

**DATOS IDENTIFICATIVOS DEL MÓDULO FORMATIVO**

MÓDULO FORMATIVO	ADMINISTRACIÓN EN COCINA.	Duración	90
Código	MF1066_3		
Familia profesional	HOSTELERÍA Y TURISMO		
Área profesional	Restauración		
Certificado de profesionalidad	DIRECCIÓN Y PRODUCCIÓN EN COCINA (	Nivel	3
Resto de formación para completar el certificado de profesionalidad	Supervisión de las operaciones preliminares o técnicas de manipulación	Duración	50
	Control de la conservación de los alimentos para el consumo y distribución comercial.		30
	Regeneración óptima de los alimentos.		30
	Desarrollo y supervisión del aprovisionamiento de géneros y mise en place		60
	Control de elaboraciones culinarias básicas y complejas.		90
	Supervisión en el desarrollo de las preparaciones culinarias hasta su finalización		80
	Preparación de masas y elaboraciones complementarias múltiples de repostería.		70
	Realización de decoraciones de repostería y expositores.		40
	Aplicación de los métodos de conservación y regeneración de los preparados de		40
	Cata de alimentos en hostelería.		60
	Cocina creativa y de autor		80
	Seguridad, higiene y protección ambiental en hostelería. (Transversal)		60
	Ofertas gastronómicas		80
	Aprovisionamiento en restauración. (Transversal)		90
Organización de procesos de cocina.	80		
Prácticas profesionales no laborales	80		

**Apartado A: REFERENTE DE COMPETENCIA**

Este módulo formativo se corresponde con la unidad de competencia: UC1066\_3: Administrar unidades de producción culinaria.

**Apartado B: ESPECIFICACIÓN DE LAS CAPACIDADES Y CONTENIDOS**
**Capacidades y criterios de evaluación:**

C1: Analizar la función y el proceso de planificación empresarial y definir planes que resulten adecuados para unidades de producción culinaria.

CE1.1 Justificar la importancia de la planificación en el proceso de administración de empresas o entidades.

CE1.2 Diferenciar los principales tipos de planes.

CE1.3 Describir las fases y pasos lógicos de un proceso de planificación como enfoque racional para establecer objetivos, tomar decisiones y seleccionar medios.

CE1.4 Identificar los elementos básicos para establecer un proceso de dirección por objetivos.

CE1.5 En supuestos prácticos de planificación empresarial:

- Formular objetivos para una unidad de producción culinaria determinada en el marco de hipotéticos planes generales de empresa o entidad.
- Seleccionar las opciones de actuación más convenientes para la consecución de los objetivos propuestos.
- Plantear los programas que se deriven de tales opciones, determinando los medios humanos y materiales necesarios.

CE1.6 Argumentar la importancia de la revisión periódica de los planes en función de la aplicación de los sistemas de control

característicos de cada tipo de establecimiento de restauración.

C2: Identificar la función de gestión y control presupuestarios propios de unidades de producción culinaria, calcular costes y elaborar presupuestos económicos que permitan establecer programas de actuación.

CE2.1 Identificar los tipos de costes empresariales y comparar estructuras de costes de distintos tipos de unidades de producción culinaria.

CE2.2 Calcular costes totales unitarios y márgenes con respecto a los precios de venta de diferentes ofertas gastronómicas.

CE2.3 Justificar la gestión presupuestaria como subfunción empresarial vinculada a las de planificación y control.

CE2.4 Diferenciar los tipos de presupuestos más utilizados por los establecimientos de restauración, expresando los objetivos de cada uno de ellos y describir la estructura y las partidas que componen dichos presupuestos.

CE2.5 Identificar las variables que se deben tener en cuenta en la confección de presupuestos.

CE2.6 En determinadas situaciones propias de la restauración, y a partir de unos supuestos objetivos económicos de producción, de costes directos e indirectos y de volumen de negocio para períodos de tiempo establecidos:

- Elaborar presupuestos económicos para establecer programas de actuación en el marco de los períodos fijados.
- Determinar los costes de los distintos recursos.
- Calcular el punto muerto de explotación y los niveles de productividad.

