



**LA FORMACIÓN ES LA CLAVE
DEL ÉXITO**

Guía del Curso

MF1104_3 Gestión de Departamentos de Servicio de Alimentos y Bebidas

Modalidad de realización del curso: [A distancia y Online](#)

Titulación: [Diploma acreditativo con las horas del curso](#)

OBJETIVOS

Este curso se ajusta al itinerario formativo del Módulo Formativo →MF1104_3 Gestión de Departamentos de Servicio de Alimentos y Bebidas, certificando el haber superado las distintas Unidades de Competencia en él incluidas, y va dirigido a la acreditación de las Competencias Profesionales adquiridas a través de la experiencia laboral y de la formación no formal que permitirá al alumnado adquirir las competencias profesionales para aprender el funcionamiento del proceso de selección de personal y la función de integración de personal en los departamentos de servicio de alimentos y bebidas, profundizar en la función de la Dirección de equipos de trabajo en los departamentos de servicio de alimentos y bebidas, así como estudiar la gestión de la calidad en los departamentos de servicio de alimentos y bebidas.

CONTENIDOS

MÓDULO 1. GESTIÓN DE DEPARTAMENTOS DE SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS

UNIDAD DIDÁCTICA 1. PLANIFICACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE

SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS

1. La planificación del departamento de alimentos y bebidas en el proceso de planificación empresarial hotelera
2. El plan empresarial en restauración
3. Definición del proceso de planificación de la actividad: apertura del establecimiento
4. La planificación de los departamentos de bar, restaurante y banquetes
5. Elaboración y revisión periódica de los planes del departamento en función de la aplicación de los sistemas de control característicos de estas áreas

UNIDAD DIDÁCTICA 2. ORGANIZACIÓN EN LOS ESTABLECIMIENTOS DE RESTAURACIÓN

1. Interpretación de las diferentes normativas sobre autorización y clasificación de establecimientos de restauración
2. Tipología y clasificación de los establecimientos de restauración
3. Naturaleza y propósito de la organización y relación con otras funciones gerenciales
4. Patrones básicos de departamentalización tradicional en las áreas de restauración: ventajas e inconvenientes
5. Estructuras y relaciones departamentales y externas características de los distintos tipos de establecimientos de restauración
6. Diferenciación de los objetivos de cada departamento del área o establecimiento de restauración y distribución de funciones
7. Circuitos, tipos de información y documentos internos y externos que se generan en el marco de tales estructuras y relaciones interdepartamentales

UNIDAD DIDÁCTICA 3. SELECCIÓN DE PERSONAL Y LA FUNCIÓN DE INTEGRACIÓN DE PERSONAL EN LOS DEPARTAMENTOS DE SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS

1. Principales métodos para la definición de puestos correspondientes a trabajadores

semicualificados y cualificados

2. Principales métodos para la selección de trabajadores semicualificados y cualificados
3. Relación con la función de organización del establecimiento y la selección de personal
4. Manuales de procedimientos y operaciones en los departamentos de servicio de alimentos y bebidas: análisis, comparación y redacción
5. Programas de formación para personal dependiente de los departamentos de servicio de alimentos y bebidas: análisis, comparación y propuestas razonadas
6. Técnicas de comunicación y de motivación adaptadas a la integración de personal: identificación y aplicaciones

UNIDAD DIDÁCTICA 4. DIRECCIÓN DE EQUIPOS DE TRABAJO EN LOS DEPARTAMENTOS DE SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS

1. La comunicación en las organizaciones de trabajo: procesos y aplicaciones
2. Negociación en el entorno laboral: procesos y aplicaciones
3. Solución de problemas y toma de decisiones
4. Sistemas de dirección y tipos de mando/liderazgo: justificación y aplicaciones
5. Análisis de herramientas para la toma de decisiones. Simulaciones
6. Dirección y dinamización de equipos y reuniones de trabajo
7. La motivación en el entorno laboral

UNIDAD DIDÁCTICA 5. GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LOS DEPARTAMENTOS DE SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS

1. Evolución histórica de la calidad
2. El concepto de calidad en la producción y en los servicios
3. La gestión de la calidad total
4. Peculiaridades en la producción y servicios culinarios
5. Sistemas y normas de calidad
6. El sistema de calidad del Instituto para la Calidad Turística Española ICTE: peculiaridades en el subsector de restauración
7. Otros sistemas de calidad
8. La acreditación de la calidad

9. Implementación de un sistema de calidad en los departamentos de servicio de alimentos y bebidas: factores clave; proyecto, programas y cronograma
10. Especificaciones y estándares de calidad, normas, procedimientos e instrucciones de trabajo
11. Gestión de la calidad en restauración. La gestión por procesos. Indicadores y otros procedimientos para el control de la calidad
12. La mejora continua y los planes de mejora. Los grupos de mejora. Las herramientas básicas para la mejora de la calidad
13. La evaluación de la satisfacción del cliente. Cuestionarios de satisfacción y otras herramientas. Procedimientos para el tratamiento de las quejas y sugerencias
14. Gestión documental del sistema de calidad
15. Evaluación del sistema de calidad. Auto-evaluaciones y auditorías. Procesos de certificación



C/ San Lorenzo 2 - 2
29001 Málaga



Tlf: 952 215 476
Fax: 951 987 941



www.academiaintegral.com.es
E-mail: info@academiaintegral.com.es