

*Guia docent de l'assignatura
"Direcció i Gestió de la Restauració I i II"*

I. IDENTIFICACIÓ

- ✓ **Nom de l'assignatura:** Direcció i Gestió de la Restauració I i II
- ✓ **Codi:** 103731 / 103732
- ✓ **Titulació:** Grau en Direcció Hotelera
- ✓ **Curs acadèmic:** 2016-2017
- ✓ **Tipus d'assignatura:** Obligatòria
- ✓ **Crèdits ECTS (hores):** 6 ECTS (150 hores)/ 6 ECTS (150 hores)
- ✓ **Període d'impartició:** 1er i 2on Semestre
- ✓ **Idioma en que s'imparteix:** Català-Castellà
- ✓ **Professorat:** Eva Canaleta i José Luis Garcia

II. PRESENTACIÓ

Les assignatures de Direcció i Gestió de la Restauració I / II pretenen establir els paràmetres d'actuació per tal que els alumnes de segon curs del Grau en Direcció Hotelera puguin gestionar el departament d'aliments i begudes d'un establiment hoteler.

Així doncs, per una banda els conceptes teòrics de la direcció i la gestió s'inclouen majoritàriament a la primera (Direcció i Gestió de la Restauració I), i els continguts pràctics d'aplicació i teòric-pràctics formen part de la segona (Direcció i Gestió de la Restauració II).

Les assignatures descriuen l'estructura del departament i les àrees a gestionar, incidint principalment en la gestió d'espais i la gestió del personal que forma part del departament així com la gestió de l'oferta. A partir d'aquest tres factors els alumnes aprenen a gestionar i analitzar els resultats, prendre decisions i vetllar pel control de costos del departament.

El temps total de dedicació prevista, correspon al concepte de gestió i practica de sala on s'inclouen les practiques de formació (pràctiques residents) entenen-les com activitats monitoritzades que es porten a terme a les instal·lacions del Hotel Campus, totes elles relacionades amb la preparació i prestació del servei de sala en els diferents espais disponibles (cafeteria, el restaurant de menú, el restaurant a la carta i el departament de banquets).

III. OBJECTIUS FORMATIUS I COMPETÈNCIES ESPECÍFIQUES

OBJECTIUS FORMATIUS

Al finalitzar l'assignatura l'alumne/a haurà de/d' ser capaç de:

1. Conèixer l'estructura d'un departament de A&B així com les competències, habilitats i tasques de cada un dels perfils laborals que l'integren.
2. Gestionar i controlar els costos de manera efectiva del Departament de A&B o d'una empresa de restauració.
3. Familiaritzar-se amb la gestió e implantar models efectius de gestió i control.
4. Identificar l'itinerari d'informació i de treball en un departament de F&B.
5. Gestionar i ser capaç de dur a terme els diferents serveis de restauració prestats en un establiment hotelier.
6. Saber determinar els procediments necessaris i adaptar-los a les expectatives del client, les particularitats del capital humà i els recursos materials disponibles.
7. Prendre decisions i dissenyar estratègies per el desenvolupament i millora del departament.

COMPETÈNCIES I RESULTATS DE L'APRENTATGE

COMPETÈNCIA

CE4 - Aplicar els conceptes relacionats amb la creació i posada en marxa, adquisició, manteniment i conservació d'equipaments d'instal·lacions hoteleres i de restauració en condicions de sostenibilitat energètica i viabilitat econòmica.

RESULTATS DE L'APRENTATGE

CE4.1 Analitzar l'estructura el sector.

CE4.2 Estructurar les diverses fases d'obertura d'establiments.

CE4.3 Conèixer les pautes essencials per a l'ambientalització i promoció.

COMPETÈNCIA

CE5 - Demostrar que coneix i entén els principis bàsics de la nutrició humana i les seves repercussions sobre la salut, així com la seva aplicació a l'alimentació.

