

# **CURSOS ONLINE 2022**

**TODOS LOS CURSOS SON BONIFICABLES**

**Y**

**PUEDEN SERVIR PARA AUMENTAR**

**LAS EXONERACIONES**

**DE LOS TRABAJADORES EN ERTE**

**FORMACIÓN**

**APEHVA**

# CATÁLOGO DE CURSOS

MÁS  
INFO

**MANIPULADOR DE ALIMENTOS Y CONTROL DE ALERGENOS**  
10 HORAS / A DISTANCIA / ONLINE / PRESENCIAL

MÁS  
INFO

**SEGURIDAD ALIMENTARIA / SISTEMA APPCC**  
30 HORAS / ONLINE

MÁS  
INFO

**CONTROL DE ALERGENOS**  
10 HORAS / ONLINE

MÁS  
INFO

**CALIDAD DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE  
EN HOSTELERÍA Y TURISMO**  
30 HORAS / ONLINE

MÁS  
INFO

**NORMAS DE PROTOCOLO EN HOSTELERÍA**  
20 HORAS / ONLINE

MÁS  
INFO

**TÉCNICAS DE VENTA EN HOSTELERÍA**  
30 HORAS / ONLINE

MÁS  
INFO

**VITICULTURA, ENOLOGÍA Y CATA**  
30 HORAS / ONLINE

MÁS  
INFO

**SOMMELIER PROFESIONAL**  
70 HORAS / ONLINE

MÁS  
INFO

**SERVICIO ESPECIALIZADO EN VINOS**  
40 HORAS / ONLINE

MÁS  
INFO

**MAÎTRE**  
80 HORAS / ONLINE

MÁS  
INFO

**REDES SOCIALES 2.0 Y SOCIAL MEDIA STRATEGY**  
40 HORAS / ONLINE

MÁS  
INFO

**RECEPCIÓN DE HOTELES E INGLES PARA EL TURISMO**  
40 HORAS / ONLINE

MÁS  
INFO

**PLANES DE EVACUACIÓN Y EMERGENCIAS EN HOTELES**  
10 HORAS / PRESENCIAL

MÁS  
INFO

**CURSO SUPERIOR DE GOBERNANTA DE HOTEL**  
40 HORAS / ONLINE

MÁS  
INFO

**LIMPIEZA Y PUESTA A PUNTO DE PISOS  
Y ZONAS COMUNES EN ALOJAMIENTOS**  
30 HORAS / ONLINE

FORMACIÓN APEHVA

FORMACIÓN

# MANIPULADOR DE ALIMENTOS Y CONTROL DE ALÉRGENOS

**FORMACIÓN** **APEHVA**

## OBJETIVOS:

Adquirir conocimientos sobre la manipulación de los productos alimentarios y mejorar en la manipulación responsable y de calidad a través del sistema APPCC.

## DURACIÓN:

10 HORAS

## MODALIDAD:

A DISTANCIA / ONLINE / PRESENCIAL

## CONTENIDOS:

La manipulación de alimentos Introducción  
Conceptos básicos

La formación del manipulador de alimentos  
Obligaciones del manipulador de alimentos

Sistemas de autocontrol basados en los principios del análisis de Peligros y puntos de control críticos (APPCC)

Definición de sistema appcc  
Aplicación del sistema appcc  
El equipo de appcc

Peligros en los alimentos Introducción  
La cadena alimentaria  
Tipos de peligros  
Medidas preventivas

Alérgenos e intolerancias alimentarias  
Las enfermedades de transmisión alimentaria  
Medidas preventivas

Concepto de enfermedades de transmisión alimentaria  
Elementos de la toxiinfección alimentaria  
Principales enfermedades de transmisión alimentaria  
Medidas preventivas generales para evitar una toxiinfección  
Prácticas correctas de higiene y manipulación de los alimentos  
Limpieza y desinfección  
Buenas prácticas de manipulación, limpieza y desinfección  
Desinsectación y desratización  
Control de plagas, higiene de locales y equipos

## COSTE DEL CURSO (IVA NO INCLUIDO):

PRECIO ONLINE BONIFICADO 70.00€

\* Puede servir para aumentar las exoneraciones a los trabajadores en ERTE

**SEGURIDAD  
ALIMENTARIA  
SISTEMA APPCC**

**FORMACIÓN**

**APEHVA**

## OBJETIVOS:

Adquirir conocimientos, actitudes y habilidades para la implantación de un sistema de seguridad alimentaria en base a los principios de la APPCC y la norma ISO 22000 y su planificación, programación y desarrollo de auditorías de sistemas de gestión.

## DURACIÓN:

30 HORAS

## MODALIDAD:

ONLINE

## CONTENIDOS:

### FUNDAMENTOS DE LA SEGURIDAD ALIMENTARIA

Presentación

Objetivos

Introducción

Qué se entiende por seguridad alimentaria

La cadena alimentaria: "del campo a la mesa"

¿qué se entiende por trazabilidad?

Resumen

### INTRODUCCIÓN AL ANÁLISIS DE PELIGROS Y PUNTOS DE CONTROL

Presentación

Objetivos

Introducción

Origen del sistema appcc

Razones para implantar un sistema appcc

Beneficios e inconvenientes

Principios del appcc

Resumen

### INTRODUCCIÓN A LOS PELIGROS. IMPORTANCIA Y CONTROL

Presentación

Objetivos

Los peligros y su importancia

Tipos de peligros

Puntos de control críticos y medidas de control

Anexo. Ejemplo práctico de control de peligros

Resumen

### ETAPAS DE UN SISTEMA APPCC

Presentación

Objetivos

¿qué es el plan appcc?

