



# innova

## consultoría+formación

### Gestión de departamentos de servicio de alimentos y bebidas



**Área:** HOSTELERIA Y TURISMO

**Modalidad:** Teleformación

**Duración:** 60 h

**Precio:** 30.00€

[Curso Bonificable](#)

[Contactar](#)

[Recomendar](#)

[Matricularme](#)

#### OBJETIVOS

C1: Analizar la función y el proceso de planificación empresarial y definir planes que resulten adecuados para departamentos de servicio de alimentos y bebidas.

####

CE1.1 Justificar la importancia de la planificación en el proceso de administración de empresas o entidades.

####

CE1.2 Diferenciar los principales tipos de planes.

####

CE1.3 Describir las fases y pasos lógicos de un proceso de planificación como enfoque racional para establecer objetivos, tomar decisiones y seleccionar medios.

####

CE1.4 Identificar los elementos básicos para establecer un proceso de dirección por objetivos.

####

CE1.5 En supuestos prácticos de planificación empresarial:

####

- Formular objetivos para un departamento de servicio de alimentos y bebidas determinado en el marco de hipotéticos planes generales de empresa o entidad.

####

- Seleccionar las opciones de actuación más convenientes para la consecución de los objetivos propuestos.

####



# innova

## consultoría+formación

- Plantear los programas que se deriven de tales opciones, determinando los medios humanos y materiales necesarios.

####

CE1.6 Valorar la importancia de la revisión periódica de los planes en función de la aplicación de los sistemas de control característicos de cada tipo de establecimiento de restauración.

####

C2: 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.

####

CE2.1 Clasificar y caracterizar los diferentes tipos de establecimientos, áreas o departamentos de restauración.

####

CE2.2 Describir los factores y criterios de estructuración que determinan una organización eficaz.

####

CE2.3 Comparar las estructuras y relaciones departamentales más características de los distintos tipos de establecimientos de restauración, identificando los objetivos de cada departamento o área y la consecuente distribución de funciones.

####

CE2.4 Describir los circuitos, tipos de información y documentos internos y externos que se generan en el marco de tales estructuras y relaciones interdepartamentales.

####

CE2.5 Describir las relaciones externas de los establecimientos, áreas o departamentos de restauración con otras empresas, áreas o departamentos, y las relaciones internas características.

####

CE2.6 A partir de estructuras organizativas y funcionales de establecimientos, áreas o departamentos de restauración:

####

- Evaluar la organización, juzgando críticamente las soluciones organizativas adoptadas.

####

- Proponer soluciones y organigramas alternativos a las estructuras y relaciones interdepartamentales caracterizadas, justificando los cambios introducidos en función de una organización más eficaz.

####

CE2.7 Describir los puestos de trabajo más característicos de los establecimientos, áreas o departamentos de restauración, caracterizándolos por la competencia profesional expresada en términos de capacidades y logros a los niveles requeridos en el mundo laboral.



**innova**  
consultoría+formación

####

CE2.8 En casos prácticos de análisis de estructuras organizativas:

####

- Definir los límites de responsabilidad, funciones y tareas de cada componente de los equipos de trabajo de la unidad.

####

- Evaluar los tiempos de trabajo de las actividades profesionales más significativas.

####

C3: Aplicar métodos para la definición de puestos de trabajo y selección de personal apropiados para departamentos de servicio de alimentos y bebidas, comparándolos críticamente.

####

CE3.1 Comparar críticamente los principales métodos para la definición de puestos correspondientes a trabajadores cualificados del departamento.

####

CE3.2 Comparar críticamente los principales métodos para la selección de trabajadores cualificados del departamento.

####

C4: Reconocer la importancia de la integración y adaptación del personal a la organización y las acciones e instrumentos que las facilitan.

####

CE4.1 Justificar la finalidad de la función de integración como complementaria de la función de organización.

####

CE4.2 Comparar diversos manuales reales de operaciones y modos de trabajo de departamentos de servicio de alimentos y bebidas, identificando puntos comunes y divergencias, y aportando de forma razonada alternativas de complementación o mejora.

####

CE4.3 En diversas situaciones prácticas de integración de personal en una organización:

####

- Explicar un supuesto manual de acogida del establecimiento de restauración.