CE2.7 En casos prácticos de gestión y control presupuestarios propios de unidades de producción culinaria y partiendo de las previsiones presupuestarias correspondientes y de los resultados reales obtenidos:

- Calcular las desviaciones.
- Analizar las causas de su aparición y los efectos que producen.
- Proponer soluciones alternativas, estableciendo métodos de seguimiento y control presupuestarios.

CE2.8 Argumentar la necesidad de intervenir en los procesos de control económico del área de restauración con un alto sentido de la responsabilidad y honradez personales.

C3: 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.

CE3.1 Clasificar y caracterizar los diferentes tipos de establecimientos, áreas o departamentos de restauración.

CE3.2 Describir los factores y criterios de estructuración que determinan una organización eficaz.

CE3.3 Comparar las estructuras y relaciones departamentales más características de los distintos tipos de establecimientos de restauración, identificando los objetivos de cada departamento o área y la consecuente distribución de funciones.

CE3.4 Describir los circuitos, tipos de información y documentos internos y externos que se generan en el marco de tales estructuras y relaciones interdepartamentales.

CE3.5 Describir las relaciones externas de los establecimientos, áreas o departamentos de restauración con otras empresas, áreas o departamentos, y las relaciones internas características.

CE3.6 A partir de estructuras organizativas y funcionales de establecimientos, áreas o departamentos de restauración:

- Evaluar la organización, juzgando críticamente las soluciones organizativas adoptadas.
- Proponer soluciones y organigramas alternativos a las estructuras y relaciones interdepartamentales caracterizadas, justificando los cambios introducidos en función de una organización más eficaz.

CE3.7 Describir los puestos de trabajo más característicos de los establecimientos, áreas o departamentos de restauración, caracterizándolos por la competencia profesional expresada en términos de capacidades y logros a los niveles requeridos en el mundo laboral.

CE3.8 En casos prácticos de estructuras organizativas y funcionales:

- Definir los límites de responsabilidad, funciones y tareas de cada componente de los equipos de trabajo de la unidad.
- Evaluar los tiempos de trabajo de las actividades profesionales más significativas.

C4: Aplicar métodos para la definición de puestos de trabajo y selección de personal apropiados para unidades de producción culinaria, comparándolos críticamente.

CE4.1 Comparar críticamente los principales métodos para la definición de puestos correspondientes a trabajadores cualificados de la unidad.

CE4.2 Comparar críticamente los principales métodos para la selección de trabajadores cualificados de la unidad.

C5: Reconocer la importancia de la integración y adaptación del personal a la organización y las acciones e instrumentos que las facilitan.

CE5.1 Justificar la finalidad de la función de integración como complementaria de la función de organización.

CE5.2 Comparar diversos manuales reales de operaciones y modos de trabajo de unidades de producción culinaria, identificando puntos comunes y divergencias, y aportando de forma razonada alternativas de complementación o mejora.

CE5.3 En diversas situaciones prácticas de integración de personal en una organización:

- Explicar un supuesto manual de acogida del establecimiento de restauración.
- Asignar a los supuestos nuevos empleados, y en función de los puestos a cubrir, un período determinado de adaptación a los mismos.
- Redactar y explicar las operaciones y procesos más significativos que cada nuevo empleado debe desarrollar y los criterios que permitan evaluar el desempeño profesional y sus resultados.
- Dar una breve información sobre el establecimiento de restauración, su organización y su imagen corporativa, utilizando

material audiovisual.

- Aplicar técnicas para la comunicación intragrupal entre los supuestos miembros antiguos y nuevos del departamento o unidad, simulando delegaciones de autoridad, animando a la iniciativa personal y la creatividad y exigiendo responsabilidades como medida de motivación.

CE5.4 Comparar diversos programas de formación relacionados con los puestos de trabajo que dependen de un jefe de cocina, identificando puntos comunes y divergencias, y aportando de forma razonada alternativas de complementación o mejora.