Selección de un equipo multidisciplinar (equipo appcc)

Definir los términos de referencia

Descripción del producto

Identificación del uso esperado del producto

Elaboración de un diagrama de flujo (descripción del proceso de fabricación)



Verificar "in situ" el diagrama de flujo  
Identificar los peligros asociados a cada etapa y las medidas de control  
Identificación de los puntos de control críticos (pcc)  
Establecimiento de límites críticos para cada punto de control crítico  
Establecer un sistema de vigilancia de los pccs  
Establecer las acciones correctoras

Verificar el sistema  
Revisión del sistema  
Documentación y registro

Anexo. Caso práctico  
Resumen

**PLANES GENERALES DE HIGIENE EN LAS EMPRESAS ALIMENTARIAS**

Presentación  
Objetivos  
Introducción  
Diseño de planes generales de higiene  
Resumen

**IMPLANTACIÓN Y MANTENIMIENTO DE UN SISTEMA APPCC**

Presentación  
Objetivos  
Introducción  
Requisitos para la implantación  
Equipo para la implantación  
Sistemas de vigilancia  
Registro de datos  
Instalaciones y equipos  
Mantenimiento de un sistema appcc  
Resumen

**COSTE DEL CURSO (IVA NO INCLUIDO):**

**PRECIO BONIFICADO 195.00€**

\* Puede servir para aumentar las exoneraciones a los trabajadores en ERTE

# CONTROL DE ALERGENOS EN RESTAURACIÓN

**FORMACIÓN** **APEHVA**



## OBJETIVOS:

Diferenciar las diferentes técnicas de elaboración y conservación de alimentos para prevenir las intolerancias alimentarias y alergias, identificando los principales alimentos causantes de estas.

## DURACIÓN:

10 HORAS

## MODALIDAD:

ONLINE

## CONTENIDOS:

### CARACTERIZACIÓN DE LAS ALERGIAS E INTOLERANCIAS ALIMENTARIAS. REACCIONES ADVERSAS A LOS ALIMENTOS.

La alergia a los alimentos.

Relación de alergias alimentarias, causas y tratamiento/prevención.

La alergia al látex.

Reacciones adversas no inmunológicas a los alimentos.

La enfermedad celíaca.

### IDENTIFICACIÓN DE LOS PRINCIPALES ALIMENTOS CAUSANTES DE ALERGIAS E INTOLERANCIAS ALIMENTARIAS

Interpretación del etiquetado de alimentos y de la simbología relacionada.

Símbolos identificativos en el etiquetado de alimentos aptos para celíacos.

Listado de alimentos aptos para celíacos

Actividad para la correcta interpretación del etiquetado de alimentos y de la simbología relacionada con alergias alimentarias e intolerancia al gluten.

Principales alimentos causantes de alergias.

Productos sustitutivos para personas con alergia a alimentos.

Productos sustitutivos para personas con intolerancia al gluten.

El uso del látex en la manipulación de alimentos.

Objetos y circunstancias que tienen o pueden contener látex.

Alimentos para celíacos.

Referencias legislativas sobre el etiquetado de alimentos.

### ELABORACIÓN DE OFERTAS GASTRONÓMICAS Y/O DIETAS RELACIONADAS CON LAS ALERGIAS E INTOLERANCIAS ALIMENTARIAS.

Aspectos básicos de nutrición.

¿Por qué restauradores?

La rueda de los alimentos.

Aspectos básicos de calidad y seguridad alimentaria.

La dieta sin gluten.

Diagrama de procesos para el diseño de ofertas gastronómicas y/o dietas relacionadas con las alergias e intolerancias alimentarias.

Buenas prácticas en la elaboración de platos aptos para personas alérgicas a alimentos y al látex, y para celíacos.

## LA COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE Y LA GESTIÓN DE ALÉRGENOS EN ESTABLECIMIENTOS DE RESTAURACIÓN

Principales novedades de la reglamentación vigente.

Los requisitos para la restauración.

¿Cómo disponer y mantener actualizada la información del etiquetado de los productos e ingredientes que suministran los proveedores?

Sustancias o productos que causan alergias o intolerancias

¿Cómo comprobar el etiquetado durante la recepción de mercancía?

¿Cómo evitar o minimizar la contaminación cruzada en el área de cocina?

¿Cómo informar a los consumidores de los alérgenos presentes en el producto?

¿Cómo conocer e identificar los alérgenos potenciales?

## COSTE DEL CURSO (IVA NO INCLUIDO):

PRECIO BONIFICADO 70.00€

\* Puede servir para aumentar las exoneraciones a los trabajadores en ERTE

# **CALIDAD DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN HOSTELERÍA Y TURISMO**

**FORMACIÓN**

**APEHVA**

# CALIDAD DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN HOSTELERÍA Y TURISMO

## OBJETIVOS:

Conocer las técnicas fundamentales del servicio en restaurantes y la atención en hostelería y turismo.

## DURACIÓN:

30 HORAS

## MODALIDAD:

ONLINE

## CONTENIDOS:

### LA COMUNICACIÓN APLICADA A LA HOSTELERÍA Y TURISMO

La comunicación óptima en la atención al cliente  
Asociación de técnicas de comunicación con tipos de demanda más habituales  
Resolución de problemas de comunicación  
Análisis de características de la comunicación telefónica y telemática

### ATENCIÓN AL CLIENTE EN HOSTELERÍA Y TURISMO

Clasificación de clientes  
La atención personalizada  
El tratamiento de situaciones difíciles  
La protección de consumidores y usuarios: normativa aplicable en España y Unión Europea

### SERVICIO DEL RESTAURANTE

Concepto de oferta gastronómica, criterios para su elaboración  
Platos significativos de la cocina nacional e internacional  
La comanda: concepto, tipos, características, función y circuito  
Procedimiento para la toma de la comanda estándar e informatizada  
Tipos de servicio en la restauración  
Marcado de mesa: cubiertos apropiados para cada alimento  
Normas generales, técnicas y procesos para el servicio de alimentos y bebidas en mesa  
Normas generales para el desbarasado de mesas  
Servicio de guarniciones, salsas y mostazas

