

V. EJEMPLIFICACIÓN DE UNA UNIDAD DIDÁCTICA DE LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSTELERÍA Y TURISMO

M. Rosa Casanova Sánchez

- **Duración del Ciclo Formativo**
 - **Ámbito profesional**
 - **Puestos de trabajo que puede ocupar un Técnico superior en Restauración**
 - **Perfil profesional**
 - **Competencias que desarrollar**
 - **Contexto en que se desarrolló**
 - **Descripción de la experiencia**
 - **Objetivos generales del Ciclo Formativo de Restauración**
 - **Ejemplificación de la distribución de los contenidos del módulo 4 de administración de establecimientos de restauración en unidades didácticas**
-

La unidad didáctica que se presenta corresponde al módulo 4 del Ciclo Formativo de grado superior de Restauración de la Familia Profesional de Hostelería y Turismo.

1. DURACIÓN DEL CICLO FORMATIVO: 2.000 horas.

2. ÁMBITO PROFESIONAL

El alumnado que finalice este Ciclo Superior ejercerá su actividad profesional en el sector de la Hostelería / Restauración, en el de la Pastelería, en el de la Industria agroalimentaria, y en los siguientes subsectores:

- Restauración comercial.
 - Tradicional: restaurantes de cocina clásica y evolutiva, de cocina regional e internacional.
 - Evolutiva: restauración temática y de autor.
 - Bares y cafeterías.
 - Restauración colectiva: cocinas centrales para hospitales, industria, colectividades.
 - Puntos de venta de alimentos en parques temáticos.
- Tiendas especializadas en comidas preparadas.
- Pastelerías.
- Industrias de envasado de alimentos (3ª, 4ª y 5ª gama).
- Grandes superficies comerciales de alimentación.

- Hoteles en todas sus categorías, a excepción de los hoteles- residencia.
- En establecimiento citado anteriormente, de su propiedad.

3. PUESTOS DE TRABAJO QUE PUEDE OCUPAR UN TÉCNICO SUPERIOR EN RESTAURACIÓN

- Jefe de economato y bodega.
 - Jefe de sala.
 - Director de restauración o de banquetes.
 - Director de producción.
 - Jefe de compras.
 - Director de alimentación y bebidas.
 - Responsable de la alimentación en una cocina central.
 - Consultor.
 - Jefe de cocina.

4. PERFIL PROFESIONAL

A) Capacidades conceptuales:

- Organización y control de cocina, sala y economato / almacén / bodega.
- Nutrición.
- Precios de coste de los productos de mercado.
- Mercancías disponibles y mínimas en stock.
- Capital humano necesario para determinadas tareas.
- Tecnología alimenticia.
- Protocolo de sala.
- Normas de higiene y seguridad en el trabajo.
- Manipulación de alimentos.
- Control de raciones.
- Legislación laboral.
- Normas de atención al cliente.
- Contabilidad hotelera.
- Contabilidad de costes.
- Enología.
- Lenguas extranjeras.
- Técnicas de marketing.

B) Capacidades procedimentales:

- Organizar tareas, recursos humanos.
- Supervisar los trabajos encargados.
- Seleccionar personal.
- Diseñar ofertas gastronómicas.
- Comercializar productos alimenticios.
- Planificar tareas y tiempos.
- Formar al personal en la línea de la empresa.

- Asignar tareas.
- Identificar el producto, el método y el capital humano óptimo.
- Tratar al cliente.

c) Capacidades actitudinales:

- Responsabilidad.
- Don de mando.
- Iniciativa.
- Seriedad.
- Precisión.
- Pulcritud.
- Cooperación.
- Espíritu de venta.
- Autonomía.

5. COMPETENCIAS QUE DESARROLLAR

A) Competencia general:

Administrar establecimientos, áreas o departamentos de restauración, diseñando y comercializando su oferta gastronómica.

B) Competencias profesionales:

Las más relevantes están agrupadas en las siguientes unidades de competencia:

- Organizar y supervisar los procesos de aprovisionamiento, realización y conservación de elaboraciones culinarias, prestando asistencia técnica y operativa.
- Organizar y supervisar los procesos de aprovisionamiento, realización y conservación de productos de pastelería y repostería, prestando asistencia técnica y operativa.
- Organizar y supervisar los procesos de aprovisionamiento de bebidas y realización del servicio de alimentos y bebidas, prestando asistencia técnica y operativa, y dando asesoramiento y atención especial a los clientes.
- Planificar establecimientos, áreas o departamentos de producción y / o servicio de alimentos y bebidas y realizar el control de su explotación.
- Diseñar y comercializar ofertas gastronómicas en distintos tipos de establecimientos, áreas o departamentos de restauración.