####

- Asignar a los supuestos nuevos empleados, y en función de los puestos a cubrir, un período determinado de adaptación a los mismos.

####



# innova

## consultoría+formación

- Redactar y explicar las operaciones y procesos más significativos que cada nuevo empleado debe desarrollar y los criterios que permitan evaluar el desempeño profesional y sus resultados.

####

- Dar una breve información sobre el establecimiento de restauración, su organización y su imagen corporativa, utilizando material audiovisual.

####

- Aplicar técnicas para la comunicación intragrupal entre los supuestos miembros antiguos y nuevos del departamento o unidad, simulando delegaciones de autoridad, animando a la iniciativa personal y la creatividad y exigiendo responsabilidades como medida de motivación.

####

CE4.4 En un supuesto práctico de adaptación de personal a la organización, comparar diversos programas de formación relacionados con los puestos de trabajo que dependen de un maitre, jefe de sala, jefe de bares o jefe de banquetes, identificando puntos comunes y divergencias, y aportando de forma razonada alternativas de complementación o mejora.

####

C5: Analizar técnicas de dirección de personal aplicables en departamentos de servicio de alimentos y bebidas.

####

CE5.1 Identificar procesos y situaciones habituales de comunicación y negociación en el marco de los departamentos de servicio de alimentos y bebidas.

####

CE5.2 Explicar la lógica de los procesos de toma de decisiones.

####

CE5.3 Justificar la figura del directivo y del líder en una organización.

####

CE5.4 Describir las técnicas de dirección y dinamización de equipos y reuniones de trabajo aplicables a los departamentos o unidades de producción culinaria.

####

CE5.5 Justificar los procesos de motivación del personal adscrito a departamentos de servicio de alimentos y bebidas.

####

CE5.6 En supuestos prácticos de relaciones jerárquicas entre miembros de departamentos de servicio de alimentos y bebidas:

####

- Utilizar eficazmente las técnicas de comunicación idóneas para recibir y emitir instrucciones e información, intercambiar ideas u opiniones, asignar tareas y coordinar planes de trabajo.



# innova

## consultoría+formación

####

- Intervenir en los supuestos conflictos originados mediante la negociación y la consecución de la participación de todos los miembros del grupo en la detección del origen del problema, evitando juicios de valor y resolviendo el conflicto, centrándose en aquellos aspectos que se puedan modificar.

####

- Adoptar las decisiones idóneas en función de las circunstancias que las propician y las opiniones de los demás respecto a las vías de solución posibles.

####

- Ejercer el liderazgo, de una manera efectiva, en el marco de sus competencias profesionales, adoptando el estilo más apropiado en cada situación.

####

- Dirigir equipos de trabajo, integrando y coordinando las necesidades del grupo en el marco de objetivos, políticas o directrices predeterminados.

####

- Dirigir, animar y participar en reuniones de trabajo, dinamizándolas, colaborando activamente o consiguiendo la colaboración de los participantes, y actuando de acuerdo con los fines de la reunión.

####

C6: Analizar los diferentes modos de implementación y gestión de los sistemas de calidad en unidades de producción culinaria, justificando sus aplicaciones.

####

CE6.1 Explicar el concepto de calidad en servicios de restauración e identificar los factores causales de la no-calidad.

####

CE6.2 Describir la función de gestión de la calidad en relación con los objetivos de la empresa o entidad y de los departamentos o unidades que la componen.

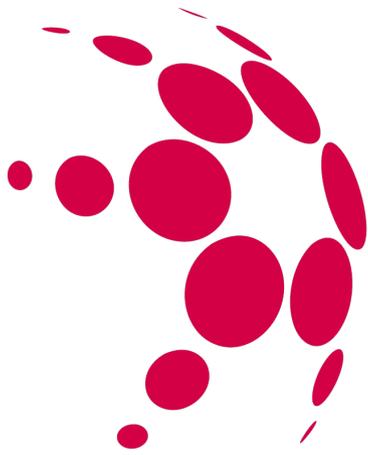
####

CE6.3 Proponer la implantación de un sistema de calidad, interpretando y aplicando las correspondientes normas de calidad, estableciendo objetivos, identificando factores clave y barreras, y definiendo el programa para su implementación en lo referente a las actuaciones que se deban realizar y sus plazos.