RESULTATS DE L'APRENTATGE

CE5.1 identificar les necessitats nutritives humanes.

CE5.2 Desenvolupar ofertes alimentàries equilibrades per a diferents col·lectius.

COMPETÈNCIA

CE6 - Identificar i aplicar els fonaments bàsics de seguretat i higiene alimentària, així com les normatives de caràcter nacional i europeu que deuen complir els establiments i activitats del sector.

RESULTATS DE L'APRENTATGE

CE6.1 Conèixer les normes higièniques de manipulació d'aliments i la seva aplicació.

CE6.2 Coneix i aplica la normativa bàsica a complir pels establiments hotelers en matèria de seguretat i higiene alimentària.

COMPETÈNCIA

CE27 - Demostrar que coneix el sistema de producció i el procediment operatiu del servei de restauració.

RESULTATS DE L'APRENTATGE

CE27.1 Coneix l'estructura i gestió del departament, així com les competències i habilitats dels perfils professionals que integren l'àrea de restauració.

CE27.2 identifica i coneix els diferents tipus de servei i punts de venda del servei de restauració d'un establiment hotelier.

COMPETÈNCIA

CE30 - Aplicar la tecnologia i la practica adquirida al laboratori de pràctiques propi, sobre els departaments de restauració, cuina i allotjament, a escenaris reals.

COMPETÈNCIA

CE31 - Aplicar la normativa de prevenció i seguretat integral als establiments del sector de l'hoteleria i de la restauració.

RESULTATS DE L'APRENTATGE

CE31.1 Identificar sistemes de prevenció i seguretat del sector de l'hoteleria i de la restauració.

CE31.2 Desenvolupar petits plans d'actuació en matèria de prevenció i seguretat.

IV. COMPETÈNCIES TRANSVERSALS

- CT1 - Desenvolupar una capacitat d'aprenentatge de forma autònoma.
- CT4 - Manejar les tècniques de comunicació a tots els nivells.
- CT6 - Ser capaç de buscar informació rellevant de forma eficient.
- CT11 - Gestionar i organitzar el temps.
- CT12 - Treballar en equip.
- CT16 - Analitzar, sintetitzar i avaluar la informació
- CT17 - Aplicar els coneixements a la pràctica

V. TEMARI I CONTINGUTS

BLOC TEÒRIC

1. Classificació de les empreses de Restauració canal HORECA.
2. La restauració en l'empresa Hotelera.
3. Comercialització en restauració
 - 3.1 Pla de màrqueting d'una empresa de restauració.
 - 3.2 Públic objectiu i segmentació de mercats.
 - 3.3 Planificació i disseny de l'oferta.
 - 3.6 El CRM en restauració.
 - 3.7 Internet i la restauració.
 - 3.8 Les franquícies en restauració.
4. Gestió de la producció
 - 4.1 Control dels processos de compres, emmagatzematge i distribució.
 - 4.2 Vendes i control de la producció.
 - 4.2.1 Normalització de processos.
 - 4.2.2 Control de vendes en restauració.
 - 4.3 Gestió informatitzada de empreses de restauració.

- 4.4 El pressupost en restauració.
- 4.5 Gestio mediambiental.
- 5. Creació del departament de F&B dintre d'un Hotel
 - 5.1 El desdejuni hotelier.
 - 5.2 Restaurants en hotels: tendències per sectors.
 - 5.3 Bars i cafeteria.
 - 5.4 Convencions i banquets.
 - 5.5 El servei d'habitacions.
 - 5.6 Neveres (minibars) i distribució autom tica (vending).
 - 5.7 La restauració en els programes all inclusivament.
- 6. Creació d'un model de Gestio per una empresa de restauració.

