

CATÁLOGO NACIONAL DE LA OFERTA FORMATIVA

ORGANIZACIÓN SECTORIAL¹

SECTOR ECONÓMICO:	Actividades de alojamiento y servicios de comidas
FAMILIA PRODUCTIVA:	Hoteles y restaurantes
ACTIVIDAD ECONÓMICA:	Actividades de alojamiento

¹ RVM N° 178-MINEDU, anexo "A" del Catálogo Nacional de la Oferta Formativa.

Denominación del programa de estudios:	Administración de servicios de hostelería y restaurantes
Código: I2555-3-001	Nivel formativo: Profesional técnico
Créditos: 120	Número de horas: 2550
Unidad de competencia:	Indicadores de logro:
Unidad de competencia N.º 1: Gestionar las actividades desarrolladas en el área de recepción, de acuerdo a los procedimientos del establecimiento y la normativa vigente.	1. Verifica el estado de la operación de parte del supervisor o jefe saliente, teniendo en cuenta las novedades, asuntos pendientes y estimaciones del día. 2. Verifica el estado de las instalaciones del establecimiento, de acuerdo a las normas de seguridad y salud ocupacional, diseño del establecimiento y a los procedimientos del establecimiento. 3. Verifica las reservas para el día y los reportes de auditoría correspondientes, de acuerdo a los procedimientos del establecimiento. 4. Organiza las labores de trabajo, asignando equitativamente las responsabilidades a los miembros de su equipo. 5. Supervisa la labor de los miembros de su equipo de recepción, así como la del equipo de botones, portería, reservaciones y ama de llaves, de acuerdo a las labores asignadas y procedimientos del establecimiento.
Unidad de competencia N.º 2: Dirigir el ingreso, salida y stock de insumos y bienes, aplicando las BPM (Buenas Prácticas de Manipulación) y de acuerdo a las características del producto, tipo de almacenamiento, políticas de compras del establecimiento y normativa vigente.	1. Controla la recepción, aplicando BPM (Buenas Prácticas de Manipulación) y de acuerdo a la calidad y cantidad requerida, los procedimientos del establecimiento y la normativa vigente. 2. Controla el despacho de los insumos y bienes, aplicando las BPM (Buenas Prácticas de Manipulación) de acuerdo a los requerimientos de las diferentes áreas, los procedimientos del establecimiento y la normativa vigente. 3. Controla el almacenaje de los insumos y bienes, registrándolos de acuerdo a las características del producto, tipo de almacenaje, aplicación de las BPM (Buenas Prácticas de Manipulación), procedimientos del establecimiento y a la normativa vigente. 4. Controla el stock de los insumos y bienes, aplicando las BPM (Buenas Prácticas de Manipulación), procedimientos del establecimiento y a la normativa vigente. 5. Controla la rotación de los insumos, aplicando las BPM (Buenas Prácticas de Manipulación), procedimientos del establecimiento y a la normativa vigente.
Unidad de competencia N.º 3:	1. Identifica los segmentos de mercado de acuerdo a lo objetivos de publicidad y promoción.

Desarrollar la promoción y publicidad de los servicios de alojamiento y eventos, de acuerdo a la estrategia de marketing.

2. Aplica herramientas de medición de la satisfacción del cliente, de acuerdo al servicio brindado.
3. Analiza los resultados de las estadísticas, contrastando con la proyección del establecimiento y teniendo en cuenta el público objetivo.
4. Verifica la vigencia de la oferta en el mercado, en función al análisis de la competencia.
5. Verifica las ventas aproximadas en base a la demanda que existe en el mercado, considerando la estacionalidad y aceptación de la oferta.
6. Determina el costo de las promociones para el plan estratégico, teniendo en cuenta la estacionalidad y la competencia.

Unidad de competencia N.º 4:
Administrar el talento humano del establecimiento teniendo en cuenta sus procedimientos y la normativa vigente.

1. Verifica, supervisa y contrata al personal, de acuerdo a los requerimientos, al perfil ocupacional y teniendo en cuenta el horario y funcionamiento del establecimiento.
2. Realiza la inducción al personal nuevo, de acuerdo el área laboral asignada, a los procedimientos del establecimiento, estándares de calidad y normativa vigente.
3. Evalúa el desempeño del personal por parte de los jefes inmediatos, de los colaboradores/cliente interno y cliente externo), teniendo en cuenta los procedimientos del establecimiento.

Unidad de competencia N.º 5:
Administrar los recursos financieros del establecimiento teniendo en cuenta los estados financieros, plan operativo anual y la normativa vigente.