C6: Aplicar técnicas de dirección de personal apropiadas para departamentos o unidades de producción culinaria.

CE6.1 Identificar procesos y situaciones habituales de comunicación y negociación en el marco de los departamentos o unidades de producción culinaria.

CE6.2 Explicar la lógica de los procesos de toma de decisiones.

CE6.3 Justificar la figura del directivo y del líder en una organización.

CE6.4 Describir las técnicas de dirección y dinamización de equipos y reuniones de trabajo aplicables a los departamentos o unidades de producción culinaria.

CE6.5 Justificar los procesos de motivación del personal adscrito a departamentos o unidades de producción culinaria.

CE6.6 En supuestos prácticos de relaciones jerárquicas entre miembros de departamentos o unidades de producción culinaria:

- Utilizar eficazmente las técnicas de comunicación idóneas para recibir y emitir instrucciones e información, intercambiar ideas u opiniones, asignar tareas y coordinar planes de trabajo.
- Intervenir en los supuestos conflictos originados mediante la negociación y la consecución de la participación de todos los miembros del grupo en la detección del origen del problema, evitando juicios de valor y resolviendo el conflicto, centrándose en aquellos aspectos que se puedan modificar.
- Adoptar las decisiones idóneas en función de las circunstancias que las propician y las opiniones de los demás respecto a las vías de solución posibles.
- Ejercer el liderazgo, de una manera efectiva, en el marco de sus competencias profesionales, adoptando el estilo más apropiado en cada situación.
- Dirigir equipos de trabajo, integrando y coordinando las necesidades del grupo en el marco de objetivos, políticas o directrices predeterminadas.
- Dirigir, animar y participar en reuniones de trabajo, dinamizándolas, colaborando activamente o consiguiendo la colaboración de los participantes, y actuando de acuerdo con los fines de la reunión.

C7: Aplicar técnicas y habilidades de comunicación y atención al cliente que se utilizan en el asesoramiento gastronómico y resolución de peticiones y quejas.

CE7.1 Identificar los diferentes tipos de clientes en restauración, describiendo sus actitudes y comportamientos habituales.

CE7.2 Distinguir los tipos de demanda de información más usuales que se dan en los restaurantes.

CE7.3 Estimar distintas situaciones en las que, habitualmente, se formulan reclamaciones o pueden darse situaciones de conflicto con los clientes de un restaurante.

CE7.4 Identificar la legislación vigente aplicable sobre protección de consumidores y usuarios.

CE7.5 Identificar normas de actuación relacionadas con los servicios de restauración, en función de la tipología de clientes, al prestar asesoramiento gastronómico y resolver quejas en situaciones simuladas.

CE7.6 Identificar técnicas de comunicación verbal y no verbal y habilidades sociales, relacionándolas con las situaciones analizadas.

CE7.7 Resolver hipotéticas peticiones de información gastronómica, conflictos y quejas planteadas por supuestos clientes, relacionadas con el servicio gastronómico ofrecido, aplicando las técnicas de atención y habilidades de comunicación que sean precisas, en supuestos prácticos.

CE7.8 Argumentar la necesidad de atender a los clientes potenciales con cortesía y elegancia, procurando satisfacer sus hábitos y gustos, resolviendo con amabilidad y discreción sus quejas, y potenciando la buena imagen de la entidad que presta el servicio.

CE7.9 Argumentar la importancia de actuar con rapidez y precisión en todos los procesos de creación y prestación de servicios, desde el punto de vista de la percepción de la calidad por parte de los clientes.

C8: Analizar los diferentes modos de implementación y gestión de los sistemas de calidad en unidades de producción culinaria, justificando sus aplicaciones.

CE8.1 Explicar el concepto de calidad en servicios de restauración e identificar los factores causales de la no-calidad.

CE8.2 Describir la función de gestión de la calidad en relación con los objetivos de la empresa o entidad y de los departamentos o unidades que la componen.