####

CE6.4 Identificar y valorar las dimensiones y atributos de calidad de los servicios de restauración, y diseñar y definir los servicios de la respectiva unidad de producción culinaria, determinando y elaborando las necesarias especificaciones de calidad, tales como estándares de calidad del servicio, normas, procedimientos e instrucciones de trabajo entre otras.

####



# innova

## consultoría+formación

CE6.5 Establecer e interpretar indicadores de calidad de producción culinaria, y de su servicio o distribución, y elaborar cuestionarios sencillos que permitan medir el nivel de satisfacción de los clientes con respecto a los mismos.

####

CE6.6 Aplicar las herramientas básicas para la determinación y análisis de las causas de la no-calidad.

####

CE6.7 Evaluar el sistema de calidad en las unidades de producción, servicio y distribución de alimentos y bebidas, identificando deficiencias y áreas de mejora, estableciendo objetivos de calidad y desarrollando planes de mejora.

####

CE6.8 Gestionar la documentación e información propia del sistema de calidad implantado, determinando los registros necesarios y el procedimiento aplicable.

####

CE6.9 Valorar la necesaria participación personal en la aplicación de la gestión de la calidad como factor que facilita el logro de mejores resultados y una mayor satisfacción de los usuarios de servicios gastronómicos.

## CONTENIDOS

### 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:

####

1.2.1â« Presupuestos

####

1.2.2â« Inversión económica

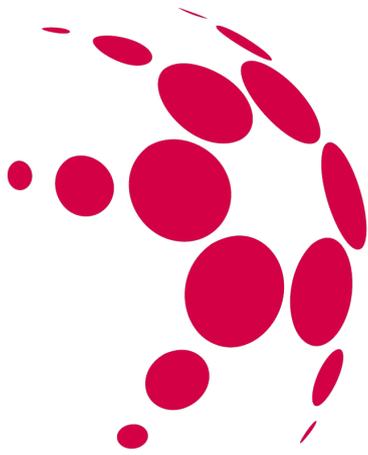
####

1.2.3â« Objetivos económicos a corto, medio y largo plazo.

####

1.2.4â« Estrategias de venta y marketing.

####



**innova**  
consultoría+formación

1.2.5â?« Políticas de mercado (emplazamiento, clientela potencial)

####

1.2.6â?« Plan de viabilidad del negocio.

####

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.

####

1.4.1â?« Emplazamiento

####

1.4.2â?« Personal

####

1.4.3â?« Mobiliario y maquinaria.

####

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.

####

## **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:

####

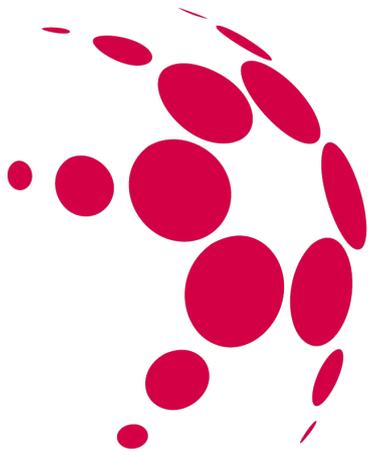
2.2.1â?« Restaurantes (temáticos, buffet, para llevar o take away, de alta cocina o gourmet, de comida rápida o fast-food).

####

2.2.2â?« Cafeterías

####

2.2.3â?« Café-Bar.



**innova**  
consultoría+formación

####

2.2.4- Bar musical.

####

2.2.5- Salas de fiesta.

####

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.

####

### **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 de 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,



**innova**  
consultoría+formación

comparación y propuestas razonadas.

####

3.6- Técnicas de comunicación y de motivación adaptadas a la integración de personal: identificación y aplicaciones.

####

#### **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.

####

#### **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.

####



**innova**  
consultoría+formación

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.

####

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. Auto-evaluaciones y auditorías. Procesos de certificación.

## METODOLOGIA

- **Total libertad de horarios** para realizar el curso desde cualquier ordenador con conexión a Internet, **sin importar el sitio**



# innova

## consultoría+formación

**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 **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.