

Administración del sistema operativo en sistemas ERP-CRM



Área: INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES

Modalidad: Teleformación

Duración: 90 h

Precio: 45.00€

[Curso Bonificable](#)

[Contactar](#)

[Recomendar](#)

[Matricularme](#)

CONTENIDOS

UNIDAD DIDÁCTICA 1. La planificación del departamento de producción culinaria

####

1.1. Proceso de planificación empresarial.

####

1.2. La planificación departamental:

####

1.2.1. Principales tipos de planes empresariales:

####

1.2.1.1. Objetivos.

####

1.2.1.2. Estrategias.

####

1.2.1.3. Políticas; relación entre ellos.

####

1.3. Pasos lógicos del proceso de planificación de la actividad.

####

1.4. La planificación en las unidades de producción culinaria.

####

1.5. Planes departamentales en función de la aplicación de los sistemas de control característicos de estas áreas.

####

UNIDAD DIDÁCTICA 2. Gestión y control presupuestarios en las unidades de producción culinaria

####

2.1. Gestión presupuestaria en función de sus etapas fundamentales:

####

2.1.1. Previsión.

####

2.1.2. Presupuesto.

####

2.1.3. Control.

####

2.2. Presupuestos:

####

2.2.1. Concepto.

####

2.2.2. Propósito.

####

2.3. Ciclo presupuestario de los tipos de presupuestos más característicos para las unidades de producción culinaria:

####

2.3.1. Definición.

####

2.3.2. Diferenciación.

####

2.3.3. Elaboración.

####

UNIDAD DIDÁCTICA 3. Evaluación de costes, productividad y análisis económico en las unidades de producción culinaria

####

3.1. Cuentas de costes en las unidades de producción culinaria:

####

3.1.1. Estructura.

####

3.1.2. Resultados.

####

3.2. Costes empresariales específicos:

####

3.2.1. Tipos.

####

3.2.2. Cálculo.

####

3.3. Niveles de productividad, puntos muertos de explotación y umbrales de rentabilidad, utilizando herramientas informáticas:

####

3.3.1. Cálculo y Análisis:

####

3.3.1.1. Hojas de cálculo.

####

3.3.1.2. Word.

####

3.3.1.3. Excel.

####

3.3.1.4. Programas específicos.

####

3.4. Parámetros establecidos para evaluar:

####

3.4.1. Ratios y porcentajes.

####

3.4.2. Márgenes de beneficio.

####

3.4.3. Rentabilidad.

####

UNIDAD DIDÁCTICA 4. Organización en los establecimientos de restauración

####

4.1. Normativas sobre autorización de establecimientos de restauración:

####

4.1.1. Interpretación.

####

4.1.2. Clasificación.

####

4.2. Establecimientos de restauración:

####

4.2.1. Tipología.

####

4.2.2. Clasificación.

####

4.3. Organización y relación de funciones gerenciales:

####

4.3.1. Naturaleza.

####

4.3.2. Propósito.

####

4.4. Patrones básicos de departamentalización tradicional en las áreas de restauración:

####

4.4.1. Ventajas e inconvenientes.

####

4.5. Características de los distintos tipos de establecimientos de restauración:

####

4.5.1. Estructuras.

####

4.5.2. Relaciones departamentales.

####

4.5.3. Relaciones externas.

####

4.6. Objetivos de cada departamento del área o establecimiento de restauración:

####

4.6.1. Diferenciación.

####

4.6.2. Distribución de funciones:

####

4.6.2.1. Circuitos.

####

4.6.2.2. Tipos de información.

####

4.6.2.3. Documentos internos y externos.

####

4.6.2.4. Relaciones interdepartamentales.

####

UNIDAD DIDÁCTICA 5. Selección de personal y función de integración en las unidades de producción culinaria

####

5.1. Métodos para la definición de puestos correspondientes a trabajadores semicualificados y cualificados.

####

5.2. Métodos para la selección de trabajadores semicualificados y cualificados.

####

5.3. Relación con la función de organización.

####

5.4. Manuales de procedimientos y operaciones en unidades de producción culinaria:

####

5.4.1. Análisis.

####

5.4.2. Comparación.

####

5.4.3. Redacción.

####

5.5. Programas de formación para personal dependiente de la unidad:

####

5.5.1. Análisis.

####

5.5.2. Comparación.

####

5.5.3. Propuestas razonadas.

####

5.6. Técnicas de comunicación adaptadas a la integración de personal:

####

5.6.1. Identificación.

####

5.6.2. Aplicaciones.

####

5.7. Técnicas de motivación adaptadas a la integración de personal:

####

5.7.1. Identificación.

####

5.7.2. Aplicaciones.

####

UNIDAD DIDÁCTICA 6. Dirección de equipos de trabajo en unidades de producción culinaria

