

### DATOS IDENTIFICATIVOS DEL MÓDULO FORMATIVO

MÓDULO FORMATIVO	GESTIÓN DE DEPARTAMENTOS DE SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS	Duración	60
Código	MF1104_3		
Familia profesional	HOSTELERÍA Y TURISMO		
Área profesional	Restauración		
Certificado de profesionalidad	Gestión de procesos de servicio en restauración	Nivel	3
Resto de formación para completar el certificado de profesionalidad	Diseño de procesos de servicio en restauración (Transversal)	Duración	60
	Supervisión y desarrollo de procesos de servicio en restauración.		60
	Bebidas (Transversal)		80
	Servicio de vinos (Transversal)		90
	Normas de protocolo en restauración		30
	Seguridad e higiene y protección ambiental en hostelería (Transversal)		60
	Inglés profesional para servicios de restauración (Transversal)		90
	Prácticas profesionales no laborales de Gestión de procesos de servicio en restauración		80

#### Apartado A: REFERENTE DE COMPETENCIA

Este módulo formativo se corresponde con la unidad de competencia UC1104\_3: GESTIONAR DEPARTAMENTOS DE SERVICIO EN RESTAURACIÓN.

#### 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 departamentos de servicio de alimentos y bebidas.

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 un departamento de servicio de alimentos y bebidas determinado 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 Valorar 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: 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.

CE2.1 Clasificar y caracterizar los diferentes tipos de establecimientos, áreas o departamentos de restauración.

CE2.2 Describir los factores y criterios de estructuración que determinan una organización eficaz.

CE2.3 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.

CE2.4 Describir los circuitos, tipos de información y documentos internos y externos que se generan en el marco de tales estructuras y relaciones interdepartamentales.

CE2.5 Describir las relaciones externas de los establecimientos, áreas o departamentos de restauración con otras empresas, áreas o departamentos, y las relaciones internas características.

CE2.6 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.

CE2.7 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.

CE2.8 En casos prácticos de análisis de estructuras organizativas:

- 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.

C3: Aplicar métodos para la definición de puestos de trabajo y selección de personal apropiados para departamentos de servicio de alimentos y bebidas, comparándolos críticamente.

CE3.1 Comparar críticamente los principales métodos para la definición de puestos correspondientes a trabajadores cualificados del departamento.

CE3.2 Comparar críticamente los principales métodos para la selección de trabajadores cualificados del departamento.

C4: Reconocer la importancia de la integración y adaptación del personal a la organización y las acciones e instrumentos que las facilitan.

CE4.1 Justificar la finalidad de la función de integración como complementaria de la función de organización.

CE4.2 Comparar diversos manuales reales de operaciones y modos de trabajo de departamentos de servicio de alimentos y bebidas, identificando puntos comunes y divergencias, y aportando de forma razonada alternativas de complementación o mejora.

CE4.3 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.

CE4.4 En un supuesto práctico de adaptación de personal a la organización, comparar diversos programas de formación relacionados con los puestos de trabajo que dependen de un maitre, jefe de sala, jefe de bares o jefe de banquetes, identificando puntos comunes y divergencias, y aportando de forma razonada alternativas de complementación o mejora.

C5: Analizar técnicas de dirección de personal aplicables en departamentos de servicio de alimentos y bebidas.

CE5.1 Identificar procesos y situaciones habituales de comunicación y negociación en el marco de los departamentos de servicio de alimentos y bebidas.

CE5.2 Explicar la lógica de los procesos de toma de decisiones.

CE5.3 Justificar la figura del directivo y del líder en una organización.

CE5.4 Describir las técnicas de dirección y dinamización de equipos y reuniones de trabajo aplicables a los departamentos o unidades de producción culinaria.

CE5.5 Justificar los procesos de motivación del personal adscrito a departamentos de servicio de alimentos y bebidas.

CE5.6 En supuestos prácticos de relaciones jerárquicas entre miembros de departamentos de servicio de alimentos y bebidas:

- 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 predeterminados.
- 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.

C6: Analizar los diferentes modos de implementación y gestión de los sistemas de calidad en unidades de producción culinaria, justificando sus aplicaciones.