6. CONTEXTO EN QUE SE DESARROLLÓ

Desde la llegada masiva de turistas a mediados de los años sesenta hasta finales de los ochenta, España ha dispuesto de una amplia red hotelera y, en muchos casos, familiar. Sobre todo en la costa, los hoteles solían ser pequeños establecimientos regentados por familias que encontraban en este sector su modo de vida.

A partir de mediados de los ochenta, y sobre todo con la celebración de las Olimpiadas Barcelona 92, que actúan como revulsivo, surge la necesidad de ofrecer al visitante la posibilidad de alojarse en hoteles de categorías superiores.

La modernidad y la promoción de puntos estratégicos de la costa mediterránea han dado a conocer puntos geográficos ideales para visitas vacacionales. Los tour operadores han promovido la reserva de plazas hoteleras a clientes que, además de sol y playa, exigen

divertimento para su tiempo de ocio, y así surgieron los campos de golf, las pistas de squash y de tenis, las piscinas climatizadas y los hoteles de 4 y 5 estrellas, inexistentes en algunas zonas turísticas hasta 1990.

Estos hoteles grandes y bien equipados suelen funcionar con unos perfiles profesionales que en los hoteles familiares resultan innecesarios. Por ejemplo el perfil del puesto de trabajo de dirección de Alimentación y Bebidas. Los empresarios buscan en el mercado laboral personas con el perfil idóneo para ocupar estos lugares de trabajo y, al no haber suficientes, se crean los estudios de Técnico Superior en Restauración, que proporcionarán los profesionales que el mercado hotelero requiere. Todo ello, sin duda, ha venido a elevar el nivel turístico de determinadas zonas. Posteriormente, con la apertura de parques temáticos se han creado

puestos de trabajo, como directores de nudo o de zona temática, en los que los alumnos que han ido finalizando este Ciclo Superior están desempeñando el oficio aprendido en las escuelas de hostelería y turismo.

Además, cada vez es mayor el número de personas que comen regularmente fuera de casa por cuestiones laborales, de estudios, etc.

7. DESCRIPCIÓN DE LA EXPERIENCIA

En las páginas siguientes se describe la estructura del Ciclo Formativo Superior de Restauración:

Estructura curricular:

El ciclo está estructurado en 10 Módulos profesionales, agrupados en 4 bloques:

A) Módulos profesionales asociados a una unidad de competencia

- Procesos de Cocina
- Procesos de Pastelería y Panadería
- Procesos de Servicio
- Administración de establecimientos de Restauración
- Marketing en Restauración

B) Módulos profesionales transversales

- Lengua Extranjera
- Segunda Lengua Extranjera
- Relaciones en el entorno de trabajo

C) Módulo profesional de:

- Formación en Centros De Trabajo

D) Módulo profesional de:

- Formación y Orientación laboral

8. OBJETIVOS GENERALES DEL CICLO FORMATIVO DE RESTAURACIÓN

- Analizar y desarrollar los procesos de producción y/o servicio de alimentos y bebidas, identificando, describiendo y / o aplicando: las principales operaciones, los equipos, las materias primas, los procedimientos de trabajo y la rentabilidad de los procesos.

- Valorar las distintas fórmulas y tipologías de servicios de restauración, estimando la función de los recursos humanos y materiales dentro de la organización.
- Analizar los distintos tipos de establecimientos y modalidades de producción de elaboraciones de pastelería y panadería, valorando la función de los recursos humanos y materiales dentro de la organización.
- Comprender y utilizar correctamente la terminología, los instrumentos, la información técnica, los procedimientos y los métodos necesarios para organizar, supervisar y, en su caso, participar en los procesos de aprovisionamiento, preelaboración, realización y conservación de elaboraciones culinarias y bebidas, evaluando los resultados intermedios y finales.
- Comprender y utilizar correctamente la terminología, los instrumentos, la información técnica, los procedimientos y los métodos necesarios para organizar, supervisar y, en su caso, participar en los procesos de preservación, servicio y postservicio de alimentos y bebidas, evaluando los resultados intermedios y finales.
- Analizar las funciones de planificación, organización y gestión y control integral de la calidad, y definir y / o aplicar los procedimientos de gestión y control en los procesos de producción y / o servicio de alimentos y bebidas.
- Comprender y aplicar los mecanismos que determinan la creación y el desarrollo de determinados conceptos o fórmulas de restauración, interpretando las variables que influyen en la elaboración de ofertas gastronómicas concretas para dar respuesta satisfactoria a las expectativas de una demanda potencial y a los objetivos económicos de la empresa.
- Valorar diferentes estrategias de comercialización para las ofertas gastronómicas y/o de productos de pastelería y panadería definidas, estimando las acciones de comunicación que mejor se adaptan a situaciones de mercado concretas.
- Actuar, utilizando con autonomía los conocimientos técnicos y el saber hacer necesario, y proponiendo mejoras en los procedimientos establecidos y soluciones a las contingencias del trabajo.
- Sensibilizar a los demás sobre los efectos negativos que inciden en la salud personal y colectiva y en el bienestar de los clientes, que pueden producirse por el incumplimiento de las normas higiénico-sanitarias o de las normas de seguridad, estimando y proponiendo medidas o protecciones para prevenir riesgos o mejorar las condiciones de seguridad.
- Comprender el marco legal, económico y organizativo que regula y condiciona las actividades profesionales del sector de Hostelería y Turismo y de los subsectores de industrias de panadería y de pastelería artesanal, identificando los derechos y las obligaciones que se derivan de las relaciones laborales.
- Dominar estrategias de comunicación para transmitir y recibir información correctamente y resolver situaciones conflictivas, tanto en el ámbito de las relaciones en el entorno de trabajo como en las relaciones con los clientes, pudiendo utilizar, al menos, dos lenguas extranjeras.
- Analizar, adaptar y, en su caso, generar documentación técnica imprescindible en la formación y el adiestramiento de personal colaborador dependiente.
- Seleccionar y valorar críticamente las diversas fuentes de información relacionadas con el ejercicio de la profesión que posibiliten el conocimiento y la inserción en la realidad laboral, la capacidad de autoaprendizaje y la evolución y adaptación de sus capacidades profesionales a los cambios tecnológicos y organizativos que se produzcan.
- Desarrollar la iniciativa, el sentido de la responsabilidad, la identidad y la madurez profesional que permitan aportar mejoras al trabajo, la valoración del trabajo riguroso y bien hecho y la motivación hacia el perfeccionamiento profesional.

