

ACCIÓN FORMATIVA

1. Programa del curso

El PROGRAMA está dividido en dos partes diferenciadas:

PROGRAMA TEÓRICO: **manual interactivo multimedia (CD Rom)** de carácter fundamentalmente teórico, que presenta los diferentes estándares de calidad y de innovación que se deben seguir en la gestión del establecimiento Hostelero. Esta presentación de estándares y de buenas prácticas está enfocada a la mejora continua que se debe observar tanto en la dirección de la empresa como en el saber hacer de los recursos humanos que conforman el establecimiento Hostelero.

PROGRAMA PRÁCTICO: **herramienta de gestión y control** para la aplicación práctica de los conocimientos adquiridos (instalación y ejecución de **programa informático**). En ella el personal formado del establecimiento Hostelero tendrá la oportunidad de:



Realizar una autoevaluación acerca del grado de aplicación o implantación de los diferentes estándares de gestión en el propio establecimiento Hostelero.

Confeccionar su propio Plan o cuaderno de mejora, en base a la selección de un conjunto de indicadores de medida.

Realizar un seguimiento y control del grado de cumplimiento de los mismos en un periodo de tiempo, gracias a los registros establecidos en la base de datos que se proporciona en la herramienta.

2. Materiales entregados

1. CD ROM que contiene:

El **Manual interactivo** es un libro de formación y consulta que contiene los diferentes estándares de gestión Hostelero y las buenas prácticas definidas para un establecimiento Hostelero

La **aplicación informática** del Plan de mejora y de autoevaluación (instalación en disco duro de PC) está desarrollada en Visual Access 2000, por lo que requiere para su uso la instalación previa de Microsoft Access para windows 2000 o XP. La aplicación puede usarse por diferentes usuarios e incorpora un sistema de ayuda general y un asistente animado para uso y manejo de la aplicación.

2. Además junto con el CD ROM, se entregarán los **Test de evaluación**, que deberán ser entregados a la finalización del periodo formativo (dos meses) desde la fecha de recepción del material.

Con todo ello se realizará un **único envío** a la dirección del centro de trabajo que se haya comunicado en la ficha de adhesión adjunta.

3. El alumno dispondrá de la **asistencia tutorial a distancia** en ese periodo de dos meses, bien vía mail o telefónica.

3. Contenido del manual interactivo

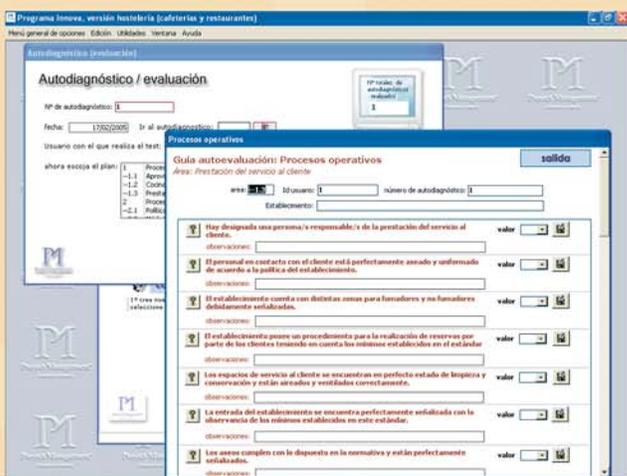
Estándares de Gestión Hostelera

- A) Aprovisionamiento /Almacenaje
 - B) Cocina
 - C) Servicio al Cliente
 - D) Procesos estratégicos: política y objetivos: marketing; innovación; cooperación.
 - E) Procesos de Apoyo: Gestión de Calidad, recursos humanos, seguridad, limpieza y mantenimiento, medioambiente, comercial, económico financiero, y de la Información.
- Presentación y descripción de las mejores prácticas de gestión hostelera.



4. Contenido del programa informático de gestión del plan de mejora

Menú básico de la Aplicación de gestión del plan de mejora



a) Autoevaluación

Generación e impresión de Informe individual de cada estándar con puntuaciones de la autoevaluación y comentarios observados. La autoevaluación incorpora un sistema de ayudas para guiar y aconsejar al usuario en la asignación de las puntuaciones

b) Plan de mejora guiado y Cuaderno de indicadores

Un total de 61 indicadores de medida para evaluar la aplicación de los estándares de gestión, que pueden ser activados o desactivados a elección o conveniencia del establecimiento Hostelero, con posibilidad de asignación de "valores meta" para cada indicador. Generación e impresión del Cuaderno de indicadores con comparativa entre la meta establecida y los resultados conseguidos para un periodo determinado (entre dos fechas).

c) Registros (bases de datos) ejemplos

- Control temperatura cámaras,
- Control de Limpieza
- Ficha técnica o receta
- Reclamaciones de clientes
- Encuesta medición satisfacción de clientes
- Encuesta de medición de satisfacción del personal

Registros asociados a los indicadores para su control y seguimiento. Impresión de listados por cada registro. Posibilidad de exportación de bases de datos, y de listados a Word o Excel.

