

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

1. IDENTIFICACIÓ

- ✓ **Nom de l'assignatura:** Direcció i Gestió de la Restauració II
- ✓ **Codi:** 103732
- ✓ **Titulació:** Grau en Direcció Hotelera
- ✓ **Curs acadèmic:** 2018-2019
- ✓ **Tipus d'assignatura:** Obligatòria
- ✓ **Crèdits ECTS (hores):** 6 ECTS (150 hores)
- ✓ **Període d'impartició:** 2on Curs / 2on Semestre semestre amb Pràctiques Residents anuals
- ✓ **Idioma en que s'imparteix:** Català-Castellà
- ✓ **Professorat:** Jose Luis Garcia Victorino
- ✓ **Correu electrònic:** joseluis.garcia@uab.cat

2. PRESENTACIÓ

L'assignatura de Direcció i Gestió de la Restauració II pretén establir els paràmetres d'actuació per tal que els alumnes de segon curs del Grau en Direcció Hotelera puguin gestionar des de la vessant més pràctica el departament d'aliments i begudes d'un establiment hotelier. Així doncs i amb aquest objectiu, aquesta assignatura inclou majoritàriament continguts pràctics d'aplicació i teòric-pràctics.

L'assignatura incideix 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).

3. 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.

4. COMPETÈNCIES I RESULTATS D'APRENTATGE

COMPETÈNCIES ESPECIFIQUES

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.

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

5. TEMARI I CONTINGUTS

BLOC TEORIC

1. Cadena de valor en restauració
2. Anàlisi de les diferents ofertes gastronòmiques
3. Anàlisi de cartes
4. Creació d'una carta
 - 4.1 Càlcul i fixació del Preu de Venda
 - 4.2 Principis de Omnes.
 - 4.3 El menú Ingineering.
 - 4.4 Els sistemes de Costos, Direct Cost i Full Cost al departament de F&B.

5. Deontologia del Personal de servei/atenció al client
 - 5.1 Càlcul d'efectius, a partir dels espais i depenent del model de servei.
 - 5.2 Gestió del personal I. Manuals i Benvinguda
 - 5.3 Gestió del personal II. Horaris i Vacances
6. Comercialització en restauració

BLOC PRÀCTIC (Pràctiques Residents / TPT's)

1. Gestió i Operativa diària del departament F&B
2. Gestió de l'oferta dels diferents punts de venda
3. Gestió dels espais i sales d'esdeveniments
4. Gestió del personal i distribució de operacions
5. Atenció al client i resolució de problemes
6. Tipologies de servei
7. Diferències en muntatges
8. Servei de begudes
9. Elaboracions davant del client

6. BIBLIOGRAFIA RECOMANADA

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

7. METODOLOGIA DOCENT

La **docència del bloc teòric-pràctic (docència a l'aula)** es porta a terme al 2on semestre del curs, configurant el 20% de l'assignatura. 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. També

s'organitzaran sessions pràctiques en les que els alumnes hauran de realitzar activitats relacionades amb els continguts teòrics analitzats a les sessions magistrals.

La docència del bloc pràctic (Pràctiques Residents / TPT's) es desenvolupa al llarg de tot el curs a les instal·lacions de l'Hotel-Escola Campus, configurant el 80% de l'assignatura. Aquestes pràctiques, per motiu de les seves característiques, tenen uns torns i horaris diferents als de la docència a l'aula. Per a la realització d'aquestes pràctiques es requereix un coneixement prou ampli de la llengua vehicular al centre (comprensió oral i expressió oral i escrita) amb vocabulari específic del sector.

• **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 hotel·ler. 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.

ACTIVITATS FORMATIVES

Títol	Hores	ECTS	Resultats d'aprenentatge
Tipus: Dirigides			
Classes teòriques	22,5	0,9	CE4.1, CE4.2, CE4.3, CE5.1, CE6.1, CE6.2, CE27.1, CE27.2, CE31.1
Resolució problemes	7,5	0,3	CE5.2, CE6.1, CE6.2, CE27.1, CE27.2
Tipus: Supervisades			
Tutories	4	0,2	CE5.2, CE6.1, CE6.2, CE27.1, CE27.2
Pràctiques Residents / TPT	100	4	CE4.3, CE5.2, CE6.1, CE6.2, CE27.1, CE27.2, CE30
Tipus: Autònomes			
Elaboració de Treballs	8	0,3	CE4.1, CE4.2, CE4.3, CE5.1, CE5.2, CE6.2, CE31.1, CE31.2
Estudi	8	0,3	

8. SISTEMA D'AVALUACIÓ

L'avaluació de l'assignatura serà:

BLOQUE TEÒRIC (Docència aula) - (20% DE LA NOTA FINAL)

Avaluació contínua. L'avaluació contínua consta del següent sistema:

- La realització d'un cas pràctic (7%)
- La realització d'una activitat pràctica (1%)
- La realització d'una prova de consolidació de coneixements que inclou tota la matèria de les classes magistrals. (12%)

Avaluació única: Examen final (tota la matèria).

