



ESCUELA DE POSTGRADO DE
**ARTE, ARTESANÍA
Y OFICIOS**

DOBLE TITULACIÓN

DEPENDIENTE DE PANADERÍA

+

ENCARGADO DE PANADERÍA

- DIPLOMA AUTENTIFICADO POR NOTARIO EUROPEO -

AOF105



DEPENDIENTE DE PANADERÍA + ENCARGADO DE PANADERÍA

METODOLOGÍA

Esta **Doble Titulación Dependiente de Panadería + Encargado de Panadería** está dirigida a profesionales, técnicos y a todas aquellas personas que estén interesadas en este ámbito profesional.

Permite conocer los productos de panadería, la higiene y seguridad en panadería, las técnicas de venta aplicadas a panaderías, el marketing aplicado a panaderías y la gestión comercial aplicada a panaderías. Además, al finalizar cada unidad didáctica, el alumno dispondrá de ejercicios de autoevaluación que le permitirán valorar los conocimientos adquiridos a lo largo de todo el estudio.

En ambas modalidades el alumno recibirá acceso a un curso inicial donde encontrará información sobre la metodología de aprendizaje, la titulación que recibirá, el funcionamiento del Campus Virtual, qué hacer una vez el alumno haya finalizado e información sobre la Escuela de Postgrado de Ciencias del Derecho. Además, el alumno dispondrá de un servicio de **clases en directo**.

FICHA TÉCNICA



CARGA HORARIA
DE 600H



MODALIDAD
A DISTANCIA / ONLINE



DURACIÓN DE
HASTA UN AÑO



CURSO INICIAL
ONLINE



TUTORÍAS
INDIVIDUALES



IDIOMA
CASTELLANO





IMPORTE TOTAL

VALOR ACTUAL:
4580€ 395€

PAGO
FRACCIONADO
DISPONIBLE

DIFERENTES
MÉTODOS DE
PAGO

ENVÍO DEL
DIPLOMA
INCLUIDO

RECONOCIMIENTO

Una vez finalizados los estudios y superadas las pruebas de evaluación, el alumno recibirá un diploma que certifica el “**DEPENDIENTE DE PANADERÍA + ENCARGADO DE PANADERÍA**”, de la ESCUELA DE POSTGRADO DE ARTE, ARTESANÍA Y OFICIOS, avalada por nuestra condición de socios de la CECAP.

Además, el alumno podrá solicitar una Certificación Universitaria Internacional de la Universidad Católica de Cuyo – DQ y Universidad de CLEA con un reconocimiento de 24 ECTS.



PLAN DE ESTUDIOS

MÓDULO 1. PRODUCTOS DE PANADERÍA

TEMA 1. CONOCIMIENTO Y DIFERENCIACIÓN DE LOS PRODUCTOS DE PANADERÍA

1. Inmersión en el mundo del pan y las masas.
2. Importancia del pan.
3. Propiedades del pan.
4. Clasificación de los productos de panadería.
5. Determinaciones organolépticas y físico-químicas de los productos de panadería.
6. Clasificación de los tipos de masas de panadería.

TEMA 2. CONOCIMIENTO Y DIFERENCIACIÓN DE LOS PRODUCTOS DE PASTELERÍA-REPOSTERÍA Y BOLLERÍA

1. Inmersión en el mundo de la repostería.
2. Clasificación de productos de pastelería-repostería y bollería.
3. Repostería dulce y salada.
4. Bollería.

TEMA 3. MATERIAS PRIMAS DE USO COMÚN EN PANADERÍA

1. Materias primas empleadas en panadería.
2. Harina: distintas clases y usos.
3. Agua y sal.
4. Levadura o impulsores.
5. Colorantes y aglutinantes.
6. Mantequilla y otras grasas.
7. Huevos y ovoproductos.
8. Azúcar y otros edulcorantes.
9. Cacao y derivados: distintos tipos de cobertura de chocolate.
10. Lácteos.
11. Distintos tipos de fruta y productos derivados (mermeladas, frutas confitadas y frutos secos).
12. Gelatinas y especias.
13. Distintas clases de mix .

TEMA 4. INFLUENCIA DE LOS PRODUCTOS DE PANADERÍA EN LA NUTRICIÓN

1. Introducción.
2. Clasificación de los alimentos.
3. Vitaminas en productos de panadería.
4. Minerales.
5. Agua.

TEMA 5. MAQUINARIA Y EQUIPOS BÁSICOS DE PANADERÍA

1. Características de la maquinaria utilizada.
2. Batería, herramientas y utillaje.
3. Moldes de repostería y sus características.

