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 carac¬terísticos de estas áreas

Tema 2. Organización en los establecimientos de restauración.
2.1. Interpretación de las diferentes normativas sobre autoriza¬ción 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 caracterís¬ticas 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 corres¬pondientes 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 departa¬mentos de servicio de alimentos y bebidas: análisis compa¬ración y redacción
3.5. Programas de formación para personal dependiente de los departamentos de servicio de alimentos y bebidas: análisis comparación y propuesta razonas
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