

# C E R C I O N

---

## ADMINISTRACIÓN EN COCINA

### Duración:

90 Horas

### Modalidad:

Teleformación

### Objetivos:

- Analizar la función y el proceso de planificación empresarial y definir planes que resulten adecuados para unidades de producción culinaria.
- 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.
- 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.
- Aplicar métodos para la definición de puestos de trabajo y selección de personal apropiado para unidades de producción culinaria, comparándolos críticamente.
- Reconocer la importancia de la integración y adaptación del personal a la organización y las acciones e instrumentos que las facilitan.
- Aplicar técnicas de dirección de personal apropiadas para departamentos o unidades de producción culinaria.
- Aplicar técnicas y habilidades de comunicación y atención al cliente que se utilizan en el asesoramiento gastronómico y resolución de peticiones y quejas.
- Analizar los diferentes modos de implementación y gestión de los sistemas de calidad en unidades de producción culinaria, justificando sus aplicaciones.

### Contenidos:

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 1. La planificación del departamento de producción culinaria**

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

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

- 2.1. Gestión presupuestaria en función de sus etapas fundamentales:
  - 2.1.1. Previsión.
  - 2.1.2. Presupuesto.
  - 2.1.3. Control.
- 2.2. Presupuestos:
  - 2.2.1. Concepto.
  - 2.2.2. Propósito.
- 2.3. Ciclo presupuestario de los tipos de presupuestos más característicos para las unidades de producción culinaria:
  - 2.3.1. Definición.
  - 2.3.2. Diferenciación.
  - 2.3.3. Elaboración.

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 3. Evaluación de costes, productividad y análisis económico en las unidades de**

# C E R C I O N

## **producción culinaria**

3.1. Cuentas de costes en las unidades de producción culinaria:

3.1.1. Estructura.

3.1.2. Resultados.

3.2. Costes empresariales específicos:

3.2.1. Tipos.

3.2.2. Cálculo.

3.3. Niveles de productividad, puntos muertos de explotación y umbrales de rentabilidad, utilizando herramientas informáticas:

3.3.1. Cálculo y Análisis:

3.3.1.1. Hojas de cálculo.

3.3.1.2. Word.

3.3.1.3. Excel.

3.3.1.4. Programas específicos.

3.4. Parámetros establecidos para evaluar:

3.4.1. Ratios y porcentajes.

3.4.2. Márgenes de beneficio.

3.4.3. Rentabilidad.

## **UNIDAD DIDÁCTICA 4. Organización en los establecimientos de restauración**

4.1. Normativas sobre autorización de establecimientos de restauración:

4.1.1. Interpretación.

4.1.2. Clasificación.

4.2. Establecimientos de restauración:

4.2.1. Tipología.

4.2.2. Clasificación.

4.3. Organización y relación de funciones gerenciales:

4.3.1. Naturaleza.

4.3.2. Propósito.

4.4. Patrones básicos de departamentalización tradicional en las áreas de restauración:

4.4.1. Ventajas e inconvenientes.

4.5. Características de los distintos tipos de establecimientos de restauración:

4.5.1. Estructuras.

4.5.2. Relaciones departamentales.

4.5.3. Relaciones externas.

4.6. Objetivos de cada departamento del área o establecimiento de restauración:

4.6.1. Diferenciación.

4.6.2. Distribución de funciones:

4.6.2.1. Circuitos.

4.6.2.2. Tipos de información.

4.6.2.3. Documentos internos y externos.

4.6.2.4. Relaciones interdepartamentales.

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

5.1. Métodos para la definición de puestos correspondientes a trabajadores semicualificados y cualificados.

5.2. Métodos para la selección de trabajadores semicualificados y cualificados.

5.3. Relación con la función de organización.

5.4. Manuales de procedimientos y operaciones en unidades de producción culinaria:

5.4.1. Análisis.

5.4.2. Comparación.

5.4.3. Redacción.

5.5. Programas de formación para personal dependiente de la unidad:

5.5.1. Análisis.

5.5.2. Comparación.

5.5.3. Propuestas razonadas.

5.6. Técnicas de comunicación adaptadas a la integración de personal:

5.6.1. Identificación.

5.6.2. Aplicaciones.

5.7. Técnicas de motivación adaptadas a la integración de personal:

5.7.1. Identificación.

5.7.2. Aplicaciones.

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

6.1. Comunicación en las organización del trabajo:

6.1.1. Procesos y aplicaciones.

6.2. Negociación en el entorno laboral:

6.2.1. Procesos y aplicaciones.

6.3. Problemas en el entorno laboral:

# C E R C I O N

- 6.3.1. Solución.
- 6.3.2. Decisiones.
- 6.4. Sistemas de dirección y tipos de mando/ liderazgo:
  - 6.4.1. Justificación y aplicaciones.
- 6.5. Análisis de herramientas para la toma de decisiones:
  - 6.5.1. Simulaciones.
- 6.6. Equipos y reuniones de trabajo:
  - 6.6.1. Dirección.
  - 6.6.2. Dinamización.
- 6.7. Motivación en el entorno laboral.

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

- 7.1. Clientes y trato:
  - 7.1.1. Tipos.
- 7.2. Normas de actuación en función de tipologías de clientes.
- 7.3. Técnicas de comunicación y habilidades sociales específicas.
- 7.4. Normas de protocolo y de conducta e imagen personal.
- 7.5. Interpretación de comportamientos básicos:
  - 7.5.1. Tipologías.
  - 7.5.2. Diferencias culturales.
- 7.6. Asesoramiento gastronómico especializado.
  - 7.6.1. Protección de consumidores y usuarios:
    - 7.6.1.1. Normativa aplicable en España.
    - 7.6.1.2. Normativa aplicable en la Unión Europea.
  - 7.6.2. Técnicas para el trato de diferentes tipos de quejas y reclamaciones en restauración.

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

- 8.1. Tipos.
- 8.2. Comparación.
- 8.3. Programas a medida y oferta estándar del mercado:
  - 8.3.1. Utilización.

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

- 9.1. Evolución histórica de la calidad:
  - 9.1.1. El concepto de calidad en la producción y en los servicios.
  - 9.1.2. La gestión de la calidad total.
  - 9.1.3. Peculiaridades en la producción y servicios culinarios.
- 9.2. El sistema de calidad del Instituto para la Calidad Turística Española:
  - 9.2.1. Sistemas y normas de calidad.
  - 9.2.2. Peculiaridades en el subsector de restauración.
  - 9.2.3. Otros sistemas de calidad.
  - 9.2.4. La acreditación de la calidad.
- 9.3. Sistema de calidad en producción y servicio culinarios:
  - 9.3.1. Factores clave.
  - 9.3.2. Proyecto.
  - 9.3.3. Programas.
  - 9.3.4. Cronograma.
- 9.4. Especificaciones y estándares de calidad:
  - 9.4.1. Normas.
  - 9.4.2. Procedimientos
  - 9.4.3. Instrucciones de trabajo.
- 9.5. Gestión de la calidad en restauración:
  - 9.5.1. Procesos.
  - 9.5.2. Indicadores y otros procedimientos para el control de la calidad.
- 9.6. Planes de mejora.
- 9.7. Los grupos de mejora.
- 9.8. Herramientas básicas para la mejora de la calidad.
- 9.9. Satisfacción de la clientela:
  - 9.9.1. Evaluación.
  - 9.9.2. Cuestionarios de satisfacción y otras herramientas.
- 9.10. Procedimientos para el tratamiento de las quejas y sugerencias.
- 9.11. Gestión documental del sistema de calidad.
- 9.12. Evaluación del sistema de calidad:
  - 9.12.1. Auto-evaluaciones.
  - 9.12.2. Auditorías.
  - 9.12.3. Procesos de certificación.