TEMA 6. OPERACIONES BÁSICAS EN PANADERÍA-REPOSTERÍA

1. Operaciones básicas en panadería-repostería.
2. Sistemas de panificación.

MÓDULO 2. HIGIENE Y SEGURIDAD EN PANADERÍA

TEMA 1. MANIPULACIÓN HIGIÉNICA DE ALIMENTOS

1. Los métodos de conservación de los alimentos.
2. El envasado y la presentación de los alimentos.
3. El etiquetado de alimentos y las marcas de salubridad.
4. Prácticas higiénicas y requisitos en la elaboración, transformación, transporte, recepción y almacenamiento de los alimentos.
5. Requisitos de los materiales en contacto con los alimentos.
6. Higiene del manipulador.
7. Higiene en locales, útiles de trabajo y envases.
8. Limpieza y desinfección.
9. Control de plagas.

TEMA 2. MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS EN EL SECTOR DE PESCADO Y DERIVADOS

1. Panadería.
2. Profundización de los aspectos técnico-sanitarios específicos del sector de la Panadería.
3. Los sistemas de autocontrol APPCC y GPCH propios de la panadería.
4. Cumplimentación e importancia de la documentación de los sistemas de autocontrol: trazabilidad.

TEMA 3. IMPLANTACIÓN Y MANTENIMIENTO DE UN SISTEMA APPCC

1. Introducción.
2. Requisitos para la implantación.
3. Equipo para la implantación.
4. Sistemas de vigilancia.
5. Registro de datos.
6. Instalaciones y equipos.
7. Mantenimiento de un sistema APPCC.

TEMA 4. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

1. Introducción.
2. Factores y situaciones de riesgo.
3. Daños derivados del trabajo.
4. Consideraciones específicas de seguridad.
5. Medidas de prevención y protección.

TEMA 5. PRIMEROS AUXILIOS

1. Introducción.
2. Principios de actuación en primeros auxilios.
3. Terminología clínica.
4. Valoración del estado del accidentado: valoración primaria y secundaria.
5. Contenido básico del botiquín de urgencias.
6. Legislación en primeros auxilios.
7. Conocer o identificar las lesiones.
8. Recursos necesarios y disponibles.
9. Fases de la intervención sanitaria en emergencia.
10. Exploración de la víctima.

MÓDULO 3. TÉCNICAS DE VENTA APLICADAS A PANADERÍAS

TEMA 1. EL MERCADO

1. Concepto de mercado.
2. Definiciones y conceptos relacionados.
3. División del mercado.

TEMA 2. EL PROCESO DE COMPRA. CONSUMIDOR EN PANADERÍAS

1. Proceso de decisión del comprador.
2. Roles en el proceso de compra.
3. Complejidad en el proceso de compra.
4. Tipos de compra.
5. Psicología del consumidor.
6. Variables que influyen en el proceso de compra.

TEMA 3. EL PROCESO DE VENTA. VENDEDOR EN PANADERÍAS

1. Introducción.
2. Tipos de ventas.
3. Técnicas de ventas.
4. El vendedor.
5. Tipos de vendedores.
6. Características del buen vendedor.
7. Cómo tener éxito en las ventas.
8. Actividades del vendedor.
9. Nociones de psicología aplicada a la venta.

TEMA 4. DOCUMENTOS MERCANTILES EN EL PROCESO DE COMPRA-VENTA EN PANADERÍAS

1. La ficha del cliente.
2. La ficha o catálogo del producto o servicio.
3. El documento de pedido.
4. El albarán o documento acreditativo de la entrega.
5. La factura.
6. Cheque.
7. Pagaré.
8. Letra de cambio.
9. El recibo.

10. Otros documentos: licencia de uso, certificado de garantía, instrucciones de uso, servicio de atención postventa, otros.
11. El libro de reclamaciones y su tratamiento administrativo.

TEMA 5. LA COMUNICACIÓN COMERCIAL Y HABILIDADES SOCIALES EN PANADERÍA

1. El proceso de comunicación.
2. Elementos de la comunicación.
3. Dificultades de la comunicación.
4. Estructura del mensaje.
5. Niveles de la comunicación comercial.
6. Estrategias para mejorar la comunicación.
7. La comunicación comercial y publicitaria.
8. ¿Qué son las habilidades sociales?
9. Escucha activa.
10. ¿Qué es la comunicación no verbal?
11. Componentes de la comunicación no verbal.