1. Analiza e interpreta los estados financieros actuales y proyectados del establecimiento, teniendo en cuenta la estacionalidad, competitividad y factores socioeconómicos.
2. Realiza la auditoria diaria al funcionamiento del establecimiento, teniendo en cuenta la facturación, rentabilidad, procedimientos del establecimiento y la normativa vigente.

Unidad de competencia N.º 6:
Dirigir el proceso de compras de insumos, bienes y servicios para el área de alimentos y bebidas, aplicando las BPM (Buenas Prácticas de Manipulación) y de acuerdo a los requerimientos y políticas de compras del establecimiento y normativa vigente.

1. Atiende los requerimientos de almacén, de acuerdo a las necesidades de las distintas áreas, procedimientos y políticas del establecimiento y normativa vigente.
2. Realiza los requerimientos de insumos, bienes y servicios, de acuerdo a la orden de compra, manejando estrategia de compras y abastecimiento, procedimientos del establecimiento y normativa vigente.
3. Controla las compras de los insumos, bienes y servicios, aplicando las BPM (Buenas Prácticas de Manipulación) y de acuerdo a la orden

	de compra, las políticas de compras del establecimiento y normativa vigente.
Unidad de competencia N.º 7: Administrar servicio de alojamiento, de acuerdo a los procedimientos del establecimiento y normativa vigente.	1. Supervisa y monitorea las áreas a cargo, teniendo en cuenta las labores asignadas, los procedimientos del establecimiento y de acuerdo a la normativa vigente. 2. Coordina las labores de las áreas del establecimiento, según el tipo de servicio, procedimientos establecidos y de acuerdo a normativa vigente.
Unidad de competencia N.º 8: Dirigir el área de alimentos y bebidas, considerando las BPM (Buenas Prácticas de Manipulación), de acuerdo a las políticas del establecimiento y la normativa vigente.	1. Aplica los lineamientos y procedimientos (formatos de control, reglamento interno, otros) del área de alimentos y bebidas, según las políticas del establecimiento y normativa vigente, teniendo en cuenta las BPM (Buenas Prácticas de Manipulación). 2. Optimiza el uso de los insumos, implementos y equipos del área de alimentos y bebidas, aplicando las BPM (Buenas Prácticas de Manipulación), según el control de inventarios, procedimientos del establecimiento y normativa vigente. 3. Realiza los requerimientos y equipamiento del área de alimentos y bebidas, necesarios para la operación del área, aplicando las BPM (Buenas Prácticas de Manipulación), según el control de inventario, procedimientos del establecimiento y normativa vigente. 4. Propone promociones y oferta de los servicios del área, de acuerdo a las estrategias de competitividad, técnicas de ventas, los procedimientos y políticas del establecimiento y la normativa vigente. 5. Costea las cartas de alimentos y bebidas, considerando el desarrollo de la carta, precio de los insumos en el mercado, y de acuerdo a los procedimientos y políticas del establecimiento y normativa vigente. 6. Realiza el requerimiento de personal, según las necesidades de las áreas, de acuerdo a los procedimientos y políticas del establecimiento y normativa vigente. 7. Organiza y distribuye las labores del personal del área de alimentos y bebidas, según los requerimientos de las áreas correspondientes, de acuerdo a los, procedimientos y políticas del establecimiento y normativa vigente. 8. Realiza el plan de capacitaciones, en función de los requerimientos de las áreas, de acuerdo a los procedimientos y políticas del establecimiento y normativa vigente. Controla los insumos e implementos necesarios para el desarrollo del servicio en el área de alimentos y bebidas, aplicando las BPM (Buenas Prácticas de Manipulación) manejando el protocolo de quejas y reclamos, técnicas de servicio, venta y atención al público y de acuerdo a los

requerimientos de las áreas, los procedimientos y políticas del establecimiento y normativa vigente.

9. Supervisa las labores del personal a su cargo, según los requerimientos de las áreas, los eventos del día, técnicas de atención al cliente, teniendo en cuenta las BPM (Buenas Prácticas de Manipulación), manejando el protocolo de quejas y reclamos, el idioma inglés técnico (según sea el caso) y políticas del establecimiento y normativa vigente.

10. Supervisa las compras de los insumos, bienes y servicios, aplicando las BPM (Buenas Prácticas de Manipulación), de acuerdo a las políticas de compras del establecimiento y normativa vigente.

Título: Profesional Técnico en Administración de servicios de hostelería y restaurantes

Grado académico: Bachiller técnico