Objetivos específicos:

- 1 - Diseñar ofertas gastronómicas mediante la identificación de todas las variables que influyen en su elaboración.

Desarrollo curricular. Estrategias e instrumentos

2 – Especificar diferentes propuestas de oferta, teniendo en cuenta la relación que existe entre nuevos productos y servicios gastronómicos y la demanda del mercado.

3 - Diseñar procesos de compra, almacenamiento, elaboración y servicio de alimentos y bebidas.

4 – Identificar las materias y los géneros que intervienen en los procesos de compra y producción de ofertas, así como los puestos de trabajo necesarios para llevar a término la citada oferta.

5 – Especificar el nivel de calidad y las características de los géneros, las zonas y operaciones de almacenamiento para realizar la oferta.

6- Planificar el desarrollo de la oferta gastronómica del establecimiento.

7- Identificar los objetivos técnico-económicos del área, determinando precios de coste, de venta y beneficio en cada producto que compone la oferta.

8- Determinar los perfiles profesionales de las personas que han de llevar a cabo la oferta.

9 – Programar las fases del proceso productivo y del servicio de restauración, el sistema de comunicación de la información.

10 – Controlar los procesos de elaboraciones culinarias y del servicio de bebidas, tanto desde el punto de vista de las cantidades como de los precios.

11 – Relacionarse con clientes, proveedores y superiores de la empresa, interpretando los servicios solicitados, como dudas, pedidos, problemas personales o técnicos, etc.

12- Adaptarse al idioma de los clientes cuando se relacione con ellos.

13 – Verificar el cumplimiento de los objetivos técnicos y económicos de su área de trabajo en cuanto a suministro, almacenamiento, distribución, elaboración y servicio de los productos relacionados con la oferta del establecimiento o el área de alimentación.

14 – Valorar las causas de posibles disfunciones en el proceso e introducir soluciones y alternativas con el propósito de subsanar los errores y así mantener el nivel de calidad establecido por la empresa.

15 – Organizar el funcionamiento de los recursos humanos a su cargo, decidiendo la asignación de puestos de trabajo en función de sus características y motivando al colectivo en la ejecución de su trabajo.

16- Incentivar individual y colectivamente al personal a su cargo para alcanzar los objetivos marcados por la empresa.

17 – Incorporar al alumno en el mundo laboral, adaptándose a la estructura propia de la empresa y adoptando una actitud responsable y participativa.

Ejemplificación de la distribución de los contenidos del módulo 4 de Administración de Establecimientos de restauración en unidades didácticas

Los contenidos de los módulos de los Ciclos Formativos se organizan en unidades didácticas que nos ayudan a definir las actividades de enseñanza-aprendizaje que permitirán a los alumnos el aprendizaje de los contenidos que forman parte de la unidad didáctica.

Este módulo está asociado a la unidad de competencia número 4, que consiste en planificar establecimientos, áreas o departamentos de producción y / o servicio de alimentos y bebidas, y realizar el control de su explotación.

Duración: Se han asignado 160 horas.