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

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

Re-avaluació

Només alumnes que a l'avaluació final hagin obtingut una nota igual o superior a 3,5 i menor de 5. La qualificació d'aquesta re-avaluació no superarà el 5 com a nota final.

Modalitat d'examen a definir pel professorat de l'assignatura.

BLOC PRÀCTIC (Pràctiques Residents i TPT's) - (80% DE LA NOTA FINAL)

Les pràctiques residents són avaluades diàriament pel/s monitor/s. Es valoren els següents factors amb diferents percentatges d'incidència sobre el 80% final: 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*)

ACTIVITATS D'AVALUACIÓ

Títol	Pes	Hores	ECTS	Resultats d'aprenentatge
Prova Avaluació	12 %	2	0,08	CE5.1, CE5.2, CE27.1, CE27.2, CE31.1, CE31.2
Activitat Pràctica	1 %	3	0,12	CE4.1, CE4.2, CE6.1, CE6.2, CE27.1, CE27.2, CE31.1, CE31.2
Cas Pràctic	7%	22,5	0,9	CE4.1, CE4.2, CE6.1, CE6.2, CE27.1, CE27.2, CE31.1, CE31.2
Practiques residents	80 %	22,5 TP 100 P	0,9 4	CE30

10. PLANIFICACIÓ DE LA DOCÈNCIA

SETMANA	TEMA (Bloc Teòric)	MÈTODE	HORES
---------	--------------------	--------	-------

1	1 Cadena de valor en restauració	-Classe Magistral (1) -Classe Pràctica (1)	2
2	2 Anàlisi de les diferents ofertes	-Classe Magistral (1) -Classe Pràctica (1)	2
3	3 Anàlisi de cartes	-Classe Magistral (1) -Classe Pràctica (1)	2
4	4 Creació d'una carta – Càlcul i fixació del preu de venda	-Classe Magistral (1) -Classe Pràctica (1)	2
5	4 Creació d'una carta - Principis de Omnes	-Classe Magistral (1) -Classe Pràctica (1)	2
6	4 Creació d'una carta - El menú Ingineering.	-Classe Magistral (1) -Classe Pràctica (1)	2
7	4 Creació d'una carta - Els sistemes de Costos, Direct Cost i Full Cost al departament de F&B.	-Classe Magistral (1) -Classe Pràctica (1)	2
8	Tutories de seguiment	- Seguiment	2
9	5 Deontologia del Personal de servei/atenció al client	-Classe Magistral (1) -Classe Pràctica (1)	2
10	5 Deontologia del Personal de servei/atenció al client - Càlcul d'efectius, a partir dels espais i depenent del model de servei.	-Classe Magistral (1) -Classe Pràctica (1)	2
11	5 Deontologia del Personal de servei/atenció al client - Gestió del personal Manuals i Benvinguda	-Classe Magistral (1) -Classe Pràctica (1)	2
12	5 Deontologia del Personal de servei/atenció al client - Gestió del personal II. Horaris i Vacances	-Classe Magistral (1) -Classe Pràctica (1))	2
13	Comercialització en restauració	-Classe Magistral (1) -Classe Pràctica (1)	2
14	Tutories de seguiment	-Seguiment	2
15	Prova Avaluació	-Avaluació	2

SETMANA	TEMA (Pràctiques Residents / TPT's)	MÈTODE	HORES (*)
1	<ul style="list-style-type: none"> Gestió i Operativa diària del dep. F&B Gestió de l'oferta dels diferents punts de venda 	-TPT / PR	20
2	<ul style="list-style-type: none"> Gestió dels espais i sales d'esdeveniments 	-TPT / PR	20

	<ul style="list-style-type: none"> Gestió del personal i distribució de operacions 		
3	<ul style="list-style-type: none"> Atenció al client i resolució de problemes Tipologies de servei 	-TPT / PR	20
4	<ul style="list-style-type: none"> Diferències en muntatges Servei de begudes 	-TPT / PR	20
5	<ul style="list-style-type: none"> Elaboracions davant del client 	-TPT / PR	20

(*) Hores ECTS

10. 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 és portin a terme, definint i quantificant els recursos necessaris.

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'àrea de sala.

Una vegada adquirits els coneixements bàsics sobre l'organització de l'àrea 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 àrea o negoci de restauració. Es valoren, a l'avaluació, les idees de futur, així com la realització d'anàlisis 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.