CE8.3 Proponer la implantación de un sistema de calidad, interpretando y aplicando las correspondientes normas de calidad, estableciendo objetivos, identificando factores clave y barreras, y definiendo el programa para su implementación en lo referente a las actuaciones que se deban realizar y sus plazos.

CE8.4 Identificar y valorar las dimensiones y atributos de calidad de los servicios de restauración, y diseñar y definir los servicios de la respectiva unidad de producción culinaria, determinando y elaborando las necesarias especificaciones de calidad, como estándares de calidad del servicio, normas, procedimientos e instrucciones de trabajo, entre otras.

CE8.5 Establecer e interpretar indicadores de calidad de producción culinaria, y de su servicio o distribución, y elaborar cuestionarios sencillos que permitan medir el nivel de satisfacción de los clientes con respecto a los mismos.

CE8.6 Aplicar las herramientas básicas para la determinación y análisis de las causas de la no-calidad.

CE8.7 Evaluar el sistema de calidad en las unidades de producción, servicio y distribución de alimentos y bebidas, identificando deficiencias y áreas de mejora, estableciendo objetivos de calidad y desarrollando planes de mejora.

CE8.8 Gestionar la documentación e información propia del sistema de calidad implantado, determinando los registros necesarios y el procedimiento aplicable.

CE8.9 Argumentar la necesaria participación personal en la aplicación de la gestión de la calidad como factor que facilita el logro de mejores resultados y una mayor satisfacción de los usuarios de servicios gastronómicos.

## Contenidos:

### 1. La planificación del departamento de producción culinaria

- Proceso de planificación empresarial.
- La planificación departamental:
  - Principales tipos de planes empresariales:
    - Objetivos.
    - Estrategias.
- Políticas; relación entre ellos.
- Pasos lógicos del proceso de planificación de la actividad.
- La planificación en las unidades de producción culinaria.
- Planes departamentales en función de la aplicación de los sistemas de control característicos de estas áreas.

### 2. Gestión y control presupuestarios en las unidades de producción culinaria

- Gestión presupuestaria en función de sus etapas fundamentales:
  - Previsión.
  - Presupuesto.
  - Control.
- Presupuestos:
  - Concepto.
  - Propósito.
- Ciclo presupuestario de los tipos de presupuestos más característicos para las unidades de producción culinaria:
  - Definición.
  - Diferenciación.
  - Elaboración.

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

- Cuentas de costes en las unidades de producción culinaria:
  - Estructura.
  - Resultados.
- Costes empresariales específicos:
  - Tipos.
  - Cálculo.
- Niveles de productividad, puntos muertos de explotación y umbrales de rentabilidad, utilizando herramientas informáticas:
  - Cálculo y Análisis:
    - Hojas de cálculo.
    - Word.
    - Excel.
    - Programas específicos.
- Parámetros establecidos para evaluar:
  - Ratios y porcentajes.
  - Márgenes de beneficio.
  - Rentabilidad.

### 4. Organización en los establecimientos de restauración

- Normativas sobre autorización de establecimientos de restauración:
  - Interpretación.
  - Clasificación.
- Establecimientos de restauración:
  - Tipología.
  - Clasificación.
- Organización y relación de funciones gerenciales:
  - Naturaleza.
  - Propósito.

- Patrones básicos de departamentalización tradicional en las áreas de restauración:
  - Ventajas e inconvenientes.
- Características de los distintos tipos de establecimientos de restauración:
  - Estructuras.
  - Relaciones departamentales.
- Relaciones externas.
  - Objetivos de cada departamento del área o establecimiento de restauración:
    - Diferenciación.
    - Distribución de funciones:
      - Circuitos.
      - Tipos de información.
      - Documentos internos y externos.
      - Relaciones interdepartamentales.