TEMA 6. SERVICIO/ASISTENCIA AL CLIENTE EN PANADERÍAS. TRATAMIENTO DE QUEJAS, RECLAMACIONES, DUDAS Y OBJECIONES

1. Servicio al cliente.
2. Asistencia al cliente.
3. Información y formación del cliente.
4. Satisfacción del cliente.
5. Formas de hacer el seguimiento.
6. Derechos del cliente-consumidor.
7. Tratamiento de quejas, reclamaciones, dudas y objeciones.
8. ¿Por qué surgen las reclamaciones?
9. Directrices en el tratamiento de quejas y objeciones.
10. ¿Qué hacer ante el cliente?
11. ¿Qué no hacer ante el cliente?
12. Actitud ante las quejas y reclamaciones.
13. Tratamiento de dudas y objeciones.
14. Atención telefónica en el tratamiento de quejas.

TEMA 7. LA NEGOCIACIÓN EN PANADERÍAS

1. Concepto de negociación.
2. Bases fundamentales de los procesos de negociación.
3. Tipos de negociaciones.
4. Las conductas de los buenos negociadores.
5. Fases de la negociación.
6. Estrategias de negociación.
7. Tácticas de negociación.
8. Cuestiones prácticas de negociación.

MÓDULO 4. MARKETING APLICADO A PANADERÍAS

TEMA 1. ANIMACIÓN EN EL PUNTO DE VENTA

1. Merchandising.
2. Condiciones ambientales.
3. Captación de clientes.
4. Diseño interior.
5. Situación de las secciones.
6. Animación.
7. Mobiliario.
8. La circulación de los clientes.
9. Distribución de las secciones.
10. La cartelería y señalización.
11. Exterior del punto de venta.
12. La identidad, logo y rótulo.
13. Entrada al establecimiento.
14. Acciones para tener un comercio actual.
15. ¿Dónde establezco el punto de venta?
16. ¿Por qué es importante la imagen exterior de mi punto de venta?
17. El escaparate.

TEMA 2. ORGANIZACIÓN DEL LINEAL

1. El lineal.
2. Optimización de líneas.
3. Reparto del lineal.
4. Lineal óptimo según producto y tiempo de exposición.
5. La implantación del lineal.
6. Sistemas de reposición de lineales.
7. Normativa aplicable a la implantación de productos.
8. Aplicaciones informáticas para la optimización del lineal y distribución de lineales.

TEMA 3. ASPECTOS GENERALES SOBRE MERCHANDISING. PUBLICIDAD EN EL PUNTO DE VENTA

1. Concepto y tipos de merchandising.
2. Análisis de la promoción en el punto de venta.
3. Objetivos del merchandising promocional.
4. Tipos de promociones en el punto de venta.
5. Tipos de periodos para animar el establecimiento.
6. Actitudes para un buen funcionamiento de su negocio.
7. ¿Cómo gestionar eficazmente el área expositiva?
8. Técnicas de animación.
9. La publicidad en el lugar de venta (PLV).
10. Elementos de venta visual.
11. Medios publicitarios.

MÓDULO 5. GESTIÓN COMERCIAL APLICADA A PANADERÍAS

TEMA 1. ORGANIZACIÓN Y CONTROL DE LA ACTIVIDAD EMPRESARIAL

1. Variables que intervienen en la optimización de recursos.
2. Los indicadores cuantitativos de control, a través del Cuadro de Mando Integral .
3. Otros indicadores internos.
4. La mejora continua de procesos como estrategia competitiva.
5. Autoconocimiento y gestión del tiempo.
6. Diferentes hábitos inadecuados.
7. Tiempo de dedicación y tiempo de rendimiento y rendimiento.
8. Influencia el entorno laboral.

TEMA 2. GESTIÓN DE PRODUCTOS Y SURTIDO EN EL PUNTO DE VENTA

1. Clasificación de los productos en el punto de venta.
2. Identificación del producto.
3. Posicionamiento de los productos: productos atractivos y primeras marcas.
4. Acondicionamiento del producto.
5. Trazabilidad del producto en el punto de venta.
6. El surtido en el punto de venta.
7. Métodos de determinación del surtido.
8. Elección de las referencias.
9. Aplicación de programas informáticos de gestión del surtido.

TEMA 3. CONTROL DE LA IMPLANTACIÓN DE PRODUCTOS. GESTIÓN DE STOCK

1. Instrumentos de control cuantitativo y cualitativo.
2. Parámetros de gestión de categorías.
3. Cálculo de ratios económico-financieros.
4. Análisis e interpretación de los ratios para la gestión de productos.
5. Introducción de medidas correctoras.
6. Utilización de hojas de cálculo y aplicaciones informáticas en la gestión de productos y surtidos.
7. Los inventarios.
8. Métodos de gestión de los inventarios.
9. Elaboración de un inventario.
10. Métodos de gestión de stock.
11. Stock de seguridad.
12. Modelos de gestión de stock.