BLOC TEÒRIC-PRÀCTIC (PR / TPT)

- 1. Iniciació al servei
- 2. Mec nica de servei
- 3. Organització del Restaurant
- 4. Organització de Banquets
- 5. An lisis de cartes
- 6. Creació d'una carta
 - 6.1 Càlcul i fixació del Preu de Venda
 - 6.2 Principis de Omnes.
 - 6.3 El menú Engineering.
 - 6.4 Els sistemes de Costos, Direct Cost i Full Cost al departament de F&B.
- 7. Deontologia del Personal de servei/atenció al client
 - 7.2 Càlcul d'efectius, a partir dels espais i depenent del model de servei.
 - 7.3 La figura del Cap de Sala
 - 7.4 La figura del Sommelier
 - 7.5 La figura del Barman
- 8. Comercialització d'esdeveniments
- 9. Elaboracions i maridatge davant del client

VI. BIBLIOGRAFIA RECOMANADA

- FELIPE GALLEGO, JESÚS. **DIRECCION ESTRATEGICA EN LOS HOTELES DEL SIGLO XXI**. McGraw Hill Interamericana. Madrid, 1996
- ROCHAT, MICHEL. **MARKETING Y GESTION DE LA RESTAURACION**. Editorial Gestion 2000. Enero, 2001
- MESTRES, JUAN R. **TECNICAS EN GESTION Y DIRECCION HOTELERA**. Editorial Gestion 2000. Barcelona, 2003
- BIOSCA, DOMENEC. **COMO DIRIGIR CON EXITO UN RESTAURANTE**. Ediciones CDN, Madrid 1993
- ORIOL AMAT i FERNANDO CAMPA, **CONTABILIDAD, CONTROL de GESTION y FINANZAS de HOTELES**. Editorial PROFIT. Barcelona, 2011.

VII. METODOLOGIES DOCENTS

METODOLOGIA DEL BLOC TEÒRIC:

- **Sessions de classes magistrals.** Exposició del contingut teòric del programa de forma clara, sistemàtica i organitzada per part del professor (els alumnes tindran al CAMPUS VIRTUAL el temari basic dels temes). Es fomentarà, en tot moment, la participació de l'alumnat a l'aula; es valoraran les seves aportacions, reflexions i dubtes. Es reforçarà l'aprenentatge amb la projecció de vídeos didàctics i lectura d'articles relacionats amb el temari.

METODOLOGIA DEL BLOC TEÒRIC -PRÀCTIC (PR / TPT)

- **Sessions de Pràctiques Residents (PR).**

Al llarg de les diferents setmanes consecutives els alumnes subdividits en diferents grups que de dilluns a divendres i amb una dedicació diària de matí i tarda, realitzaran diferents activitats programades i participaran en la preparació i prestació dels diferents serveis de sala a les instal·lacions del Hotel Campus, per tal de consolidar els coneixements sobre les diferents activitats de restauració que es duen a terme en un establiment hotelier. Cal esmentar que en el decurs de la primera setmana s'inclouen els dies d'iniciació i per tant només s'organitzen activitats anomenades

de contacte, és a dir, sense la presència de clients (operativa) per tal d'afavorir un clima d'aprenentatge òptim.

- **Sessions de preparació i prestació de servei.** On amb la constant presència per part del monitor, l'alumne realitza de forma rotativa una sèrie d'activitats en algun punt dels espais de restauració dels que disposa l'hotel. Per exemple: restaurant a la carta de l'hotel, serveis de coffe breaks, muntatges de salons, etc.
- **Sessions de feed-back.** On una vegada finalitzat el servei o l'activitat realitzada, el monitor i els alumnes reflexionen sobre el desenvolupament de l'operativa / activitat portada ca terme durant el dia. Els alumnes exposen les seves vivències i sensacions així com dubtes i el monitor dur a terme les aclaracions pertinents i comenta les mesures de rectificació.

- **Sessions TPT.**

Prèvia exposició i demostració dels continguts teòrics per part del monitor, l'alumne realitza personalment l'activitat anteriorment desenvolupada. Cal esmentar que aquestes sessions es realitzen fora de les instal·lacions de l'hotel, es a dir, a les aules especialitzades de que disposa l'escola per adequar-se l'equipament al desenvolupament d'aquests tipus d'activitats (aula de tast i aula de demostració).

