Descriptor oferta formativa

Gestión de la atención y gastronomía en la industria hotelera

Resumen

Modalidad de Enseñanza:
A distancia manual digital

Horas disponibles:
300 Hrs.

Código Sence:
1238076308

Objetivos Generales:
Aplicar técnicas de calidad de servicio y atención al cliente según los estándares de la industria hotelera.

Descripción

Este curso está diseñado para proporcionar a los participantes los conocimientos y herramientas necesarias para optimizar la atención al cliente en establecimientos hoteleros y gastronómicos. Abarca desde los fundamentos de la hospitalidad y la comunicación efectiva hasta la gestión de reservas, el servicio de alimentos y bebidas, y las normas de inocuidad alimentaria.
A través de metodologías teórico-prácticas, los participantes aprenderán a aplicar protocolos de atención, mejorar la experiencia del cliente y garantizar altos estándares de calidad en el servicio. Además, se abordarán aspectos clave como la fidelización, la resolución de reclamos y la gestión operativa en entornos hoteleros y gastronómicos, contribuyendo así al éxito y sostenibilidad de estos negocios en un mercado altamente competitivo.

Contenidos

Módulo 1: Fundamentos de la atención al cliente

- Filosofía en la atención al cliente.
- Conceptos básicos en la industria hotelera y gastronómica.
- Promesa de servicio de calidad servicio al cliente según rubros.
- Generación de expectativas al cliente datos de interés en el servicio al cliente.

Objetivos módulo 1

Identificar los conceptos básicos en la industria hotelera y gastronómica.

Módulo 2: Comunicación efectiva y escucha activa

- Herramientas para la atención al cliente.
- Relevancias del lenguaje verbal y no verbal.
- ¿Qué es escuchar? Y la importancia de la escucha ante el cliente.
- Factor de la imagen ante los clientes.
- Cómo evitar una imagen negativa. El servicio como actitud.
- Presentación personal: varones/damas.

Objetivos módulo 2

Reconocer los elementos de comunicación efectiva considerando la escucha activa.

Módulo 3: Atención especializada y servicio al cliente

- Atención según servicios y productos.
- Toma de orden y digitación.
- preparación de servicio de cocina.
- cocinas enfocadas a alimentos fríos y cálidos.
- Atención en mesas y room service.
- Estilos de clientes

Objetivos módulo 3

Examinar técnicas de servicio al cliente según la industria hotelera y gastronómica.

Descriptor oferta formativa

Gestión de la atención y gastronomía en la industria hotelera

Módulo 4: Gestión de reclamos, calidad y fidelización.

- Tratamiento de quejas y reclamos.
- Fidelización del cliente.
- Concepto de calidad y servicio.
- Dimensiones de la calidad de servicio.
- Gestión de calidad en servicios.
- Brechas positivas y negativas.

Objetivos módulo 4

Aplicar gestión de reclamos, calidad y fidelización en industria hotelera y gastronómica.

Módulo 5: Reservas, check-in y operaciones administrativas

- Gestión de reservas y check-in
- Atención al huésped: despedida y check-out.
- Mantenimiento y limpieza.
- Sistemas de apoyo a la operación.
- Daily report y briefing.
- Designación de sectores de trabajo.
- Trazabilidad del servicio

Objetivos módulo 5

Ejecutar el proceso de reservas de acuerdo a check-in y operaciones administrativas.

Módulo 6: Garzonearía: arte y técnica del servicio.

- Herramientas y utensilios esenciales para el garzón.
- Técnicas de servicio: cómo llevar la bandeja, servir bebidas y alimentos.
- Comunicación efectiva con la cocina y otros departamentos.
- Protocolos de servicio según el tipo de evento o establecimiento.
- Etiqueta y protocolo en la mesa.
- Técnicas para el manejo de situaciones difíciles o clientes insatisfechos.
- Gestión de propinas y su distribución.

Objetivos módulo 6

Emplear protocolos de garzonearía de acuerdo a la experiencia del cliente en eventos y servicios gastronómicos.

Módulo 7: Fundamentos y legislación de la inocuidad alimentaria

- Introducción a la inocuidad alimentaria.
- Importancia y objetivos de la inocuidad alimentaria.
- Normas internacionales.
- Legislación nacional y obligaciones generales.

Objetivos módulo 7

Reconocer las normas internacionales y legislación nacional de inocuidad conforme a la industria alimentaria

Descriptor oferta formativa

Gestión de la atención y gastronomía en la industria hotelera

Módulo 8: Análisis de peligros y control de puntos críticos (HACCP)

- Introducción y principios del HACCP.
- Implementación del HACCP en la industria alimentaria.
- Procedimientos operativos estandarizados de saneamiento (POES/ SSOP)
- Integración del POES/SSOP con el HACCP

Objetivos módulo 8

Reconocer los peligros y control de puntos críticos considerando procedimientos de saneamientos.

Módulo 9: Buenas prácticas de manufactura y programas de prerrequisitos

- Fundamentos e implementación de BPM.
- Definición, tipos y ejemplos de programas de prerrequisitos (PPR)
- Implementación de PPR en la industria (limpieza, mantenimiento, control de plagas, reclamos de clientes)

Objetivos módulo 9

Aplicar buenas prácticas en manufactura considerando programas de prerrequisitos en la industria alimentaria

Módulo 10: Estándares globales y certificaciones de seguridad alimentaria

- Normas reconocidas por GFSI: BRC, IFS: introducción, requisitos y proceso de certificación.
- SPS y BAP: medidas sanitarias, fitosanitarias y mejores prácticas en acuicultura.
- Implementación y ejemplos de SPS en el comercio internacional.

Objetivos módulo 10

Aplicar normas BRC y IFS considerando medidas de SPS y BAP.

Módulo 11: Gestión integrada de la calidad y seguridad alimentaria

- Sistemas de gestión de calidad
- Integración de normas de calidad e inocuidad auditorías internas y externas
- Aplicar sistema de gestión de calidad en procesos productivos alimentarios.

Objetivos módulo 11

Aplicar sistema de gestión de calidad en procesos productivos alimentarios

Módulo 12: Manejo de crisis alimentarias y retirada de productos

- Gestión de crisis alimentaria
- Procedimientos de retirada de productos y comunicación de crisis.

Objetivos módulo 12

Emplear procedimientos de retirada de productos de acuerdo a crisis alimentarias.

Módulo 13: Cultura de inocuidad alimentaria

- Fundamentos de la cultura de inocuidad.
- Importancia de fijar metas de inocuidad alimentaria.

Objetivos módulo 13

Aplicar la cultura de inocuidad de acuerdo al proceso productivo alimentario.