# C E R C I O N

## **Metodología teleformación:**

El curso se imparte bajo la modalidad de teleformación, cuya característica es que el proceso de aprendizaje se desarrolla a través de las tecnologías de la información y comunicación telemáticas, posibilitando la interactividad de alumnos, dinamizadores, tutores y recursos situados en distinto lugar.

### **Las principales características de esta modalidad son:**

- **Accesibilidad y flexibilidad:** la plataforma y sus recursos son accesibles las 24 horas del día los 7 días de la semana, desde cualquier lugar, lo que supone un acceso al curso con independencia de la localización.
- **Uso de las tecnologías de la información y comunicación telemática:** implica que el material didáctico, los recursos que facilitan el aprendizaje, el seguimiento del curso y su control y evaluación están en la plataforma de teleformación.
- **Interactividad:** se produce un intercambio de conocimientos y experiencias profesionales sobre la materia entre los alumnos y el teleformador, y entre los alumnos a través de las herramientas de comunicación presentes en la plataforma de teleformación.
- **Autoestudio:** el material didáctico disponible en la plataforma está estructurado en módulos y/o unidades didácticas para facilitar el aprendizaje, pudiendo comprobar en todo momento tu progreso a través de la realización de ejercicios, casos prácticos y pruebas de evaluación que te ayudan a valorar el aprendizaje conseguido.
- **Interacción teórica/práctica:** la metodología utilizada permite el aprendizaje teórico y aplicabilidad práctica de los contenidos.

### **Los aspectos básicos de la metodología de teleformación son los siguientes:**

El alumno recibe su alta en la plataforma de teleformación, con las fechas de inicio y fin y sus claves de acceso.

El centro de formación pone a tu disposición los siguientes recursos humanos:

- **Dinamizador:** que efectúa las labores de seguimiento en el desarrollo del curso por parte del alumno, apoyándole y motivándole en el proceso de enseñanza/aprendizaje dentro del entorno virtual formativo, su acceso se encuentra disponible a través del buzón de la plataforma.
- **Formador/tutor:** experto en la materia a estudiar, encargado de orientar a los alumnos a lo largo del desarrollo del curso, resolviendo sus dudas, y controlando su progreso de aprendizaje, disponible a través del buzón de la plataforma.

Puedes ponerte en contacto con ellos a través del foro y por mensajería.

El material didáctico del curso se encuentra en la plataforma de teleformación.

En la plataforma se incluye una sección donde se pone a disposición del alumno la ficha del curso, guía didáctica, los datos de la acción formativa y del centro de formación, la planificación didáctica, calendario de tutorías, sistema de evaluación del aprendizaje, asistencia técnica, etc. Además cuenta con un calendario donde se indican las fechas de inicio de y fin de curso, las fechas orientativas para realizar las pruebas de evaluación y ejercicios, convocatorias de chats etc.

En la plataforma de teleformación, se ponen a disposición del alumno recursos como foros, chat, calendario de eventos, ejercicios, novedades, etc., herramientas que favorecerán tanto la interacción entre el tutor- alumno y alumno- tutor, así como la aplicación práctica de los contenidos teóricos.

Dispondrás además de un manual de uso de la plataforma y de un servicio de asistencia técnica.

# C E R C I O N

## Organización del material del curso

**El curso estructura sus contenidos teóricos según se describe a continuación:**

- Contenido didáctico, organizado en Módulos y/o Unidades formativas.
- Glosario y/o bibliografía y/o biblioweb y/o documentación de referencia.

**El curso estructura sus contenidos prácticos según los objetivos a alcanzar, pudiendo utilizar una o varias de estas opciones:**

- Ejercicios y actividades interactivas, con contenidos prácticos, que además permiten comprobar el grado de comprensión de los mismos.
- Casos prácticos y/o situaciones prácticas y relacionadas con el ejercicio profesional planteados por el teleformador.
- Controles (pruebas de evaluación): herramienta a través de la cual se conoce el grado adquirido de conocimientos.