1. CONTENIDOS CONCEPTUALES

- 1-Estructura organizativa y funcional del establecimiento de restauración:
 - 1a - Áreas o departamentos básicos.
 - 1b - Funciones principales. Organigramas. Distribución de tareas.
 - 1c - Relaciones interdepartamentales.
 - 1d - Circuitos y tipos internos y externos de información / documentación.
- 2- La planificación:
 - 2a - Concepto y naturaleza.
 - 2b - Proceso de planificación. Tipos de planes.
 - 2c - Técnicas de programación y control de tiempos. Diagrama de Gant.
Métodos de cálculo de tiempos en el departamento de cocina.
- 3- Control presupuestario:
 - 3a - Ciclo y tipos de presupuesto.
 - 3b - Presupuesto por departamentos.
- 4- Gestión de la restauración:
 - 4a - Gestión y control de costos: análisis, naturaleza, imputación y rentabilidad.
 - 4b - Evaluación de resultados: balance, cuenta de explotación, *Cash flow*.
 - 4c - Análisis de los niveles de producción y rentabilidad.
 - 4d - Aplicaciones informáticas.
- 5- Gestión y control de almacenes de alimentos y bebidas:
 - 5a - Documentación administrativa.
 - 5b - Gestión de la recepción.
 - 5c - Gestión de la expedición y medios de transporte.
 - 5d - Canales de distribución.
- 6- Sistemas de financiamiento:
 - 6a - Estimación de las necesidades financieras.
 - 6b - Fuentes de financiamiento.
 - 6c - Costos de financiamiento.
 - 6d - Selección de la estructura financiera óptima.
- 7- Tipos de inversión:
 - 7a - Tipología de las inversiones.
 - 7b - Valor actual neto de la inversión.

7c - Tasa interna de retorno.

7d - *Pay back*.

8- Gestión de la calidad:

8a - Control de calidad: calidad de los proveedores, recepción, proceso. Producto y servicio.

8b - Técnicas estadísticas y gráficas.

2. CONTENIDOS DE PROCEDIMIENTOS

1- Mejora de la organización del establecimiento:

1a - Identificación de la estructura departamental y de las funciones asociadas.

1b - Análisis de los objetivos del establecimiento (económicos; productivos, etc.).

1c - Relación entre objetivos y productividad.

1d - Evaluación de la organización existente o prevista.

1e - Propuesta de soluciones alternativas a la organización.

2- Determinación de la competencia profesional:

2a - Identificación de las diferentes ocupaciones para cada departamento y / o lugar de trabajo.

2b - Identificación de las tareas asociadas a cada ocupación.

2c - Relación entre posibles requerimientos aptitudinales y actitudinales y los puestos más relevantes.

2d - Definición de la competencia profesional de las diferentes ocupaciones.

3- Introducción de mejoras en el presupuesto:

3a - Identificación de los datos previstos y reales.

3b - Cálculo de las desviaciones.

3c - Análisis de las posibles causas de su aparición y de los efectos que pueden producir.

3d - Propuesta de soluciones alternativas.

4- Valoración de ofertas de proveedores:

4a - Identificación de las características y de los requisitos en cuanto a calidad, precio y plazos de entrega.

4b - Interpretación de los condicionantes materiales, económicos y financieros de la empresa.

4c - Cálculo de costes financieros.

4d - Comparación de cada uno de los parámetros con las necesidades de la empresa.

4e - Valoración de cada uno de los aspectos de la empresa.

5- Proceso de control de inventarios:

5a - Determinación del sistema de registro de existencias.

5b - Establecimiento de los niveles óptimos de existencias.

5c - Registro de entradas y salidas.

5d - Comparación entre el nivel registrado y el establecido.

5e - Detección de desajustes en el pedido, el inventario o la ruptura de stocks.

6- Valoración de las existencias:

6a - Identificación de los métodos de valoración de existencias.

6b - Determinación del sistema adecuado para cada tipo de producto.

6c - Obtención de información sobre las existencias iniciales, unidades y precios de compra y venta.

6d - Registro de las entradas y de las salidas.

6e - Valoración de las existencias y del coste unitario.

- 7- Verificación y ordenación de la documentación de compra y aprovisionamiento:
 - 7a - Identificación del tipo de documento.
 - 7b - Comprobación de los datos de albaranes, pedidos u órdenes de operaciones comerciales.
 - 7c - Verificación del cálculo y de las normas mercantiles y fiscales.
 - 7d - Registro del documento en el libro y / o registro.
 - 7e - Clasificación y codificación de la documentación según la tipología.
 - 7f - Archivo.
 - 7g - Entrega de la copia del documento y / o del original.
- 8- Tratamiento informático de los datos del almacén:
 - 8a - Definición del sector y del tipo de control que se ha de realizar.
 - 8b - Determinación de los datos de entrada y de salida que se han de tratar.
 - 8c - Selección de la aplicación adecuada.
 - 8d - Configuración de las fórmulas de cálculo y del tipo de ficheros.
 - 8e - Introducción y actualización de los datos.
 - 8f - Almacenamiento y listas de productos.
 - 8g - Comprobación de resultados con los datos introducidos.
- 9- Control de calidad:
 - 9a - Identificación de los elementos del sistema de calidad aplicables a cada estructura organizativa.
 - 9b - Asignación de las funciones específicas de calidad.
 - 9c - Identificación de las características de calidad y de los parámetros que afectan a estas características.
 - 9d - Selección de los procedimientos e instrumentos de control de calidad.
 - 9e - Aplicación de la técnica correspondiente.
 - 9f - Valoración de resultados.