### **5. Selección de personal y función de integración en las unidades de producción culinaria**

- Métodos para la definición de puestos correspondientes a trabajadores semicualificados y cualificados.
- Métodos para la selección de trabajadores semicualificados y cualificados.
- Relación con la función de organización.
- Manuales de procedimientos y operaciones en unidades de producción culinaria:
  - Análisis.
  - Comparación.
  - Redacción.
- Programas de formación para personal dependiente de la unidad:
  - Análisis.
  - Comparación.
  - Propuestas razonadas.
- Técnicas de comunicación adaptadas a la integración de personal:
  - Identificación.
  - Aplicaciones.
- Técnicas de motivación adaptadas a la integración de personal:
  - Identificación.
  - Aplicaciones.

### **6. Dirección de equipos de trabajo en unidades de producción culinaria**

- Comunicación en las organización del trabajo:
  - Procesos y aplicaciones.
- Negociación en el entorno laboral:
  - Procesos y aplicaciones.
- Problemas en el entorno laboral:
  - Solución.
  - Decisiones.
- Sistemas de dirección y tipos de mando/ liderazgo:
  - Justificación y aplicaciones.
- Análisis de herramientas para la toma de decisiones:
  - Simulaciones.
- Equipos y reuniones de trabajo:
  - Dirección.
  - Dinamización.
- Motivación en el entorno laboral.

### **7. Asesoramiento gastronómico y atención al cliente**

- Clientes y trato:
  - Tipos.
- Normas de actuación en función de tipologías de clientes.
- Técnicas de comunicación y habilidades sociales específicas.
- Normas de protocolo y de conducta e imagen personal.
- Interpretación de comportamientos básicos:
  - Tipologías.
  - Diferencias culturales.
- Asesoramiento gastronómico especializado.
- Protección de consumidores y usuarios:

- Normativa aplicable en España.
- Normativa aplicable en la Unión Europea.
- Técnicas para el trato de diferentes tipos de quejas y reclamaciones en restauración.

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

- Tipos.
- Comparación.
- Programas a medida y oferta estándar del mercado:
  - Utilización.

## **9. Gestión de la calidad en unidades de producción culinaria**

- Evolución histórica de la calidad:
  - El concepto de calidad en la producción y en los servicios.
  - La gestión de la calidad total.
  - Peculiaridades en la producción y servicios culinarios.
- El sistema de calidad del Instituto para la Calidad Turística Española:
  - Sistemas y normas de calidad.
  - Peculiaridades en el subsector de restauración.
  - Otros sistemas de calidad.
  - La acreditación de la calidad.
- Sistema de calidad en producción y servicio culinarios:
  - Factores clave.
  - Proyecto.
  - Programas.
  - Cronograma.
- Especificaciones y estándares de calidad:
  - Normas.
  - Procedimientos
  - Instrucciones de trabajo.
- Gestión de la calidad en restauración:
  - Procesos.
  - Indicadores y otros procedimientos para el control de la calidad.
- Planes de mejora.
- Los grupos de mejora.
- Herramientas básicas para la mejora de la calidad.
- Satisfacción de la clientela:
  - Evaluación.
  - Cuestionarios de satisfacción y otras herramientas.
- Procedimientos para el tratamiento de las quejas y sugerencias.
- Gestión documental del sistema de calidad.
- Evaluación del sistema de calidad:
  - Auto-evaluaciones.
  - Auditorías.
  - Procesos de certificación.

### **Apartado C: REQUISITOS Y CONDICIONES**

Deberá cumplir alguno de los requisitos siguientes:

- Estar en posesión del título de Bachiller
- Estar en posesión de algún certificado de profesionalidad de nivel 3.
- Estar en posesión de un certificado de profesionalidad de nivel 2 de la misma familia y área profesional
- Cumplir el requisito académico de acceso a los ciclos formativos de grado superior o haber superado las correspondientes pruebas de acceso a ciclos de grado superior
- Tener superada la prueba de acceso a la universidad para mayores de 25 años y/o de 45 años
- Tener, de acuerdo con la normativa que se establezca, los conocimientos formativos o profesionales suficientes que permitan cursar con aprovechamiento la formación

En relación con las exigencias de los formadores o de las formadoras, instalaciones y equipamientos se atenderá las exigencias solicitadas para el propio certificado de profesionalidad.