####

6.1. Comunicación en las organización del trabajo:

####

6.1.1. Procesos y aplicaciones.

####

6.2. Negociación en el entorno laboral:

####

6.2.1. Procesos y aplicaciones.

####

6.3. Problemas en el entorno laboral:

####

6.3.1. Solución.

####

6.3.2. Decisiones.

####

6.4. Sistemas de dirección y tipos de mando/ liderazgo:

####

6.4.1. Justificación y aplicaciones.

####

6.5. Análisis de herramientas para la toma de decisiones:

####

6.5.1. Simulaciones.

####

6.6. Equipos y reuniones de trabajo:

####

6.6.1. Dirección.

####

6.6.2. Dinamización.

####

6.7. Motivación en el entorno laboral.

####

UNIDAD DIDÁCTICA 7. Asesoramiento gastronómico y atención al cliente

####

7.1. Clientes y trato:

####

7.1.1. Tipos.

####

7.2. Normas de actuación en función de tipologías de clientes.

####

7.3. Técnicas de comunicación y habilidades sociales específicas.

####

7.4. Normas de protocolo y de conducta e imagen personal.

####

7.5. Interpretación de comportamientos básicos:

####

7.5.1. Tipologías.

####

7.5.2. Diferencias culturales.

####

7.6. Asesoramiento gastronómico especializado.

####

7.6.1. Protección de consumidores y usuarios:

####

7.6.1.1. Normativa aplicable en España.

####

7.6.1.2. Normativa aplicable en la Unión Europea.

####

7.6.2. Técnicas para el trato de diferentes tipos de quejas y reclamaciones en restauración.

####

UNIDAD DIDÁCTICA 8. Aplicaciones informáticas específicas para la administración de unidades de producción culinaria

####

8.1. Tipos.

####

8.2. Comparación.

####

8.3. Programas a medida y oferta estándar del mercado:

####

8.3.1. Utilización.

####

UNIDAD DIDÁCTICA 9. Gestión de la calidad en unidades de producción culinaria

####

9.1. Evolución histórica de la calidad:

####

9.1.1. El concepto de calidad en la producción y en los servicios.

####

9.1.2. La gestión de la calidad total.

####

9.1.3. Peculiaridades en la producción y servicios culinarios.

####

9.2. El sistema de calidad del Instituto para la Calidad Turística Española:

####

9.2.1. Sistemas y normas de calidad.

####

9.2.2. Peculiaridades en el subsector de restauración.

####

9.2.3. Otros sistemas de calidad.

####

9.2.4. La acreditación de la calidad.

####

9.3. Sistema de calidad en producción y servicio culinarios:

####

9.3.1. Factores clave.

####

9.3.2. Proyecto.

####

9.3.3. Programas.

####

9.3.4. Cronograma.

####

9.4. Especificaciones y estándares de calidad:

####

9.4.1. Normas.

####

9.4.2. Procedimientos

####

9.4.3. Instrucciones de trabajo.

####

9.5. Gestión de la calidad en restauración:

####

9.5.1. Procesos.

####

9.5.2. Indicadores y otros procedimientos para el control de la calidad.

####

9.6. Planes de mejora.

####

9.7. Los grupos de mejora.

####

9.8. Herramientas básicas para la mejora de la calidad.

####

9.9. Satisfacción de la clientela:

####

9.9.1. Evaluación.

####

9.9.2. Cuestionarios de satisfacción y otras herramientas.

####

9.10. Procedimientos para el tratamiento de las quejas y sugerencias.

####

9.11. Gestión documental del sistema de calidad.

####

9.12. Evaluación del sistema de calidad:

####

9.12.1. Auto-evaluaciones.

####

9.12.2. Auditorías.

####

9.12.3. Procesos de certificación.

METODOLOGIA

- **Total libertad de horarios** para realizar el curso desde cualquier ordenador con conexión a Internet, **sin importar el sitio desde el que lo haga**. Puede comenzar la sesión en el momento del día que le sea más conveniente y dedicar el tiempo de estudio que estime más oportuno.
- En todo momento contará con un el **asesoramiento de un tutor personalizado** que le guiará en su proceso de aprendizaje, ayudándole a conseguir los objetivos establecidos.
- **Hacer para aprender**, el alumno no debe ser pasivo respecto al material suministrado sino que debe participar, elaborando soluciones para los ejercicios propuestos e interactuando, de forma controlada, con el resto de usuarios.
- **El aprendizaje se realiza de una manera amena y distendida**. Para ello el tutor se comunica con su alumno y lo motiva a participar activamente en su proceso formativo. Le facilita resúmenes teóricos de los contenidos y, va controlando su progreso a través de diversos ejercicios como por ejemplo: test de autoevaluación, casos prácticos, búsqueda de información en Internet o participación en debates junto al resto de compañeros.
- **Los contenidos del curso se actualizan para que siempre respondan a las necesidades reales del mercado**. El departamento multimedia incorpora gráficos, imágenes, videos, sonidos y elementos interactivos que complementan el aprendizaje del alumno ayudándole a finalizar el curso con éxito.

REQUISITOS

Los requisitos técnicos mínimos son:

- Navegador Microsoft Internet Explorer 5.5 o superior, con plugin de Flash, cookies y JavaScript habilitados.
No se garantiza su óptimo funcionamiento en otros navegadores como Firefox, Netscape, Mozilla, etc.
- Resolución de pantalla de 800x600 y 16 bits de color o superior.
- Procesador Pentium II a 300 Mhz o superior.
- 32 Mbytes de RAM o superior.