- **Visites externes (si s'escau).**

Es realitzaran visites a empreses del sector i/o conferències -demostracions de professionals. A partir d'aquestes dues activitats el professor proposarà una sèrie de treballs relacionats amb els temes tractats.

VIII. AVALUACIÓ

BLOC TEORIC - DUES OPCIONS D'AVAUACIÓ

A) CONTINUA AMB PROVA D'AVAUACIÓ FINAL:

El sistema d'avaluació s'organitza amb la presentació setmanal d'activitats autònomes (pràctiques, comprensió de textos individuals, treballs de grup i/o individuals, exposicions a l'aula, exercicis avaluadors -si s'escau-, etc.) més la prova final d'avaluació contínua d'interrelació i comprensió dels temes i conceptes teòrics treballats.

El professor titular de la matèria establirà al principi de curs la relació d'activitats a realitzar, dates i periodicitat del lliurament, avaluacions, etc. amb el percentatge d'incidència sobre la nota final de tots els continguts objecte d'avaluació continua, així com el corresponent al de la prova final d'avaluació contínua.

Els alumnes que no superin l'assignatura, mitjançant l'avaluació contínua, passaran a ser avaluats pel sistema d'avaluació única, no tenint en compte cap de les notes obtingudes

B) ÚNICA: Examen final (tota la matèria).

Dia i hora establerts, segons calendari acadèmic, que trobareu a la Programació Oficial del Centre (EUTDH).

Hi haurà una única tipologia d'examen final, no havent diferència entre els alumnes que no hagin superat satisfactòriament l'avaluació continua i aquells que no l'hagin seguit.

BLOC TEÒRIC-PRÀCTIC (PR / TPT)

Les practiques residents son avaluades diàriament pel/s monitor/s. Es valoren els següents factors: predisposició i interès en el servei, destreses i habilitats, capacitat d'aprenentatge, capacitat de treball en equip i capacitat d'iniciativa, així com el respecte a monitor/s i companys.

La uniformitat, la presència i l'assistència suposen factors correctors molt importants fins a l'extrem de poder qualificar amb un suspens la pràctica d'aquell dia. *(Veure normativa al respecte).*

IX. ORGANITZACIÓ DEL TEMPS DE DEDICACIÓ DE L'ESTUDIANT

TIPUS	ACTIVITAT	HORES	ECTS	RESULTATS D'APRENTATGE
Activitats dirigides	Classes teòriques	45	1,8	CE4.1, CE4.2, CE4.3, CE5.1, CE6.1, CE6.2, CE27.1, CE27.2, CE31.1
	Resolució problemes	15	0,6	CE5.2, CE6.1, CE6.2, CE27.1, CE27.2
Activitats supervisades	Tutories	10	0,4	CE5.2, CE6.1, CE6.2, CE27.1, CE27.2
	Pràctiques Residents / TPT	150	6	CE4.3, CE5.2, CE6.1, CE6.2, CE27.1, CE27.2
Activitats autònomes	Elaboració de treballs	40	1,6	CE4.1, CE4.2, CE4.3, CE5.1, CE5.2, CE6.2, CE31.1, CE31.2