### ATENCIÓN AL CLIENTE EN RESTAURACIÓN

La atención y el servicio  
La importancia de la apariencia personal  
Importancia de la percepción del cliente  
Finalidad de la calidad de servicio  
La fidelización del cliente  
Perfiles psicológicos de los clientes  
Objeciones durante el proceso de atención.  
Reclamaciones y resoluciones  
Protección en consumidores y usuarios: normativa aplicable en España y la Unión Europea



#### LA COMUNICACIÓN EN RESTAURACIÓN

La comunicación verbal: mensajes facilitadores

La comunicación no verbal

La comunicación escrita

Barreras de la comunicación

La comunicación en la atención telefónica

#### LA VENTA EN RESTAURACIÓN

Elementos claves en la venta

Las diferentes técnicas de Venta. Merchandising para bebidas y comidas

Fases de la Venta

### COSTE DEL CURSO (IVA NO INCLUIDO):

PRECIO BONIFICADO 195.00€

\* Puede servir para aumentar las exoneraciones a los trabajadores en ERTE

# NORMAS DE PROTOCOLO EN HOSTELERÍA

**FORMACIÓN**

**APEHVA**

## OBJETIVOS:

Conocer los conceptos generales del protocolo, relacionar el protocolo con la industria hostelera.  
Aprender la importancia de los diferentes elementos que influyen en un evento, así como los medios para una eficaz gestión de la imagen corporativa.

## DURACIÓN:

20 HORAS

## MODALIDAD:

ONLINE

## CONTENIDOS:

### INTRODUCCIÓN AL PROTOCOLO

### EL PROTOCOLO EN LA ORGANIZACIÓN DE EVENTOS

- Tipos de eventos
- Entidades especializadas en la gestión de eventos
- Herramientas de gestión
- Tipología de mesas (combinaciones, colocación y orden de los diferentes elementos que componen una mesa)
- La minuta
- Consejos útiles a la hora de servir
- Mesas en las reuniones (mesas para negociar, mesas para firmar acuerdos)
- La decoración del salón (alfombras, flores y plantas, banderas tema)

### LA IMPORTANCIA DE LA COMUNICACIÓN E IMAGEN CORPORATIVA

- La comunicación verbal
- La comunicación no verbal
- El protocolo escrito - el correo electrónico
- El protocolo al teléfono
- Imagen personal
- Atención al cliente

## COSTE DEL CURSO (IVA NO INCLUIDO):

PRECIO BONIFICADO 135.00€

\* Puede servir para aumentar las exoneraciones a los trabajadores en ERTE

# TÉCNICAS DE VENTA EN HOSTELERÍA

**FORMACIÓN** **APEHVA**



## OBJETIVOS:

Conocer las distintas técnicas de venta y aprender a gestionar la estrategia a seguir para conseguir mayores beneficios.

## DURACIÓN:

30 HORAS

## MODALIDAD:

ONLINE

## CONTENIDOS:

### TEORÍAS DE LA VENTA. EL VENDEDOR

Introducción

Teorías de la venta

¿Quién es el/la vendedor/a?

Clases de vendedores/as

Actividades del vendedor/a

Características del buen vendedor/a

Los conocimientos del vendedor/a

La persona con capacidad de persuasión

### EL SERVICIO, ASISTENCIA Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE/A

Introducción

La satisfacción del cliente/a

Formas de hacer el seguimiento

El servicio postventa

Asistencia al cliente/a

Información y formación al cliente/a

Tratamiento de las Reclamaciones

Cómo conseguir la satisfacción del cliente/a

Tratamiento de dudas y objeciones

Reclamaciones

Cara a cara o por teléfono

### TIPOS DE VENTAS.

#### LA PLATAFORMA COMERCIAL Y PLAN DE ACCIÓN

Venta directa

Venta a distancia

Venta multinivel

Venta personal

Otros tipos de venta

La plataforma comercial

El/la cliente/a actual

El/la cliente/a potencial

La entrevista de ventas. Plan de acción

Prospección

Concertación de la visita

Claves para que la llamada resulte satisfactoria



Ejecución Física de la carta

Cómo debe reaccionar el vendedor/a ante las objeciones

Seis fórmulas para cerrar

La Despedida

Venta a grupos

Venta por Correspondencia

Venta telefónica

Venta por Televisión

Venta por Internet

## SERVICIO DEL RESTAURANTE

Concepto de oferta gastronómica, criterios para su elaboración

Platos significativos de la cocina nacional e internacional

La comanda; concepto, tipos, función, características y circuito

Procedimiento para la toma de comanda estándar e informatizada

Tipos de servicio en restaurante

Marcado de mesa: cubiertos apropiados para cada alimento

Normas generales, técnicas y procesos para el servicio de alimentos y bebidas en mesa

Normas generales para desbarasado de mesas

Servicio de guarniciones, salsas y mostazas

## ATENCIÓN AL CLIENTE EN RESTAURANTE

La atención y el servicio

La importancia de la apariencia personal

Importancia de la percepción del cliente

Finalidad de la calidad del servicio

La fidelización del cliente

Perfiles psicológicos de los clientes

Objeciones durante el proceso de atención

Reclamaciones y resoluciones

Protección en consumidores y usuarios: normativa aplicable en España y la Unión Europea

## **COSTE DEL CURSO (IVA NO INCLUIDO):**

**PRECIO BONIFICADO 195.00€**

\* Puede servir para aumentar las exoneraciones a los trabajadores en ERTE

**VITICULTURA  
ENOLOGÍA  
Y  
CATA**

**FORMACIÓN** **APEHVA**

## OBJETIVOS:

Introducción al mundo del vino donde se conocerán los distintos tipos de vinos, zonas de producción, características, conservación y maridaje.

