



GESTIÓN DE DEPARTAMENTOS DE SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS

SKU: MF1104_3_V2

Horas [60](#)

OBJETIVOS

Una vez finalizado el Módulo el alumno será capaz de Gestionar departamentos de servicio en restauración, En concreto el alumno será capaz de: Analizar la función y el proceso de planificación empresarial y definir planes que resulten adecuados para departamentos de servicio de alimentos y bebidas, Analizar estructuras organizativas y funcionales propias de diferentes tipos de establecimientos áreas o departamentos de restauración y su entorno de relaciones internas y externas justificando estructuras organizativas y tipo de relaciones adecuadas a cada tipo de empresa o unidad departamental, Aplicar métodos para la definición de puestos de trabajo y selección de personal apropiados para departamentos de servicio de alimentos y bebidas comparándolos críticamente, Reconocer la importancia de la integración y adaptación del personal a la organización y las acciones e instrumentos que las facilitan, Analizar técnicas de dirección de personal aplicables en departamentos de servicio de alimentos y bebidas, Analizar los diferentes modos de implementación y gestión de los sistemas de calidad en unidades de producción culinaria justificando sus aplicaciones,

CONTENIDO

Tema 1. Planificación del departamento de servicio de alimentos y bebidas.

- 1.1. La planificación del departamento de alimentos y bebidas en el proceso de planificación empresarial hotelera
- 1.2. El plan empresarial en restauración
- 1.3. Definición del proceso de planificación de la actividad: apertura del establecimiento
- 1.4. La planificación de los departamentos de bar restaurante y banquetes
- 1.5. Elaboración y revisión periódica de los planes del departamento en función de la aplicación de los sistemas de control característicos de estas áreas

Tema 2. Organización en los establecimientos de restauración.

- 2.1. Interpretación de las diferentes normativas sobre autorización y clasificación de establecimientos de restauración
- 2.2. Tipología y clasificación de los establecimientos de restauración.

- 2.3. Naturaleza y propósito de la organización y relación con otras funciones gerenciales
- 2.4. Patrones básicos de departamentalización tradicional en las áreas de restauración: ventajas e inconvenientes
- 2.5. Estructuras y relaciones departamentales y externas características de los distintos tipos de establecimientos de restauración.
- 2.6. Diferenciación de los objetivos de cada departamento del área o establecimiento de restauración y distribución de funciones.
- 2.7. Circuitos tipos de información y documentos internos y externos que se generan en el marco de tales estructuras y relaciones interdepartamentales

Tema 3. Selección de personal y la función de integración de personal en los departamentos de servicio de alimentos y bebidas.

- 3.1. Principales métodos para la definición de puestos correspondientes a trabajadores semicualificados y cualificados
- 3.2. Principales métodos para la selección de trabajadores semicualificados y cualificados
- 3.3. Relación con la función de organización del establecimiento y la selección del personal
- 3.4. Manuales de procedimientos y operaciones en los departamentos de servicio de alimentos y bebidas: análisis comparación y redacción
- 3.5. Programas de formación para personal dependiente de los departamentos de servicio de alimentos y bebidas: análisis comparación y propuesta razones
- 3.6. Técnicas de comunicación y de motivación adaptadas a la integración de personal: identificación y aplicaciones

Tema 4. Dirección de equipos de trabajo en los departamentos de servicio de alimentos y bebidas.

- 4.1. La comunicación en las organizaciones de trabajo: procesos y aplicaciones
- 4.2. Negociación en el entorno laboral: procesos y aplicaciones.
- 4.3. Solución de problemas y toma de decisiones
- 4.4. Sistemas de dirección y tipos de mando/liderazgo: justificación y aplicaciones
- 4.5. Análisis de herramientas para la toma de decisiones. Simulaciones
- 4.6. Dirección y dinamización de equipos y reuniones de trabajo.
- 4.7. La motivación en el entorno laboral

Tema 5. Gestión de la calidad en los departamentos de servicio de alimentos y bebidas.

- 5.1. Evolución histórica de la calidad
- 5.2. El concepto de calidad en la producción y en los servicios
- 5.3. La gestión de la calidad total
- 5.4. Peculiaridades en la producción y servicios culinarios
- 5.5. Sistemas y normas de calidad
- 5.6. El sistema de calidad del Instituto para la Calidad Turística Española ICTE: peculiaridades en el subsector de restauración.260
- 5.7. Otros sistemas de calidad
- 5.8. La acreditación de la calidad
- 5.9. Implementación de un sistema de calidad en los departamentos de servicio de alimentos y bebidas: factores clave; proyecto programas y cronograma
- 5.10. Especificaciones y estándares de calidad normas procedimientos e instrucciones de trabajo
- 5.11. Gestión de la calidad en restauración. La gestión por procesos. Indicadores y otros procedimientos

para el control de la calidad.

5.12. La mejora continua y los planes de mejora. Los grupos de mejora. Las herramientas básicas para la mejora de la calidad

5.13. La evaluación de la satisfacción del cliente. Cuestionarios de satisfacción y otras herramientas. Procedimientos para el tratamiento de las quejas y sugerencias

5.14. Gestión documental del sistema de calidad

5.15. Evaluación del sistema de calidad. Autoevaluaciones y auditorías. Procesos de certificación