

# Administración en cocina

## Modalidad:

e-learning con una duración 56 horas

## Objetivos:

- Analizar la función y el proceso de planificación empresarial definiendo planes que resulten adecuados para unidades de producción culinaria
- Identificar la función de gestión y control presupuestarios propios de unidades de producción culinaria; calcular costes, elaborar presupuestos económicos que permitan establecer programas de actuación.
- Analizar estructuras organizativas y funcionales propias de diferentes tipos de establecimientos, áreas o departamentos de restauración.
- Aplicar métodos para la definición de puestos de trabajo y selección de personal apropiados para unidades de producción culinaria comparándolos críticamente.
- Reconocer la importancia de la integración y adaptación del personal a la organización.
- Aplicar técnicas de dirección de personal apropiadas para departamentos o unidades de producción culinaria.
- Aplicar técnicas de atención al cliente para resolución de peticiones y quejas.
- Analizar los diferentes modos de implementación y gestión de los sistemas de calidad en unidades de producción culinaria justificando sus aplicaciones.

## Contenidos:

Tema 1. La planificación del departamento de producción culinaria.

1.1. Proceso de planificación empresarial

1.2. La planificación departamental

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

Tema 2. Gestión y control presupuestario en las unidades de producción culinaria.

- 2.1. Gestión presupuestaria en función de sus etapas fundamentales
- 2.2. Presupuestos
- 2.3. Ciclo presupuestario de los tipos de presupuestos más característicos para las unidades de producción culinaria

Tema 3. Evaluación de costes productividad y análisis económico en las unidades de producción culinaria.

- 3.1. Cuentas de costes en la unidad de producción culinaria
- 3.2. Costes empresariales específicos
- 3.3. Niveles de productividad puntos muertos de explotación y umbrales de rentabilidad utilizando herramientas informáticas
- 3.4. Parámetros establecidos para evaluar

Tema 4. Organización en los establecimientos de restauración.

- 4.1. Normativas sobre autorización de establecimientos de restauración
- 4.2. Establecimientos de restauración
- 4.3. Organización y relación de funciones gerenciales
- 4.4. Patrones básicos de departamentalización tradicional en las áreas de restauración
- 4.5. Características de los diferentes tipos de establecimientos de restauración
- 4.6. Objetivos de cada departamento del área o establecimiento de restauración

Tema 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
- 5.5. Programas de formación para personal dependiente de la unidad
- 5.6. Técnicas de comunicación adaptadas a la integración de personal
- 5.7. Técnicas de motivación adaptadas a la integración de personal

Tema 6 Dirección de equipos de trabajo en unidades de producción culinaria

- 6.1. Comunicación en la organización del trabajo
- 6.2. Negociación en el entorno laboral
- 6.3. Problemas en el entorno laboral
- 6.4. Sistemas de dirección y tipos de mando/liderazgo
- 6.5. Análisis de herramientas para la toma de decisiones
- 6.6. Equipos y reuniones de trabajo
- 6.7. Motivación en el entorno laboral

Tema 7. Asesoramiento gastronómico y atención al cliente.

- 7.1. Clientes y trato
- 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
- 7.6. Asesoramiento gastronómico especializado
- 7.7. Protección de consumidores y usuarios
- 7.8. Técnicas para el trato de diferentes tipos de quejas y reclamaciones en restauración

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

- 8.1. Tipos
- 8.2. Comparación
- 8.3. Programas a medida y ofertas estándar del mercado

Tema 9. Gestión de la calidad en unidades de producción culinaria.

- 9.1. Evolución histórica de la calidad
- 9.2. El sistema de calidad del Instituto para la Calidad Turística Española
- 9.3. Sistema de calidad en producción y servicio culinarios
- 9.4. Especificaciones y estándares de calidad
- 9.5. Gestión de la calidad en restauración
- 9.6. Planes de mejora
- 9.7. Los grupos de mejora
- 9.8. Herramientas básicas para la mejora de la calidad
- 9.9. Satisfacción del cliente
- 9.10. Procedimiento para el tratamiento de las quejas y sugerencias
- 9.11. Gestión documental del sistema de calidad
- 9.12. Evaluación del sistema de calidad