## DURACIÓN:

30 HORAS

## MODALIDAD:

ONLINE

## CONTENIDOS:

### VITICULTURA

Historia del vino  
Historia de la Viticultura  
Botánica de la vid  
Geografía vitícola y sistemas vitícolas  
Material vegetal  
Anatomía y morfología de la vid  
Ecología vitícola: clima y suelo  
Técnicas de cultivo  
Entomología de la vid  
Enfermedades de la vid  
Viticultura en regiones secas mediterráneas  
Control de calidad en viticultura  
Riesgos laborales en viticultura

### ENOLOGÍA Y ENOTECNIA

Físico-química de mostos y vinos. Composición  
Microbiología Enológica  
Control de calidad de mostos y vinos  
Enotecnia  
Elaboración y crianza del vino  
Ingeniería Enológica  
Control del proceso de elaboración de vinos y mostos  
Análisis sensorial y cata  
Técnicas de bodega  
Riesgos laborales en vinicultura

### TIPOLOGÍA DE VINOS

Introducción  
Tipos de vino y características principales  
Las Denominaciones de Origen. El INDO  
Vinos de mesa y vinos especiales  
Características de los vinos tranquilos  
Vinos de crianza  
Cava y Champagne

### INTRODUCCIÓN A LA CATA DE VINOS

Introducción  
¿Por qué conocer de vinos?  
Definición y metodología de la cata de vinos  
Equipamientos y útiles de la cata  
¿Cómo organizar una cata de vinos?  
Iniciación a la cata de vinos



## APROVISIONAMIENTO Y CONSERVACIÓN DE VINOS

Introducción  
El aprovisionamiento externo. Elección de proveedores  
Controles de calidad de los productos. Importancia del transporte  
Defectos aparecidos en los productos y diagnóstico de las posibles causas  
La recepción de los vinos  
Sistema de almacenamiento de vinos  
La bodega  
La bodeguilla o cava del día  
La conservación del vino  
Recomendaciones básicas a tener en cuenta en la conservación del vino  
Métodos de rotación de vinos  
Registros documentales (vales de pedido, fichas de existencias)  
Métodos manuales e informatizados para la gestión y control de inventarios y stocks

## INTRODUCCIÓN AL MARIDAJE

Vino y gastronomía  
Introducción al maridaje  
Definición de maridaje y su importancia  
Reglas básicas del maridaje  
Armonización de los vinos  
Maridaje de vinos y aperitivos  
Maridaje de entradas y vinos  
Maridaje de vinos y ensaladas  
Maridaje de vinos y pescados  
Maridaje de vinos y carnes  
Maridaje de pastas y vinos  
Maridaje de vinos y quesos  
Maridaje de vinos y Foie Gras  
Maridaje de vinos y setas  
Maridaje de vinos y postres

## LA EDUCACIÓN DE LOS SENTIDOS

Introducción  
Alianzas clásicas de vinos  
Los sentidos y el maridaje  
La cocina y el vino  
Enemigos del maridaje

**COSTE DEL CURSO (IVA NO INCLUIDO):**

**PRECIO BONIFICADO 195.00€**

\* Puede servir para aumentar las exoneraciones a los trabajadores en ERTE

# SOMMELIER PROFESIONAL

**FORMACIÓN** **APEHVA**

## OBJETIVOS:

Introducción al mundo del vino donde se conocerán los distintos tipos de vinos, zonas de producción, características, conservación y maridaje.

## DURACIÓN:

70 HORAS

## MODALIDAD:

ONLINE

## CONTENIDOS:

### TIPOS DE VINOS

La vid a través de la historia  
La uva y sus componentes  
Fermentación de la uva y composición del vino  
Tipos de vino y características principales  
Elaboración y crianza del vino  
Zonas Vinícolas de España y el extranjero  
Las Denominaciones de Origen. El INDO  
Vocabulario específico del vino

### INTRODUCCIÓN AL SERVICIO DE VINOS

Tipos de servicio.  
Normas generales de servicio.  
Utensilios del sumiller empleados en el servicio del vino.  
Abertura de botellas de vino.  
La decantación: objetivo y técnica.  
Tipos, características y función de: botellas, corchos, etiquetas y cápsulas.

### CARTAS DE VINOS

La confección de una carta de vinos. Normas básicas.  
Composición, características y categorías de cartas de vinos.  
Diseño gráfico de cartas de vinos.  
Política de precios.  
La rotación de los vinos en la carta: (Popularidad - Rentabilidad)  
Las sugerencias de vinos.

### INTRODUCCIÓN A LA CATA DE VINOS

¿Por qué conocer de vinos?  
Definición y metodología de la cata de vinos  
Equipamientos y útiles de la cata  
¿Cómo organizar una cata de vinos?



## FASES DE LA CATA DE VINOS

Visual

Olfativa

El gusto y los sabores elementales

Equilibrio entre aromas y sabores

La vía retronasal

Características sensoriales de los vinos

## PRÁCTICA DE LA CATA, CONDICIONES AMBIENTALES Y FICHAS DE CATA

Alteraciones y defectos del vino

Temperatura del vino para la cata

Orden de la presentación

Fichas de cata: estructura y contenido

Puntuación de las fichas de cata

Técnicas y elementos importantes de la cata

## APROVISIONAMIENTO Y CONSERVACIÓN DE VINOS

El aprovisionamiento externo. Elección de proveedores

Controles de calidad de los productos. Importancia del transporte

Defectos aparecidos en los productos y diagnóstico de las posibles causas

La recepción de los vinos

Sistema de almacenamiento de vinos

La bodega

La bodeguilla o cava del día

La conservación del vino

Recomendaciones básicas a tener en cuenta en la conservación del vino

Métodos de rotación de vinos

Registros documentales (vales de pedido, fichas de existencias)

Métodos manuales e informatizados para la gestión y control de inventarios y stocks