CE6.1 Explicar el concepto de calidad en servicios de restauración e identificar los factores causales de la no-calidad.

CE6.2 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.

CE6.3 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.

CE6.4 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, tales como estándares de calidad del servicio, normas, procedimientos e instrucciones de trabajo entre otras.

CE6.5 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.

CE6.6 Aplicar las herramientas básicas para la determinación y análisis de las causas de la no-calidad.

CE6.7 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.

CE6.8 Gestionar la documentación e información propia del sistema de calidad implantado, determinando los registros necesarios y el procedimiento aplicable.

CE6.9 Valorar 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. Planificación del departamento de servicio de alimentos y bebidas.

- La planificación del departamento de alimentos y bebidas en el proceso de planificación empresarial hotelera.
- El plan empresarial en restauración:
  - Presupuestos
  - Inversión económica
  - Objetivos económicos a corto, medio y largo plazo.
  - Estrategias de venta y marketing.
  - Políticas de mercado (emplazamiento, clientela potencial).
  - Plan de viabilidad del negocio.
- Definición del proceso de planificación de la actividad: apertura del establecimiento.
- La planificación de los departamentos de bar, restaurante y banquetes.
  - Emplazamiento.
  - Personal.
  - Mobiliario y maquinaria.
- Elaboración y revisión periódica de los planes del departamento en función de la aplicación de los sistemas de control característicos de estas áreas.

### 2. Organización en los establecimientos de restauración.

- Interpretación de las diferentes normativas sobre autorización y clasificación de establecimientos de restauración.
- Tipología y clasificación de los establecimientos de restauración:
  - Restaurantes (temáticos, buffet, para llevar o take away, de alta cocina o gourmet, de comida rápida o fast-food).
  - Cafeterías.
  - Café-Bar.
  - Bar musical.
  - Salas de fiesta.
- Naturaleza y propósito de la organización y relación con otras funciones gerenciales.
- Patrones básicos de departamentalización tradicional en las áreas de restauración: ventajas e inconvenientes.
- Estructuras y relaciones departamentales y externas características de los distintos tipos de establecimientos de restauración.
- Diferenciación de los objetivos de cada departamento del área o establecimiento de restauración y distribución de funciones.
- 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.

- Principales métodos para la definición de puestos correspondientes a trabajadores semicualificados y cualificados.
- Principales métodos para la selección de trabajadores semicualificados y cualificados.
- Relación con la función de organización del establecimiento y la selección de personal.
- Manuales de procedimientos y operaciones en los departamentos de servicio de alimentos y bebidas: análisis, comparación y redacción.
- Programas de formación para personal dependiente de los departamentos de servicio de alimentos y bebidas: análisis, comparación y propuestas razonadas.
- 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.

- La comunicación en las organizaciones de trabajo: procesos y aplicaciones.

- Negociación en el entorno laboral: procesos y aplicaciones.
- Solución de problemas y toma de decisiones.
- Sistemas de dirección y tipos de mando/liderazgo: justificación y aplicaciones.
- Análisis de herramientas para la toma de decisiones. Simulaciones.
- Dirección y dinamización de equipos y reuniones de trabajo.
- La motivación en el entorno laboral.

#### **5. Gestión de la calidad en los departamentos de servicio de alimentos y bebidas.**

- 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.
- Sistemas y normas de calidad.
- El sistema de calidad del Instituto para la Calidad Turística Española ICTE: peculiaridades en el subsector de restauración.
- Otros sistemas de calidad.
- La acreditación de la calidad.
- Implementación de un sistema de calidad en los departamentos de servicio de alimentos y bebidas: factores clave; proyecto, programas y cronograma.
- Especificaciones y estándares de calidad, normas, procedimientos e instrucciones de trabajo.
- Gestión de la calidad en restauración. La gestión por procesos. Indicadores y otros procedimientos para el control de la calidad.
- La mejora continua y los planes de mejora. Los grupos de mejora. Las herramientas básicas para la mejora de la calidad.
- La evaluación de la satisfacción del cliente. 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 y 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: Gestión de procesos de servicio en restauración.