## Recursos de la plataforma de formación:

Además de los contenidos teóricos y prácticos del curso, en la plataforma de teleformación se encuentran los siguientes servicios y recursos:

- Foros: en los que tanto el tutor y los alumnos, como los alumnos entre sí, plantean situaciones, debaten situaciones prácticas, aportan informaciones prácticas, resuelven casos, etc.
- Chats, en los que el tutor y los alumnos, a través de un contacto directo y on-line, abordan temas de interés, aportan experiencias, trabajan los contenidos en grupo, etc.
- Buzón, herramienta básica de conexión alumno-teleformador, y viceversa, para llevar a cabo tanto el servicio de tutoría ofrecido a los alumnos como la gestión de las dudas que planten éstos, tanto para la parte teórica como para la parte práctica.
- Área de Recursos adicionales: donde tutores y alumnos pueden editar información relativa al curso.
- FAQ's: donde se obtiene información sobre las preguntas más frecuentes.
- Informe de progreso: a través del cual se pueden consultar el avance del curso, los resultados de la evaluación de los ejercicios y pruebas de evaluación y así como su nota media.
- Tutor: experto en la materia a estudiar, encargado de orientar a los alumnos a lo largo del desarrollo del curso, resolviendo sus dudas, y controlando su progreso de aprendizaje, disponible a través del buzón de la plataforma.
- Dinamizador: que efectúa las labores de seguimiento en el desarrollo del curso por parte del alumno, apoyándole y motivándole en el proceso de enseñanza/aprendizaje dentro del entorno virtual formativo, su acceso se encuentra disponible a través del buzón de la plataforma.
- Asistencia técnica: responsable de dar soporte informático al alumno, como pueden ser la instalación de programas, solución de problemas de configuración, etc. Su acceso se encuentra en la página de inicio.

# C E R C I O N

## Evaluación de la formación

La herramienta que se utiliza para evaluar, y a su vez seguir y controlar tu proceso formativo, son los controles que deberán ser realizados en la plataforma, según la programación indicada.

Cuando realizas las pruebas de evaluación, con carácter inmediato podrás ver si tus respuestas son correctas y tu calificación, permitiéndote conocer el grado de éxito alcanzado.

La calificación obtenida en los controles se expresará atendiendo a la siguiente valoración basada en el número de respuestas correctas:

**CALIFICACIÓN (APTO):**

EXCELENTE 10 ó 9.

BIEN 8 ó 7

ACEPTABLE 6 ó 5

**CALIFICACIÓN (NO APTO):** 4 o menos.

## Evaluación de la calidad de la formación

Con el objeto de evaluar la calidad de la formación, se pone a disposición del alumno de un cuestionario de Evaluación de la calidad que se cumplimentará de forma anónima y voluntaria.

## Diploma:

A la finalización del curso se entrega un diploma de realización y/o aprovechamiento del mismo.

El curso se desarrolla en la modalidad de teleformación por lo que es necesario que el estudio del material didáctico se realice a través de esta vía.

### **Requisitos para la superación del curso, calificación de apto:**

- Conexión regular a la plataforma
- Lectura y estudio de los contenidos (material didáctico)
- Realización del 100% de las pruebas de evaluación.

### **Requisitos para que la formación pueda ser bonificable:**

Si tu empresa va a bonificar la formación, los requisitos son los que detallamos a continuación:

- **Conexión a la plataforma del 75% de las horas de duración del curso (la plataforma dispone de un reloj que contabilizará tu tiempo de conexión).**
- **Haber estudiado todo el material didáctico.**
- **Haber realizado el 100% de las pruebas de evaluación.**
- **Descargar las guías del alumno y el cuestionario de satisfacción.**
- **Poner un mensaje de debate sobre un tema de interés relacionado con la temática del curso en el foro general del curso.**
- **Realizar los ejercicios indicados por el tutor o dinamizador.**
- **Participar al menos una vez en el chat o en las actividades que proponga el tutor.**