## INTRODUCCIÓN AL MARIDAJE

Vino y gastronomía

Definición de maridaje y su importancia

Reglas básicas del maridaje

Armonización de los vinos

Maridaje de vinos y aperitivos, entradas, ensaladas, pescados, carnes, pastas, quesos, Foie Gras, setas y postres

## LA EDUCACIÓN DE LOS SENTIDOS

Alianzas clásicas de vinos, la cocina y el vino, enemigos del maridaje

## COSTE DEL CURSO (IVA NO INCLUIDO):

PRECIO BONIFICADO 415.00€

\* Puede servir para aumentar las exoneraciones a los trabajadores en ERTE



**SERVICIO  
ESPECIALIZADO  
EN VINOS**

**FORMACIÓN** **APEHVA**

## OBJETIVOS:

Una vez finalizado el Módulo el alumno será capaz de servir vinos y prestar información básica sobre los mismos. En concreto el alumno será capaz de: Identificar los diferentes tipos de clientes y técnicas de venta de vinos más efectivas, y los procedimientos para interpretar y resolver necesidades de información, reclamaciones y quejas. Desarrollar un proceso predeterminado de servicio de vinos, utilizando las técnicas mas apropiadas para cada tipo y normas de servicio. Realizar catas sencillas de los tipos de vinos más significativos, identificando sus características y sabores básicos, empleando el vocabulario adecuado y utilizando las fichas de cata

## DURACIÓN:

40 HORAS

## MODALIDAD:

ONLINE

## CONTENIDOS:

### ELABORACIÓN DEL VINO.

La vid a través de la historia.

La uva y sus componentes.

Fermentación de la uva y composición del vino.

Tipos de vino y características principales.

Elaboración y crianza del vino

Los Vinos Espumosos:

Zonas Vinícolas de España y el extranjero.

Las Denominaciones de Origen. El INDO.

Vocabulario específico del vino.

### EL SERVICIO DE VINOS

Tipos de servicio

Normas generales del servicio.

Abertura de botellas de vino.

La decantación: objetivo y técnica.

### LA CATA DE VINOS.

Definición y metodología de la cata de vinos.

Equipamientos y útiles de la cata.

Técnicas y elementos importantes de la cata:

El olfato y los olores del vino:

El gusto y los cuatro sabores elementales

Equilibrio entre aromas y sabores.

La vía retronasal.

Alteraciones y defectos del vino.

Fichas de cata: estructura y contenido.

Puntuación de las fichas de cata.

Vocabulario específico de la cata.



## **APROVISIONAMIENTO Y CONSERVACIÓN DE VINOS.**

El aprovisionamiento externo. Elección de proveedores.  
Controles de calidad de los productos. Importancia del transporte.  
Defectos aparecidos en los productos y diagnóstico de las posibles causas.

La recepción de los vinos.

Sistema de almacenamiento de vinos.

La bodega

La bodeguilla o cava del día.

La conservación del vino

Métodos de rotación de vinos.

Registros documentales (vales de pedido, fichas de existencias).

Métodos manuales e informatizados para la gestión y control de inventarios y stocks.

## **CARTAS DE VINOS.**

La confección de una carta de vinos. Normas básicas.  
Composición, características y categorías de cartas de vinos.

Diseño gráfico de cartas de vinos.

Política de precios.

La rotación de los vinos en la carta:

Las sugerencias de vinos.

## **EL MARIDAJE.**

Definición de maridaje y su importancia.

Maridaje de vinos y aperitivos, entradas, ensaladas, pescados, carnes, pastas, quesos, Foie Gras, setas y postres.

Las combinaciones más frecuentes.

Los enemigos del maridaje.

## **COSTE DEL CURSO (IVA NO INCLUIDO):**

**PRECIO BONIFICADO 265.00€**

\* Puede servir para aumentar las exoneraciones a los trabajadores en ERTE

**MAÎTRE**

**FORMACIÓN APEHVA**

## OBJETIVOS:

Introducir al alumnado en las diferentes áreas del restaurante y el bar, así como el conocimiento de las herramientas, materiales y mobiliario. Iniciar al alumno en las técnicas propias de cada uno de los departamentos. Aprender a organizar, coordinar y controlar al equipo de trabajo y gestionar internamente el departamento.

## DURACIÓN:

80 HORAS

## MODALIDAD:

ONLINE

## CONTENIDOS:

### INTRODUCCIÓN A LA RESTAURACIÓN

La restauración. Evolución del sector  
Definición y clasificación de los establecimientos de restauración.  
El restaurante  
Departamentos de un restaurante.  
El trato dirigido al cliente.

### PLANTILLA BAJO LA DIRECCIÓN DEL MAÎTRE

La brigada  
Los uniformes de servicio  
El maître  
Idiomas

### RECEPCIÓN, ACOMODO Y DESPEDIDA DEL CLIENTE.

Recepción y acomodo del cliente. La despedida  
La comanda. Interpretación de la comanda  
Nuevas tecnologías: comanderos electrónicos, tpv.

