



# Gestión de departamentos de servicio de alimentos y bebidas

## Modalidad:

e-learning con una duración 56 horas

## Objetivos:

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.

## Contenidos:

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