3. CONTENIDOS DE ACTITUDES

- 1- Ejecución sistemática en el proceso de resolución de problemas: toma de decisiones en cuanto a los posibles desajustes en la planificación de los recursos humanos y materiales, el control presupuestario y la gestión económica, de aprovisionamiento y de calidad.
- 2- Ejecución sistemática en la comprobación de resultados: corrección sistemática de los errores detectados en referencia a los objetivos previstos en cualquier área de trabajo.
- 3- Orden y método de trabajo: distribución del trabajo y del tiempo previstos de la planificación.
- 4- Compromiso con las obligaciones asociadas al trabajo: cumplimiento de las normas en cuanto a la planificación y la coordinación del trabajo. Hace comprender al equipo la importancia de trabajar partiendo de unas normas.
- 5- Participación y cooperación en el trabajo de equipo: coordinación del grupo de trabajo a su cargo, especificación de la tarea que cada uno ha de llevar a cabo y seguimiento. Colaboración con otras personas a la hora de facilitar y promover las relaciones entre los diferentes departamentos de un establecimiento de restauración y otros organismos y/o establecimientos.
- 6- Ejecución independiente del trabajo: rigurosidad y seguridad en todas aquellas tareas relacionadas con la planificación y el seguimiento del trabajo, y también la gestión económico administrativa del establecimiento.
- 7- Intercambio de ideas y opiniones: espíritu crítico al valorar los resultados obtenidos en la administración del establecimiento de restauración.

8- Comportamiento personal adecuado a la situación: cuidadoso con su aspecto personal y el de sus subordinados. Se interesa por que él y su grupo tengan buena presencia. Es siempre consciente de que trata con público.

9- Mentalidad emprendedora en las tareas y acciones: búsqueda de nuevas actuaciones encaminadas a hacer más atractiva la oferta del establecimiento.

10- Creatividad: motivación en el trabajo y transmisión de la misma al grupo, procurando que todos estén satisfechos con la tarea que realizan.

11- Valoración de la tarea realizada: observación y evaluación del trabajo realizado y, en caso de obtener una valoración positiva, comunicación al miembro correspondiente, motivándolo a continuar en esta línea.

12- Mentalidad abierta a cambios e innovaciones: interés por toda la información sobre la nueva restauración. Puesta al día de las nuevas tecnologías y comunicación al equipo.

4. DISTRIBUCIÓN DE LOS CONTENIDOS DEL MÓDULO EN UNIDADES DIDÁCTICAS

Se han agrupado los contenidos por afinidades y se han obtenido cuatro unidades didácticas. Como puede observarse a continuación, los contenidos quedan bien definidos y diferenciados entre sí. Así mismo, el tiempo asignado a cada unidad se considera suficiente para el desarrollo de sus contenidos.

UD 1- Organización y planificación de un establecimiento de restauración.

UD 2- Gestión contable y financiera y control presupuestario.

UD 3- Gestión de almacén de alimentos y bebidas.

UD 4- Gestión de la calidad.

Ejemplificación de la unidad didáctica 1

Temporización: 13 horas.

FICHA DE ACTIVIDAD	CONTENIDOS CONCEPTUALES	CONTENIDOS PROCEDIMENTALES	CONTENIDOS ACTITUDINALES
FA1- Identificación de la estructura organizativa de un establecimiento de restauración.	1 a	1b, 1d	8 a, 8b, 9, 10
FA2- Departamentos de un establecimiento de restauración.	1 a, 1c	1 a, 1d	3, 9
FA3- Recursos humanos, organigramas y profesiogramas.	1b, 1c, 2 a,	2 a, 2c, 2d	3, 4
FA4- Planificación y distribución de las tareas.	1d, 2,	1c, 1d, 2b	1, 2, 5

Estructuración de las fichas de actividad

Núcleo de actividad 1: organización y planificación de un establecimiento de restauración.

Ficha de actividad 1: identificación de la estructura organizativa de un establecimiento de restauración.

Identificador de la ficha: RES/C5/NA1/FA1

Definición de la actividad: Identificación de la organización de un establecimiento de restauración.