### LA MISE EN PLACE

La mise en place  
Montaje de mesas  
La lencería  
El "petit meage". El convoy  
Control de calidad  
Estudio de tiempos, recorridos y procesos

### MOBILIARIO Y MATERIAL DE TRABAJO

El mobiliario para uso de los clientes  
Mobiliario para uso de la brigada  
Vajilla  
Otros utensilios

### CLASIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS. GENERALIDADES

Desarrollo del servicio en el comedor y en barra  
Normas generales de servicio  
Clasificación de los servicios  
Transporte de viandas  
El desbarase de mesas



**TRINCHADO Y TIPOS DE CORTE**

- Cortes especiales
- El trinchado de carnes
- El trinchado de mariscos
- El trinchado del pescado

**SERVICIO DE BEBIDAS, A LA PLANCHA Y DE APERITIVOS**

- Servicio en barra y en mesa
- Servicios a la plancha
- Servicio de aperitivos

**EL VINO. SERVICIO DE LOS VINOS. MARIDAJE.**

- La uva en su estado natural
- Componentes de la uva
- Fermentación de la uva y composición del vino
- Elaboración del vino tinto
- Clasificación del vino tinto, blanco y vino generoso
- Elaboración de otros vinos
- Definición de los distintos tipos de vino
  - El sumiller
  - La guarda del vino
  - El servicio de los vinos

**LOS AGUARDIENTES. SERVICIO DE CERVEZA Y LICORES ESPIRITUOSOS**

- Destilación simple y continua. Diferencias
- Elaboración de licores y aguardientes
- El brandy. El brandy jerezano y el brandy del penedés
  - El armagnac
  - El cognac
- Otros aguardientes de vino
- Los aguardientes de residuos de uva o de vino
- Los aguardientes de sidra
- Los aguardientes de frutas
  - Los akuavits y snaps
    - La ginebra
    - El vodka
  - El tequila y el mezcal
  - El ron y la cachaça
  - El whisky europeo
  - El whisky americano
  - La cerveza

Servicio de vinos, cerveza y licores espirituosos

**SERVICIO DE INFUSIONES Y BEBIDAS NO ALCOHÓLICAS**

- Clases de café. Elaboraciones y servicios del café
- El té, variedades y procedencia. Elaboración y servicio del té
- Otras infusiones. Cacao, zumos y refrescos

**LOS QUESOS: SU SERVICIO**

- Elaboración del queso
- Clasificación de los quesos
- Variedades de quesos. Españoles e internacionales



## SERVICIOS ESPECIALES

- Montaje de buffet de desayunos
- Montaje de mesas de desayuno
- Servicio de desayunos continentales
- Servicio de desayunos a la americana o a la inglesa
- Servicio de habitaciones
- Servicio de desayuno en pisos
- El lunch o picnic
- Montaje de mesas especiales y banquetes
- Servicio de banquetes
- Montaje y servicio de mesas de buffet
- Buffets de estructura fija y móvil
- Tipos de montaje de mesas

## DECORACIÓN DE MESAS

- Decoración de mesas con flores
- Decoración de mesas con frutas
- Decoración de buffet

## OTRAS TAREAS Y SERVICIOS

- La confección de menús
- Confección de cartas. Las sugerencias
- Servicios a la vista del cliente
- Los postres. La carta de postres
- Los puros: la cata

## PROCESO DE FACTURACIÓN Y COBRO

- La facturación
- El recorrido y control de los vales. La factura
- Liquidaciones y caja del día
- Diario de producción e informe de ventas

## ATENCIÓN AL CLIENTE

- Características esenciales de la empresa de servicios
- El personal. La atención al cliente
- La comunicación
- Tipología del cliente
- Quejas y reclamaciones
- La protección de usuarios y consumidores

## NOCIONES GENERALES DE GASTRONOMÍA

- Métodos de cocción
- Operaciones preliminares en cocina

## **COSTE DEL CURSO (IVA NO INCLUIDO):**

**PRECIO BONIFICADO 495.00€**

\* Puede servir para aumentar las exoneraciones a los trabajadores en ERTE

# REDES SOCIALES 2.0 Y SOCIAL MEDIA STRATEGY

**FORMACIÓN** **APEHVA**



## OBJETIVOS:

Conocer las técnicas esenciales de este ámbito y los aspectos fundamentales de las redes sociales más utilizadas del momento, las ventajas y desventajas del uso de las redes sociales

## DURACIÓN:

40 HORAS

## MODALIDAD:

ONLINE

## CONTENIDOS:

### ECOSISTEMA 2.0 Y SOCIAL MEDIA

Definición de la Web 2.0

Tipos de redes sociales

Importancia actual del social media

El prosumer

Marketing viral

### LA FIGURA DEL COMMUNITY MANAGER

¿Qué es un Community Manager y de qué se encarga?

Habilidades, aptitudes y actitudes de un Community Manager

Funciones y responsabilidades de un Community Manager

Los objetivos de un Community Manager

Tipos de Community Manager

### FACEBOOK, TWITTER Y LINKEDIN

Red social generalista: Facebook

Microblogging: Twitter

La red social de los profesionales y reclutamiento: LinkedIn

### YOUTUBE, INSTAGRAM Y PINTEREST

El poder del vídeo: Youtube

Imagen y branding: Instagram

Red de nicho: Pinterest

### Social media plan

Elección de canales

Planificación de la estrategia

El contenido es el rey

Social Media Engagement

ORM: Online Reputation Management

### ATENCIÓN AL CLIENTE EN SOCIAL MEDIA

Social Listening

Uso de chatbots en Facebook Messenger

Instagram Direct y gestión de comentarios

Twitter como canal de atención al cliente



**BLOGGING Y WORDPRESS**

- Definición y funciones del blog
- Sistema de gestión de contenidos o CMS: Wordpress
- Configuración inicial de Wordpress
  - Páginas de WordPress
  - Diseño del blog
- Publicación de contenidos
- Gestión de comentarios
- Plugins par aoptimizar el SEO

**SOCIAL MEDIA OPTIMIZATION: HERRAMIENTAS PARA ACCIONES DE SMO**

- Herramientas básicas
- Herramientas de gestión
- Herramientas de multiposting
- Herramientas de gestión integral
- Herramientas de monitorizacion integral

**INTRODUCCIÓN AL COPYWRITING**

- ¿Qué es el copywriting?
- Conectar, emocionar y convencer
- Principales técnicas de copywriting
- SEO para Copywriting
- La importancia de los títulos

**ANALÍTICA EN SOCIAL MEDIA**

- Facebook Insights
- Estadísticas de Instagram
- Twitter Analytics
- Analítica en LinkedIn
- Youtube Analytics

**COSTE DEL CURSO (IVA NO INCLUIDO):**

**PRECIO BONIFICADO 255.00€**

\*Puede servir para aumentar las exoneraciones a los trabajadores en ERTE

**RECEPCIÓN  
DE HOTELES  
E INGLÉS  
PARA EL TURISMO**

**FORMACIÓN** **APEHVA**

## OBJETIVOS:

Adquirir conocimientos sobre los aspectos fundamentales de la recepción de un hotel y aprender a desenvolverse con los conocimientos básicos del inglés en este ámbito.

