momento y lugar.
3. Itinerarios de formación flexibles y personalizados.
4. Una respuesta a los problemas a los que se encuentra nuestro equipo.

“ISGEG: formación para profesionales de la restauración y la hostelería”

Nuestros objetivos:

- Ayudarte a disponer de tiempo para pensar en lo importante, y no ir apagando fuegos constantemente.
- Eliminar la frustración que tenemos al no conseguir que nuestro equipo vea el negocio como nosotros queremos.
- Orientarte en cómo afrontar determinadas situaciones, en las que no sabes qué herramientas aplicar.
- Saber cómo alcanzar el rendimiento esperado. (los costes se disparan, las ventas crecen poco, y los márgenes se mantienen estancados).



CURSO
GESTIÓN DE
OPERACIONES Y
SISTEMAS DE CALIDAD



¿ Qué le aportará este curso?

- Conocer y saber organizar aquellos aspectos clave que hacen que un restaurante funcione como un reloj de precisión.
- Entender cómo funciona un proceso y su aplicación práctica a la cocina y al servicio.
- Conocer la forma en cómo mejorar continuamente los productos y servicios.
- Mejorar la experiencia gastronómica de su cliente.
- Saber cómo implantar un cuadro de control de gestión que nos permite conocer la evolución del negocio.
- Entender el concepto de gestión de calidad como función empresarial para la rentabilidad de cualquier negocio.
- Conocer las estructuras de los distintos sistemas de calidad más adecuados para la restauración.
- Entender el concepto de calidad experiencial como un sistema que integra la percepción emocional del consumidor, los procesos bien desarrollados, y la competencia emocional de los RRHH.
- Comprender la diferencia entre un sistema de calidad genérico u otro hecho a medida.
- Conocer todo el proceso a llevar a cabo para implementar un sistema de mejora continua.

Con los mejores profesores del sector y el mejor método de formación online.



Contenidos del Curso:

Módulo 1: LOS FACTORES QUE REGULAN LA ORGANIZACIÓN DEL RESTAURANTE.

- 1.1. El sistema organizativo.
- 1.2. La cadena de valor del restaurante.
- 1.3. La variable beneficio/coste.
- 1.4. Las dimensiones de la experiencia gastronómica
- 1.5. Caso práctico.

Módulo 2: GESTIÓN POR PROCESOS EN LA EMPRESA DE RESTAURACIÓN.

- 2.1. Entender los procesos desde el punto de vista del cliente.
- 2.2. ¿Qué ventajas nos aporta la gestión por procesos?
- 2.3. El mapa del tesoro. Construyendo el mapa de procesos de nuestro restaurante.
- 2.4. ¿Cómo diseñar procesos de cocina y servicio eficaces?
- 2.5. Caso práctico. Diseñar el sistema de procesos de nuestro restaurante.

Módulo 3: EL CONTROL EFICAZ DE LAS OPERACIONES DEL RESTAURANTE.

- 3.1. La gestión integral del coste de materia prima.
- 3.2. La estructura de ventas y los ratios de rentabilidad.
- 3.3. El cuadro de mando del restaurante.
- 3.4. La mejora continua de la oferta gastronómica. El menú engineering.
- 3.5. Caso práctico.



Contenidos del Curso:

Módulo 4: LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD APLICABLES A RESTAURACIÓN.

- 4.1. ¿Qué es un sistema de gestión de calidad?
- 4.2. La gestión por procesos.
- 4.3. Estructura de los sistemas de gestión ISO, EFQM y Marca Q.
- 4.4. Casos prácticos.

Módulo 5: LA CALIDAD EXPERIENCIAL EN LA RESTAURACIÓN.

- 5.1. ¿Qué es la calidad experiencial?
- 5.2. La gestión de la calidad en restauración. ¿Prêt-à-porter o traje a medida?
- 5.3. Reinventando el negocio de la restauración.
- 5.4. La mejora continua. Construyendo un restaurante de éxito.
- 5.5. Caso práctico.

