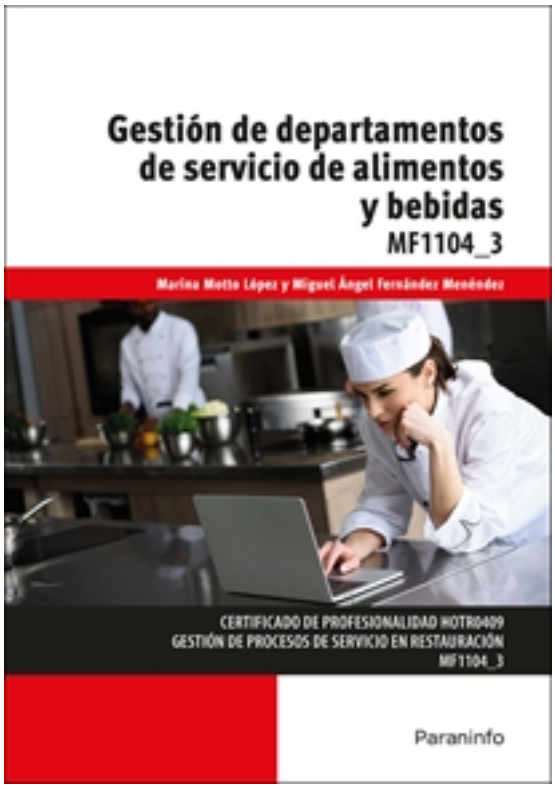
Paraninfo

MF1104_3 - Gestión de departamentos de servicio de alimentos y bebidas



Editorial: Paraninfo
Autor: MARINA MOTTO LÓPEZ, MIGUEL ÁNGEL FERNÁNDEZ MENÉNDEZ
Clasificación: Certificados Profesionales > Hostelería y Turismo
Tamaño: 17 x 24 cm.
Páginas: 178
ISBN 13: 9788428344807
ISBN 10: 8428344809
Precio sin IVA: 16,35 Eur
Precio con IVA: 17,00 Eur
Fecha publicacion: 09/02/2021

Sinopsis

Todas las empresas de restauración aspiran a conseguir el éxito comercial. Lograr una oferta atractiva y la satisfacción del cliente requiere grandes dosis de esfuerzo y entusiasmo, ineficaces sin una gestión adecuada del proceso de negocio.

Este manual incluye todo lo necesario para aprender a gestionar eficazmente el departamento de servicio de alimentos y bebidas. Se detallan las características de cada tipo de negocio y su casuística, el proceso del plan empresarial en restauración, sus necesidades presupuestarias, la previsión de gastos y la obtención de beneficios. Todo sin olvidar la importancia de los recursos humanos, cómo elegir el personal y los cauces adecuados para dirigir equipos de trabajo.

Asimismo, ante una clientela cada vez más informada y pendiente de cuestiones relativas a seguridad higiénico-sanitaria y calidad, es importante presentarse con una marca de referencia que asegure el máximo nivel de calidad. Por eso esta obra también aborda los sistemas de calidad en el servicio de alimentos y bebidas, detallando las diferentes marcas, organismos y el procedimiento para conseguir las certificaciones.

El contenido teórico se acompaña de una cuidada selección de imágenes, tablas, diagramas y destacados que facilitan la comprensión y se complementan con una batería de actividades finales para afianzar los conocimientos. Los solucionarios están disponibles en www.paraninfo.es.

Además, la obra responde fielmente al currículo previsto para el Módulo formativo MF1104_3 *Gestión de departamentos de servicio de alimentos y bebidas*, que forma parte del certificado de profesionalidad HOTR0409 *Gestión de procesos de servicio en restauración*, regulado en el RD 685/2011, de 13 de mayo, y modificado por el RD 619/2013 de 2 de agosto.

Indice

Introducción a la obra

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

1.2.1. Presupuestos

1.2.2. Inversión económica

1.2.3. Objetivos económicos a corto, medio y largo plazo

1.2.4. Estrategias de venta y marketing

1.2.5. Políticas de mercado (emplazamiento, clientela potencial)

1.2.6. Plan de viabilidad del negocio

1.3. Definición del proceso de planificación en la actividad: apertura del establecimiento

1.4. La planificación de los departamentos de bar, restaurante y banquetes

1.4.1. Emplazamiento

1.4.2. Personal

1.4.3. Mobiliario y maquinaria

1.5. Elaboración y revisión periódica de los planes de 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

2.3. 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, 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
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
5.13.1. Cuestionarios de satisfacción
5.13.2. 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
5.15.1. Autoevaluaciones y auditorías
5.15.2. Procesos de certificación

Actividades finales