## DURACIÓN:

40 HORAS

## MODALIDAD:

ONLINE

## CONTENIDOS:

### INTRODUCCIÓN AL TURISMO Y LA HOSTELERIA

- Historia y Evolución del Turismo
- Concepto y Definiciones
- Análisis de la composición del producto turístico en España
- Principales destinos turísticos españoles y sus características
- Destinos turísticos Internacionales
- El mundo de la Hostelería

### EL MERCADO TURISTICO Y LA DISTRIBUCIÓN TURISTICA

- Producto y Características del producto
- La oferta y la demanda del turismo en España
- La distribución turística
- Las centrales de reservas
- Los Sistemas Globales de Distribución GDS
- Análisis de la distribución turística en el mercado nacional e internacional
- Las motivaciones turísticas
- La distribución del turismo en Internet

### LA INTERMEDIACIÓN EN LA RESERVA Y VENTA DE ALOJAMIENTOS

- Relaciones entre Agencias de Viajes y empresas de alojamiento
- Fuentes informativas de la venta de alojamiento
- Las reservas directas e indirectas
- Las tarifas y sus condiciones de aplicación
- Las cadenas hoteleras y las centrales de reserva
- Los Tour Operadores



**LEGISLACIÓN GENERAL DEL SECTOR TURISTICO**

Legislación General del Sector Turístico  
Ordenación sobre Establecimientos Hoteleros  
Regulación de precios

**ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA RECEPCIÓN-CONSERJERÍA**

Terminología específica en las relaciones con clientes  
Saludos, prestaciones y fórmulas de cortesía habituales  
Estilos, formal e informal  
Tratamiento de reclamaciones o quejas de los clientes  
Ejemplos de atención al cliente y resolución de reclamaciones

**DAR INFORMACIÓN TURÍSTICA EN INGLÉS**

Comunicación entre centros de información turística  
Proveedores de servicios, precios y tarifas  
Informar sobre destinos, rutas, condiciones meteorológicas y posibilidades de ocio  
Informar sobre recursos naturales de la zona y actividades deportivas  
Informar sobre la protección medioambiental  
Evaluación de la satisfacción del cliente

**COSTE DEL CURSO (IVA NO INCLUIDO):**

**PRECIO BONIFICADO 245.00€**

\* Puede servir para aumentar las exoneraciones a los trabajadores en ERTE

**PLANES  
DE EVACUACIÓN Y  
EMERGENCIAS EN UN  
ESTABLECIMIENTO  
HOTELERO**

**FORMACIÓN**

**APEHVA**

# PLANES DE EVACUACIÓN Y EMERGENCIA EN UN ESTABLECIMIENTO HOTELERO

## OBJETIVOS:

Conocer la normativa de prevención de riesgos laborales, los tipos de prevención y los sistemas de gestión de prevención de riesgos en la empresa. - Saber diferenciar los diferentes riesgos derivados del trabajo, los daños que pueden producir dichos riesgos y las distintas especialidades preventivas que existen. - Conocer las distintas especialidades preventivas que existen.

## DURACIÓN:

10 HORAS

## MODALIDAD:

PRESENCIAL

## CONTENIDOS:

### MARCO NORMATIVO

Ley de prevención de Riesgos Laborales

Real decreto 393/2007 de 23 de marzo, por el que se aprueba la Norma Básica de Autoprotección de los centros, establecimientos y dependencias dedicados a actividades que puedan dar origen a situaciones de emergencia.

### PLANES DE EMERGENCIA Y GESTIÓN

Objetivos y desarrollo

Factores de riesgo

Acciones que se deben emprender en cada caso

Equipos de autoprotección, su composición y denominación

Criterios de selección de los componentes de los equipos de autoprotección

Esquemas operacionales. Desarrollo del plan de emergencia

### EVACUACIÓN Y PLANES DE EMERGENCIA EN EL SECTOR DE LA HOSTELERÍA

Evaluación del riesgo en el sector de la hostelería

Medios de protección

### IMPLANTACIÓN DEL PLAN DE EMERGENCIAS DENTRO DEL ÁMBITO HOSTELERO

Implantación del plan de emergencia

### PREVENCIÓN DE RIESGOS DE INCENDIO EN LA HOSTELERÍA

Introducción

Descripción del incendio

Actividades asociadas

Causalidad

Tipología de los efectos y consecuencias

Respuesta preventiva

Requisitos en el sector hostelero

APEHVA

FORMACIÓN



**PRIMEROS AUXILIOS**

Conductas ante un accidente  
Heridas y hemorragias  
Quemaduras  
Accidentes producidos por la electricidad  
Asfixias de origen no eléctrico  
Traumatismos y fracturas  
Otras normas de primeros auxilios

**ANEXO 1:**

Lista de comprobación previa a la elaboración del plan de emergencia

**ANEXO 2:**

Definiciones y términos utilizados en la protección contra incendios y planes de emergencias

**COSTE DEL CURSO (IVA NO INCLUIDO):**

**PRECIO BONIFICADO 130.00€**

**\*Puede servir para aumentar las exoneraciones a los trabajadores en ERTE**



# CURSO SUPERIOR DE GOBERNANTA DE HOTEL

**FORMACIÓN** **APEHVA**

**OBJETIVOS:**

- Aprender las funciones que realiza la gobernanta en los servicios de pisos en alojamiento.
- Adquirir destrezas en la comunicación con el cliente.
- Conocer en qué consiste el protocolo.
- Determinar las principales medidas preventivas que se deben implantar.
- Adquirir conocimientos acerca de la realización de las habitaciones y del proceso de lavado y planchado de la ropa.

