



ADGD087PO. Emprender en restauración

Sku: DGF_ADGD087PO

Horas: 100

OBJETIVOS

- Adquirir los conocimientos necesarios para emprender en el sector de la restauración y la puesta en marcha del negocio.

CONTENIDOS

1. Introducción a la evolución histórica
 - 1.1. Situación socioeconómica
 - 1.2. Hostelería, restauración, colectividades
 - 1.3. La producción de la restauración
 - 1.4. Un sector en transformación
 - 1.5. El empleo en la restauración
 - 1.6. Evolución histórica
 - 1.7. El nombre de restauración
 - 1.8. Origen de los restaurantes
2. Restauración del siglo XXI
 - 2.1. Técnicas de servicio imprescindibles en restauración
 - 2.1.1. Servicios tradicionales
 - 2.1.2. Servicios especiales
3. Innovación versus crisis
 - 3.1. Definición de innovación
 - 3.2. Barreras para la innovación
 - 3.3. Innovar en producción y servicio
4. Adaptación como reto
 - 4.1. La dificultad del equilibrio
 - 4.2. El empresario como impulsor
 - 4.3. La franquicia
 - 4.4. ¿Y qué hay de la calidad?

4.5. Atención al cliente

4.5.1. El profesional de la atención al cliente

5. Los nuevos desempeños laborales

5.1. Habilidades de desarrollo integral

5.2. El papel de la formación

5.3. La comunicación

5.3.1. El proceso de comunicación

5.3.2. Atención personal

5.3.3. Tipología de clientes

5.3.4. Quejas y reclamaciones

5.3.5. Técnicas de autocontrol

5.4. La participación

5.5. Reconocimiento

6. Competencias profesionales

6.1. Criterios a considerar según el nuevo diseño regulatorio de la Formación Profesional y los Certificados de Profesionalidad

6.2. Beam Global Café y discapacidad intelectual

7. Capacitación

7.1. Perfil formativo

7.2. Perfil competencial