Objetivos que el alumnado ha de alcanzar:

- Caracterizar los diferentes tipos de establecimientos de restauración.
- Definir las diversas fórmulas de restauración.
- Relacionar las características con la normativa vigente y los diferentes tipos de oferta.

Organizadores previos:

- Categorías y clasificación hotelera.
- Tipos de establecimientos de restauración.
- Tipos de oferta gastronómica.

Contenidos que se han de desarrollar:

Conceptos

- Estudio de la organización funcional de la restauración.

Procedimientos

- Análisis de los objetivos económicos y productivos de un establecimiento de restauración.
- Evaluación de la estructura organizativa ya existente o de la prevista.

Actitudes

- Inquietud en mostrar un excelente aspecto personal.
- Interés en tener buena presencia.
- Conciencia de que se prepara para trabajar en público.

Recursos

- Normativa turística y hotelera.
- Prospectos de promociones hoteleras.

Metodología

- Conceptos:
 - Estudio de la organización funcional de la restauración.

El alumno llegará a esta sesión con conocimientos sobre las diferentes categorías hoteleras, los tipos de establecimientos y los factores que conforman la oferta gastronómica.

Dado que para desarrollar esta sesión descriptiva de la organización interna de una empresa de restauración es necesaria una extensa explicación detallando los diferentes conceptos, se utilizará el método de CLASE MAGISTRAL.

Se realizarán intervenciones explicativas rompiendo periódicamente la descripción para que participen los alumnos y plantearles preguntas sobre las explicaciones y así comprobar si éstas quedan claras o si, al contrario, se han de reforzar en algún punto.

- Procedimientos:
 - Análisis de los objetivos económicos y productivos de un establecimiento de restauración.
 - Evaluación de la estructura organizativa ya existente o de la prevista.

En estos procedimientos, lo que se pretende es que el alumno interprete los diferentes objetivos económicos y productivos de una empresa de restauración.

Se dividirá la clase en grupos. Se realizará una pequeña explicación para detectar el conocimiento que tienen los alumnos sobre este punto, y se marcarán una serie de pautas que han de discutir en grupo. Por tanto, se utilizará el MÉTODO DE DISCUSIÓN juntamente con el de RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS, moderando la sesión.

Intervendrán componentes de cada grupo para que expongan las conclusiones a las que han llegado y las pongan en común.

Evaluación:

- Criterios de evaluación de acuerdo con el proceso y el resultado que se espera:
 - Distingue los diferentes tipos de establecimientos de restauración.
 - Identifica las diversas fórmulas de restauración.
 - Relaciona correctamente los tipos de establecimientos con la oferta gastronómica.
 - Relaciona la fórmula de restauración con la tipología de clientes.
- Criterios de evaluación en cuanto a la conducta esperada:
 - Tiene iniciativa y es innovador.
 - Acostumbra a presentarse arreglado y tiene cuidado de su aspecto personal.
 - Es creativo y se muestra motivado.

Tiempo de realización: 3 horas.

Ficha de actividad 2: departamentos de un establecimiento de restauración.

Identificador de la ficha: RES/C5/NA1/A2

Definición de la actividad: identificar las diferentes áreas de trabajo en la restauración.

Objetivos que el alumno ha de conseguir:

- Describir las características de las áreas de restauración.
- Determinar las funciones que desarrollar en las áreas de restauración.

Organizadores previos:

- Conocimiento del ámbito hotelero.
- Terminología hotelera.
- Nomenclatura de restauración.

Contenidos que se han de desarrollar:

Hechos, Conceptos y Sistemas Conceptuales

- Áreas o departamentos básicos.
- Relaciones interdepartamentales.

Procedimientos

- Identificación de la estructura departamental y de las funciones asociadas.
- Confección de soluciones alternativas a la estructuración departamental establecida.

Actitudes

- Corrección sistemática de los errores detectados en referencia a los objetivos previstos en cualquier área de trabajo.
- Trabajo ordenado y puntual.

Recursos:

- Cuadros de especificación departamental.
- Normativa hotelera.

Metodología:

- Conceptos:
 - Áreas o departamentos básicos.
 - Relaciones interdepartamentales.

El alumno llegará a esta sesión con conocimientos sobre los diferentes tipos de establecimientos y sobre terminología hotelera.

Dado que para desarrollar esta sesión descriptiva de la organización interna de una empresa de restauración, hace falta llevar a cabo una extensa explicación detallando los diferentes conceptos, se utilizará el método de CLASE MAGISTRAL.

Se realizarán intervenciones explicativas y preguntas sobre las explicaciones para comprobar si lo que se está explicando queda claro o si, se hay que hacer hincapié en algún punto.

• Procedimientos:

- Identificación de la estructura departamental y de las funciones asociadas.
- Confección de soluciones alternativas a la estructuración departamental establecida.

En estos procedimientos, lo que se pretende es que el alumno conozca la estructura departamental de un hotel y las jerarquías profesionales que lleva asociadas, así como los diferentes departamentos en que se divide.

Se llevará a cabo una explicación sobre la organización de una empresa hotelera y, después, distintos alumnos intervendrán exponiendo las ideas que se han formado a lo largo de las explicaciones. En el caso de detectar deficiencias o ideas mal interpretadas, volveremos a insistir en aquellos puntos que no hayan quedado claros.

Después de una rueda de intervenciones, se organizarán los alumnos para que ideen la estructura organizativa de un gran hotel de ciudad mediante el MÉTODO DE PROYECTOS. Para ello, se agruparán de cuatro en cuatro para que trabajen en equipos.

Evaluación:

- Criterios de evaluación de acuerdo con el proceso y el resultado que se espera:
 - Identifica las diferentes áreas de un hotel o de un establecimiento de restauración.
 - Contrasta un departamento con los restantes.
- Criterios de evaluación en cuanto a la conducta esperada:
 - Intercambia opiniones con el grupo para encontrar nuevas posibilidades organizativas.
 - Cumple con su trabajo de manera independiente.

Tiempo de realización: 3 horas.

Ficha de actividad 3: recursos humanos, organigramas y profesiogramas.

Identificador de la ficha: RES/C5/NA1/A3

Definición de la actividad: distribución de funciones laborales en las áreas o departamentos.

Objetivos que el alumnado ha de alcanzar:

- Establecer la planificación del trabajo en función de las competencias y los perfiles profesionales.
- Determinar los perfiles que se buscan en los diferentes puestos de trabajo.
- Confeccionar organigramas de los diferentes tipos y fórmulas de establecimientos de restauración.
- Elaborar los profesiogramas hoteleros y de restauración.

Organizadores previos:

- Jerarquías profesionales de la industria hotelera y hornos.
- Conocimientos de las actividades relacionadas con las industrias de servicios.

Contenidos que se han de desarrollar:

Hechos, Conceptos y Sistemas Conceptuales

- Principales funciones laborales en la industria hotelera.
- Diferentes tipos de organigramas para describir la organización empresarial.
- Distribución profesional.

Procedimientos

- Identificación de las diferentes ocupaciones para cada departamento o puesto de trabajo.
- Relación entre posibles requerimientos aptitudinales y actitudinales y las ocupaciones más relevantes.
- Definición de la competencia profesional de los diferentes puestos.

Actitudes

- Distribución del trabajo y del tiempo previstos de la planificación.
- Cumplimiento de las normas en lo relativo a la coordinación del trabajo.
- Transmisión al equipo de la importancia de trabajar siguiendo unas normas.

Recursos:

- Organigramas de grandes empresas hoteleras y de industrias familiares.
- Cuadros de profesiogramas.

Metodología:

- Hechos, Conceptos y Sistemas Conceptuales
- Principales funciones laborales en la industria hotelera.
- Diferentes tipos de organigramas para describir la organización empresarial.
- Distribución profesional.

Para llevar a cabo estas sesiones, aprovecharemos el trabajo desarrollado a lo largo de la actividad de este mismo NA, de manera que, dado que los alumnos han trabajado en grupos de cuatro en la búsqueda de la estructura organizativa de un gran hotel, continuaremos en esta línea, partiendo de los datos obtenidos anteriormente.

Expondremos el listado de tareas que cada colaborador de una empresa hotelera ha de llevar a cabo, ayudándonos con transparencias y cuadros descriptivos. Al mismo tiempo que se describen estas funciones, se irán explicando las profesiones adscritas a cada jerarquía profesional.

- Procedimientos
 - Identificación de las diferentes ocupaciones de cada departamento o puesto de trabajo.
 - Relación entre los posibles requerimientos aptitudinales y actitudinales y las ocupaciones más relevantes.
 - Definición de la competencia profesional de las diferentes ocupaciones.

Con toda la información y los datos obtenidos en las sesiones anteriores, encargaremos a los alumnos la confección, en grupos, de una relación descriptiva de las distintas profesiones asociadas a cada departamento. Además, pondremos en común las aptitudes y actitudes que cada puesto de trabajo requiere y, a través del MÉTODO DE DISCUSIÓN, coordinaremos los diferentes grupos para que expongan, por turnos y en voz alta, las diferentes características de cada lugar de trabajo.

Evaluación:

- Criterios de evaluación de acuerdo con el proceso y el resultado que se espera:
 - Demuestra tener buen criterio para distribuir los trabajos.
 - Identifica claramente las diferentes funciones del área de restauración y horno.
 - Confecciona profesiogramas con diligencia y método.
 - Es aseado en la presentación de trabajos, parrillas de esquemas, cuadros, etc.
- Criterios de evaluación en cuanto a la conducta esperada:
 - Colabora con el grupo en las tareas conjuntas y en las ruedas de intervención en foros abiertos.
 - Demuestra tener espíritu crítico cuando valora los resultados de los trabajos encargados.

Tiempo de realización: 4 horas.

Ficha de actividad 4: planificación y distribución de las tareas.

Identificador de la ficha: RES/C5/NA1/A4

Definición de la actividad: establecimiento de las tareas que desarrollar en función de las estrategias y los objetivos empresariales.

Objetivos que el alumnado ha de alcanzar:

- Describir los circuitos internos de información que se producen en el interior de un departamento y las relaciones con el ámbito externo.
- Identificar los circuitos externos de información necesarios para la actividad.
- Cuantificar las necesidades técnicas para organizar un departamento.
- Cuantificar las necesidades humanas para llevar a cabo la actividad.

Organizadores previos:

- Trabajos relativos a partidas, a sectores de restaurante, etc.
- Desarrollo de la actividad en caterings y cocinas centrales.
- Convenio de la industria hotelera y de colectividades.

Contenidos que se han de desarrollar:

Hechos, Conceptos y Sistemas Conceptuales

- Circuitos y tipos de información / documentación interna y externa.
- Concepto y naturaleza de la planificación.
- Proceso de planificación y diferentes tipos de planes.
- Técnicas de programación y control de tiempos. *Timing*.
- Métodos de cálculo de tiempos en el departamento de cocina.

Procedimientos

- Identificación de las tareas asociadas a cada ocupación.
- Propuesta de soluciones alternativas a la organización.
- Relación entre objetivos y productividad.

Actitudes

- Toma de decisiones en cuanto a posibles desajustes en la planificación de los recursos humanos.
- Corrección sistemática de los errores detectados en referencia a los objetivos previstos en cualquier área de trabajo.
- Coordina el grupo de trabajo que tiene a su cargo, especifica la tarea que cada uno ha de llevar a cabo y hace el seguimiento.
- Colabora con otras personas a la hora de facilitar y promover las relaciones entre los diferentes departamentos de un establecimiento de restauración y otros organismos o establecimientos.

Recursos:

- Convenio de la industria hotelera.
- Profesiogramas.

Metodología:

- Hechos, Conceptos y Sistemas Conceptuales
- Circuitos y tipos de información / documentación interna y externa.

- Concepto y naturaleza de la planificación.
- Proceso de planificación y diferentes tipos de planes.
- Técnicas de programación y control de tiempos. *Timing*.
- Métodos de cálculo de tiempos en el departamento de cocina.

Con el propósito de exponer los diferentes conceptos sobre la información interna, la planificación y el *timing* en la industria hotelera, dedicaremos los primeros 15 minutos de la sesión a hacer una explicación sobre estos temas. El alumno ya ha ido recibiendo información sobre estos conceptos a lo largo de otras sesiones de este mismo NA, por lo tanto, interesa más el ejercicio que sobre estos conceptos puedan llevar a cabo los alumnos, que incidir sobre hechos ya expuestos.

Debemos tener en cuenta que el alumnado que estudia este ciclo se prepara para coordinar un grupo de personas a su cargo, organizándolas, confeccionando sus horarios y las indicaciones del tiempo que han de emplear en cada tarea.

- Procedimientos
 - Identificación de las tareas asociadas a cada ocupación.
 - Propuesta de soluciones alternativas a la organización.
 - Relación entre objetivos y productividad.

Con los listados de ocupaciones y características de cada una de ellas, los alumnos continuarán trabajando sobre este tema, de manera que identifiquen las tareas relativas a cada jerarquía profesional.

Una vez localizadas con la ayuda del conocimiento que tienen de los hoteles y restaurantes que hayan podido visitar o incluso en los que hayan trabajado, llevaremos a los grupos a buscar soluciones sobre las realidades que se viven en los hoteles en cuanto a personal y reparto de categorías y labores.

Al terminar, haremos un turno de intervenciones y se coordinará a través del MÉTODO DE DISCUSIÓN, la puesta en común de todo este material.

Evaluación:

- Criterios de evaluación de acuerdo con el proceso y el resultado que se espera:
 - Demuestra tener buen criterio en la distribución de las tareas.
 - Identifica claramente las diferentes funciones en el área de restauración y horno.
 - Confecciona profesigramas con diligencia y método.
- Criterios de evaluación en cuanto a la conducta esperada:
 - Colabora con el grupo en tareas conjuntas y en turnos abiertos de palabra.
 - Espíritu crítico al valorar los resultados de los trabajos encargados.
 - Es aseado en sus trabajos, escritos, etc.

Tiempo de realización: 3 horas.