**DURACIÓN:**

40 HORAS

**MODALIDAD:**

ONLINE

**CONTENIDOS:**

**ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO DE PISOS EN ALOJAMIENTOS**

- Organización de la prestación de los servicios del departamento de pisos
  - Áreas y relaciones interdepartamentales
  - Método de trabajo: la planificación del trabajo
  - Método de medición de la actividad productiva
  - Normas de control: objetos olvidados y averías
- Peculiaridades de la regiduría de pisos en entidades no hoteleras
- Técnicas y procesos administrativos aplicados al departamento de pisos
- Planificación del espacio en función de maquinaria y equipos del área de pisos, zonas comunes, lavandería y lencería
- Aprovisionamiento, control e inventario de existencias en el departamento de pisos

**COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN HOSTELERÍA Y TURISMO**

- Técnicas elementales de comunicación
- Tipología de clientes, pacientes o usuarios en general
- Normas de actuación ante la petición de un cliente, paciente o usuario
- Quejas y reclamaciones de un cliente, paciente o usuario

**Gestión del protocolo**

- Eventos y protocolo
- Técnicas de protocolo
- Diferentes tratamientos protocolarios y presentación personal

**FUNCIÓN DEL MANDO INTERMEDIO EN LA PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES**

- Fundamentos básicos sobre seguridad y salud en el trabajo
- El papel del mando intermedio en la prevención de riesgos laborales
- Tipos de riesgos y medidas preventivas



**PROCESOS DE LIMPIEZA Y PUESTA A PUNTO DE HABITACIONES Y ZONAS COMUNES EN ALOJAMIENTOS**

Selección y control de usos de equipos, máquinas y útiles propios de limpieza y puesta a punto de habitaciones y zonas comunes en alojamientos

Análisis y ejecución de los procesos de limpieza y puesta a punto de habitaciones y zonas comunes en alojamientos

Control del cumplimiento de las normas de seguridad e higiene en los procesos de limpieza y puesta a punto de habitaciones y zonas comunes en alojamientos

**PROCESOS DE LAVADO, PLANCHADO Y ARREGLO DE ROPA EN ALOJAMIENTOS**

Análisis, ejecución y control de los procesos de lavado de ropa

Análisis, ejecución y control de los procesos de arreglo de ropa

**DECORACIÓN Y AMBIENTACIÓN EN HABITACIONES Y ZONAS COMUNES EN ALOJAMIENTOS**

Mobiliario en el departamento de pisos de alojamientos

Decoración y ambientación en el departamento de pisos en alojamientos

Otros elementos de decoración

Decoración y ambientación en el departamento de pisos en alojamientos

**PROCESOS DE GESTIÓN DE CALIDAD EN HOSTELERÍAS Y TURISMO**

La cultura de la calidad en las empresas y/o entidades de hostelería y turismo

La gestión de la calidad en la organización hostelera turística

**COSTE DEL CURSO (IVA NO INCLUIDO):**

PRECIO BONIFICADO 265.00€

\* Puede servir para aumentar las exoneraciones a los trabajadores en ERTE

**LIMPIEZA  
Y PUESTA A PUNTO  
DE PISOS  
Y ZONAS COMUNES  
EN ALOJAMIENTOS**

**FORMACIÓN** **APEHVA**

## OBJETIVOS:

Utilizar los equipos, máquinas y útiles que conforman la dotación básica del área de pisos, de acuerdo con sus aplicaciones y en función de su rendimiento óptimo. Aplicar técnicas de limpieza y puesta a punto de habitaciones, zonas nobles y áreas comunes, utilizando la maquinaria y útiles adecuados. Aplicar técnicas de limpieza y mantenimiento del mobiliario y elementos decorativos, utilizando los productos y útiles adecuados. Reconocer y aplicar las normas y medidas internas de seguridad, higiene y salud en los procesos de preparación y puesta a punto habitaciones, zonas nobles y áreas comunes.

## DURACIÓN:

30 HORAS

## MODALIDAD:

ONLINE

## CONTENIDOS:

### MOBILIARIO Y DECORACIÓN EN EMPRESAS DE ACTIVIDADES DE ALOJAMIENTO

- Mobiliario
- Revestimientos, alfombras y cortinas
- Otros elementos de decoración
- Limpieza y mantenimiento de mobiliario y elementos decorativo
- Iluminación y temperatura en las habitaciones
- Decoración floral

### LIMPIEZA Y PUESTA A PUNTO DE HABITACIONES, ZONAS NOBLES Y ÁREAS COMUNES EN ALOJAMIENTOS

- Equipos, maquinaria, útiles y herramientas
- Productos utilizados en la limpieza
- Técnicas de limpieza
- Otras operaciones de puesta a punto

### APLICACIÓN DE LA NORMATIVA DE SEGURIDAD, HIGIENE Y SALUD EN LOS PROCESOS DE PREPARACIÓN Y PUESTA A PUNTO DE HABITACIONES, ZONAS NOBLES Y ÁREAS COMUNES

- Identificación e interpretación de normativa específica
- Requisitos higiénicos generales de instalaciones y equipos para la preparación y puesta a punto de habitaciones, zonas nobles y áreas comunes
- Salud e higiene personal
- Medidas de prevención y protección
- Equipamiento personal de seguridad

## COSTE DEL CURSO (IVA NO INCLUIDO):

PRECIO BONIFICADO 195.00€

\* Puede servir para aumentar las exoneraciones a los trabajadores en ERTE