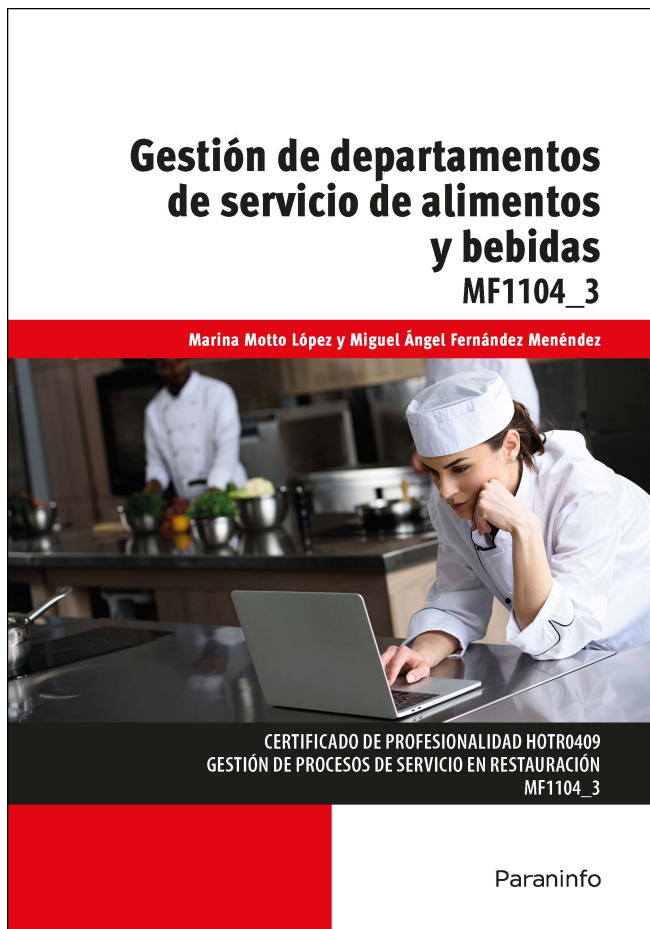


# Paraninfo

## MF1104\_3 - Gestión de departamentos de servicio de alimentos y bebidas



**Editorial:** Paraninfo

**Autor:** MARINA MOTTO LÓPEZ, MIGUEL ÁNGEL FERNÁNDEZ MENÉNDEZ

**Clasificación:** Certificados de Profesionalidad > Hostelería y Turismo

**Tamaño:** 17 x 24 cm.

**Páginas:** 178

**ISBN 13:** 9788428344807

**ISBN 10:** 8428344809

**Precio sin IVA:** 15,38 Eur

**Precio con IVA:** 16,00 Eur

**Fecha publicación:** 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](http://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 H0TR0409 *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.

## Índice

### 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**

Tel. (34) 914 463 350 Fax (34) 91 445 62 18  
info@paraninfo.es www.paraninfo.es