Módulo 6: EL MODELO DE AUTODIAGNÓSTICO EN LA EMPRESA DE RESTAURACIÓN.

- 6.1. El modelo de diagnóstico y áreas que integra.
- 6.2. Criterios para la realización del diagnóstico.
- 6.3. Plan de acción según los resultados.
- 6.4. Caso práctico: realización del autodiagnóstico.



Profesores expertos en el sector

Lluís Codó

- CEO de la empresa HORECA SOLUTIONS.
- Ha dirigido una gran cantidad de proyectos de asesoramiento a nivel internacional, enfocados a la mejora de la gestión en empresas de hostelería bajo las normas ISO, EFQM y Sistema de Calidad Turístico Español.
- Atesora una gran experiencia práctica al haber sido empresario de restauración y hotelero.
- Colabora asiduamente como profesor invitado en entidades como la UOC (Universidad Oberta de Catalunya), Basque Culinary Center, EUHT Sant Pol de Mar y CIB (Culinary Institute Barcelona).



¡En línea directa con usted...!

CURSO
GESTIÓN DE
OPERACIONES Y
SISTEMAS DE CALIDAD



Las garantías de ISGEG

- Una plataforma de contenidos propia, con certificación SSL. Protocolo de seguridad que hace que la transmisión de los datos entre nuestros servidores y el usuario sea totalmente cifrada y encriptada.
- Funcionamiento ininterrumpido las 24 h del día los 365 días del año.
- Un espacio de aprendizaje sencillo e intuitivo. No es necesario tener ningún conocimiento informático.
- El objetivo es que completes tu formación, y te sirva para tu evolución profesional.
- Apoyo continuo al alumno: tanto por el propio tutor de cada curso, como por el equipo de help desk de ISGEG.
- Sabemos que hay que estar en el negocio muchas horas al día. Por ello, saber cómo aprovecharlas al máximo es el objetivo.
- A veces no sabes qué herramientas aplicar en una determinada situación. Por eso aquí encontrarás herramientas prácticas para todas las áreas de gestión de tu restaurante.

Metodología del ISGEG

1. Un constante sistema de tutorías de los profesores a través de mail.
2. Unos contenidos de alto nivel, pero muy intuitivos y adecuados a un modelo de formación online.
3. Casos prácticos y ejercicios de apoyo a los contenidos teóricos.
4. Un **calendario personalizado** para cada alumno
5. Un **plan de acción personal** para cada alumno, con el objetivo de ayudarlo a priorizar sus objetivos e implementarlos en el negocio.
6. **Herramientas de gestión**, testadas en proyectos de restauración reales.
7. **Actividades de Evaluación Continua** (AEC), mediante casos prácticos, y presentación de actividades. No se trata de memorizar para ir a un examen final, sino que vas a aprender haciendo.

CURSO
GESTIÓN DE
OPERACIONES Y
SISTEMAS DE CALIDAD



Precio del curso: 375€

Periodo lectivo: noviembre

Descuento Especial para empresarios o trabajadores de empresas asociadas a FEHR o elTenedor.

Consultar precios para grupos de empleados de una misma empresa.

Titulación:

Reconocimiento sectorial por parte de ISGEG y FEHR (acredita la adecuación de esta formación a la realidad profesional del sector).

Este curso forma parte de los siguientes Programas:

Experto en Dirección de Restaurantes.
Convalidando un total de tres créditos

Experto en Diseño y Gestión de Operaciones en Restauración.
Convalidando un total de tres créditos

**Para más información
contactar con el siguiente
email o teléfono**

webmaster@isgeg.edu.es

Teléfono: 931 003 614

www.isgeg.edu.es



El ISGEG está homologado por la Fundación Estatal para la formación en el empleo de España FUNDAE.

Todos nuestros cursos son bonificables.

¡Matricúlate...!



www.isgeg.edu.es

EN COLABORACIÓN CON:

