

SOLUCIONES PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD Y DE LA INNOVACIÓN EN EL ESTABLECIMIENTO HOSTELERO (Hostelería Innova-Gest)

PM Consultores ha desarrollado un Programa para la mejora de la Gestión de la Innovación y de la Calidad en el sector de hostelería (cafeterías y restaurantes), para que a través de la formación e implicación de todo el personal del establecimiento Hostelero en el uso de esta herramienta se establezca una dinámica en la mejora hostelera.

HOSTELERIA INNOVA-GEST es una HERRAMIENTA de aprendizaje y de gestión para el control y seguimiento de la innovación y de la mejora de la calidad del establecimiento de hostelería.



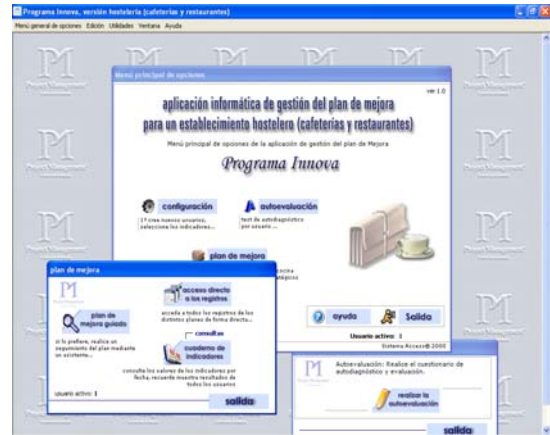
HOSTELERIA INNOVA-GEST NO SOLO ES UNA HERRAMIENTA DE FORMACION. ES UNA HERRAMIENTA DE GESTION QUE TE AYUDARÁ A GESTIONAR TU PROPIO PLAN DE MEJORA DE LA CALIDAD Y DE LA INNOVACIÓN EN TU ESTABLECIMIENTO

TOTALMENTE GRATUITO
FINANCIADO EN EL MARCO DEL PROGRAMA DE FORMACIÓN CONTINUA A TRAVÉS DE LA FUNDACIÓN TRIPARTITA PARA LA FORMACION EN EL EMPLEO Y EL FONDO SOCIAL EUROPEO
PRECIO DE 420 € TOTALMENTE BONIFICADO EN TC DE LA SEGURIDAD SOCIAL

1. Características

El PROGRAMA está dividido en dos partes diferenciadas:

☞ Una primera parte se presenta bajo la modalidad de 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 enfocado 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. Debe servir de guía de reflexión acerca del comportamiento y de la toma de decisiones que se deben observar en la mejora de la calidad y en la actitud hacia la innovación.

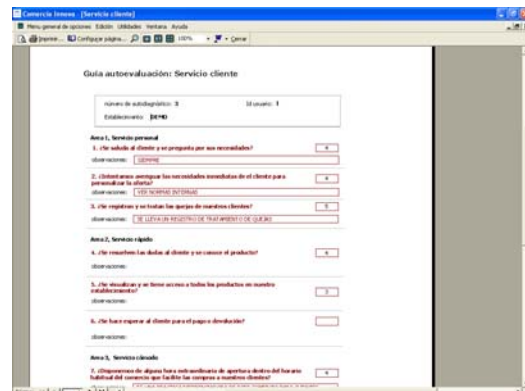
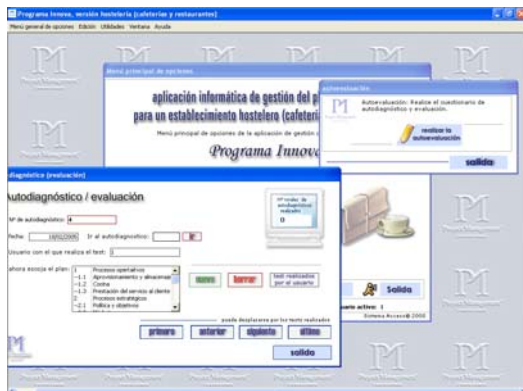


☞ Una segunda parte de aplicación práctica, que se presenta bajo la modalidad de herramienta de gestión y control para la aplicación práctica de los conocimientos adquiridos (instalación y ejecución de programa informático). En ella el personal formado del establecimiento Hostalero tendrá la oportunidad de:

- Realizar una autoevaluación acerca del grado de aplicación o implantación de los diferentes estándares de gestión en el propio establecimiento Hostalero.
- 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. ¿ Por qué un establecimiento hostelero debe formarse y usar INNOVA GEST?

1. Porque es la **única herramienta existente en el mercado** que facilita todos los medios necesarios para la formación y ayuda a los recursos humanos de un establecimiento Hostalero en la **mejora de la calidad** del establecimiento Hostalero y en la **gestión de la innovación**.
2. Porque es la única que facilita una herramienta de gestión para el seguimiento y el control de la calidad y la innovación y permite un seguimiento real de las mejoras que decidimos implantar en el establecimiento Hostalero.
3. Porque es una forma de implicar al personal de la empresa en la mejora de la calidad del establecimiento Hostalero y nos ayuda a medir el progreso de nuestros avances en nuestro propósito de mejora.



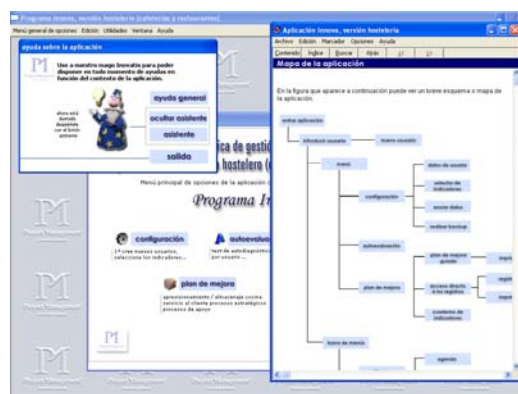
3. Materiales entregados

CD ROM que contiene el Manual multimedia interactivo formativo de consulta de los estándares de gestión del establecimiento Hostelero, y el programa de instalación de la aplicación informática para el plan de mejora de la calidad y de la autoevaluación (instalación en disco duro de PC local).

Tanto el CD multimedia como la aplicación informática tienen como característica su gran atractividad visual, de entorno “amigable” para el usuario, y de fácil uso y manejo.

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 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.



4. Requisitos de participación

Cualquier **establecimiento hostelero que tenga empleado/s y coticen por el/ellos a la Seguridad Social en el régimen general** (por contingencias de formación profesional), y que desee adherirse al convenio de formación promovido por AULAFORMACION en el marco de la Formación Continua para el sector de la Hostelería (**firma de carta de adhesión**)

El compromiso de la empresa consiste en la inscripción de al menos un empleado que se compromete al **aprendizaje y uso inicial de los materiales entregados durante 90 horas (uno/dos meses)**, que son los justificados en este programa. La formación contempla la asistencia tutorial a distancia en este periodo (vía telefónica y por e-mail).

Los 420 euros se abonarán al inicio de la acción formativa y a la finalización del periodo formativo se facturará a cada empresa participante el curso a distancia por importe de 420 euros. La empresa deducirá en ese mismo mes de finalización de sus cotizaciones a la Seguridad Social dicho importe en concepto de “bonificación por acciones de Formación Continua”

A la finalización, el CD y el programa informático quedará a disposición del establecimiento Hostelero

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: Gestion de Calidad, recursos humanos, seguridad, limpieza y mantenimiento, medioambiente, comercial, económico financiero, y de la Información.



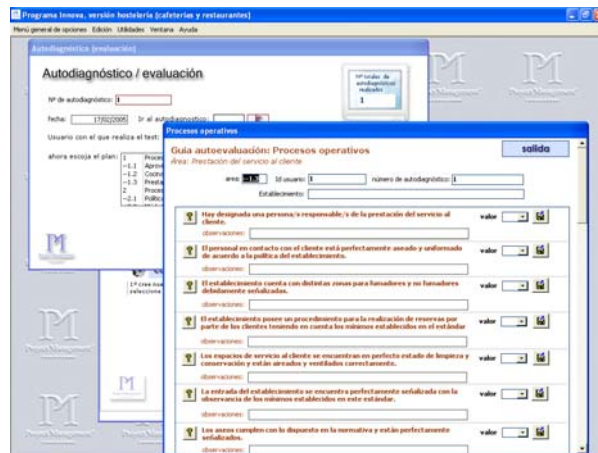
Presentación y descripción de las mejores prácticas de gestión hostelera.

Contenido del programa informático de gestión del plan de mejora

Menú básico de la Aplicación de gestión del plan de mejora

a) Autoevaluación

- Aprovisionamiento
- Cocina
- Servicio al Cliente
- Procesos estratégicos
- Procesos de Apoyo



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

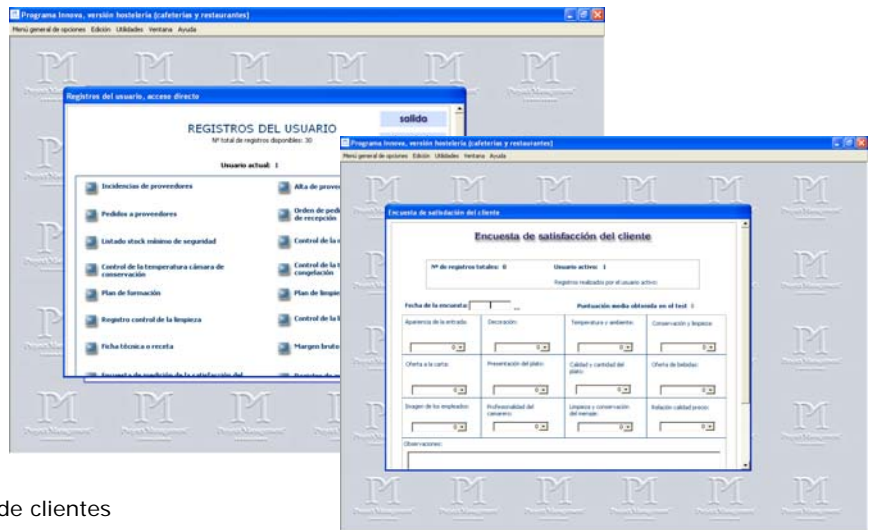
- Aprovisionamiento (8 indicadores)
- Cocina (9 indicadores)
- Servicios al Cliente (12 indicadores)
- Procesos estratégicos (4 indicadores)
- Procesos de apoyo (28 indicadores)



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)

- Incidencias de Proveedores
- Alta de proveedor
- Listado stock minimo seguridad
- Control temperatura camaras
- Plan de Formacion
- Plan de Limpieza
- Control de Limpieza
- Pedidos a proveedores
- Ficha técnica o receta
- Margen bruto por plato
- Objetivos de Calidad
- Plan de inversiones
- Reclamaciones de clientes
- Encuesta medición satisfacción de clientes
- Encuesta de medición de satisfacción del personal
- Comparativa precios de la competencia
- Agenda de eventos y encuentros
- Lista de normativa legal aplicable
- Plan de inspecciones reglamentarias
- Buenas prácticas de comunicación
- Pedidos a proveedores
- Orden de pedido /Control de recepción
- Control de mercancía almacenada



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.



Programa fácil de usar, desarrollado en Visual Access para entorno multiusuario. Necesita instalación previa de Microsoft Access para Windows 2000 o XP.

Incorpora una guía y una asistente animado de Ayuda, así como funciones de “copia de seguridad” en disco local y posibilidad de exportación de datos a través de Internet a servidor (asistencia técnica).

Además, la herramienta incorpora utilidades complementarias de **Agenda – calendario y Calculadora**.