	Estudi	40	1,6	
TOTAL		300	12	

X. TEMPORALITZACI  DE LA DOC NCIA

BLOC TEORIC

SESIONS	TEMA	M�TODE	HORES
1	Presentaci� assignatura 1. Classificació de les empreses de Restauració canal HORECA.	-Classe Magistral (3) -Classe Pr�ctica (1)	4
2	2. La restauració en l'empresa Hotelera.	-Classe Magistral (3) -Classe Pr�ctica (1)	4
3	3. Comercialització en restauració	-Classe Magistral (3) -Classe Pr�ctica (1)	4
4	3. Comercialització en restauració	-Classe Magistral (3) -Classe Pr�ctica (1)	4
5	3. Comercialització en restauració	-Classe Magistral (3) -Classe Pr�ctica (1)	4
6	3. Comercialització en restauració	-Classe Magistral (3) -Classe Pr�ctica (1)	4
7	4. Gestio de la producció	-Classe Magistral (3) -Classe Pr�ctica (1)	4
8	4. Gestio de la producció	-Classe Magistral (3) -Classe Pr�ctica (1)	4
9	4. Gestio de la producció	-Classe Magistral (3) -Classe Pr�ctica (1)	4
10	5. Creació del departament de F&B	-Classe Magistral (3) -Classe Pr�ctica (1)	4
11	5. Creació del departament de F&B	-Classe Magistral (3) -Classe Pr�ctica (1)	4
12	5. Creació del departament de F&B	-Classe Magistral (3) -Classe Pr�ctica (1)	4
13	5. Creació del departament de F&B	-Classe Magistral (3) -Classe Pr�ctica (1)	4
14	6. Creació d'un model de gestio per una empresa de restauració	-Classe Magistral (3) -Classe Pr�ctica (1)	4
15	6. Creació d'un model de gestio per una empresa de restauració	-Classe Magistral (3) -Classe Pr�ctica (1)	4

BLOC TEÒRIC-PRÀCTIC (PR / TPT)

SESIONS	TEMA	MÈTODE	HORES (*)
1	1.Iniciació 2.Mecanica de servei 3.Organització del Restaurant 4.Organització de Banquets	-TPT / PR	30
2	5.An�lisis de cartes 6.Creació d'una carta	-TPT / PR	30
3	7.Deontologia del Personal	-TPT / PR	30
4	8.Comercialització d'esdeveniments	-TPT / PR	30
5	9.Elaboracions i maridatge davant del client	-TPT / PR	30

(*) Hores ECTS

XI. EMPRENEDORIA I INNOVACIÓ

Aquesta matèria ha de potenciar la disposició de l'alumne a proposar solucions davant als problemes plantejats (creativitat) i a saber planificar les accions per tal que les solucions escollides  s portin a terme, definint i quantificant els recursos necessaris.

La creativitat té relació amb la capacitat per generar idees noves viables, que influeixin en la manera de fer negocis. Implica l'adquisició de capacitats per a crear nous productes, serveis o procediments.  s pot definir com la capacitat d'abordar situacions de manera original dins d'un context determinat i respondre satisfactòriament. En aquesta assignatura, es plantegen diverses activitats pràctiques, tant en el marc de l'avaluació contínua com a les pràctiques residents, que permeten a l'alumne detectar i generar oportunitats, buscar solucions a problemes i familiaritzar-se amb els instruments i tècniques per aportar idees creatives. Per fer-ho s'utilitzen tècniques de treball individual i en grup. Es plantegen als estudiants diferents alternatives per definir problemes i proposar mètodes alternatius de solució davant de les diverses situacions plantejades en la planificació i activitat diària de l' rea de sala.

Una vegada adquirits els coneixements bàsics sobre l'organització de l' rea i sobre les tècniques de gestió, s'ofereix a l'estudiant l'oportunitat de prendre iniciatives. En concret, durant les seves pràctiques residents, l'estudiant ha de realitzar un projecte de planificació d'una  rea o negoci de restauració. Es valoren, a l'avaluació, les idees de futur, aix  com la realització d'an lisis d'oportunitats dins d'una situació determinada.

En les activitats pràctiques relacionades amb l'assignatura es valora especialment la capacitat de re-enginyeria de processos, de manera que es localitzin les seves errades i es plantegin millores noves.

Es promou i valora especialment la capacitat de disseny de nous productes, innovació organitzativa, a més de la incorporació de noves tecnologies, tant en logística com en sistemes organitzatius.