

**Direcció i Gestió de la Restauració II**

Codi: 103732

Crèdits: 6

Titulació	Tipus	Curs	Semestre
2502904 Direcció Hotelera	OB	2	2

**Professor/a de contacte**

Nom: José Luis García Victorino

Correu electrònic: JoseLuis.Garcia@uab.cat

**Utilització d'idiomes a l'assignatura**

Llengua vehicular majoritària: català (cat)

Grup íntegre en anglès: No

Grup íntegre en català: No

Grup íntegre en espanyol: No

**Altres indicacions sobre les llengües**

Idioma en que s'imparteix: Català-Castellà

**Prerequisits**

No són necessaris

**Objectius**

Al finalitzar l'assignatura l'alumne/a haurà de 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**

- Analitzar, sintetitzar i avaluar la informació.
- Aplicar a escenaris reals la tecnologia i la pràctica adquirides al laboratori de pràctiques propi sobre els departaments de restauració, cuina i allotjament.
- Aplicar els conceptes relacionats amb la creació i la posada en marxa, l'adquisició, el manteniment i la conservació dequipaments d'instal·lacions hoteleres i de restauració en condicions de sostenibilitat energètica i viabilitat econòmica.
- Aplicar els coneixements a la pràctica.

- Aplicar la normativa de prevenció i seguretat integral als establiments del sector de l'hoteleria i de la restauració.
- Demostrar que coneix el sistema de producció i el procediment operatiu del servei de restauració.
- Demostrar que coneix i entén els principis bàsics de la nutrició humana i les repercussions que té sobre la salut, així com la seva aplicació a l'alimentació.
- Desenvolupar una capacitat d'aprenentatge autònom.
- Fer servir les tècniques de comunicació a tots els nivells.
- Gestionar i organitzar el temps.
- Identificar i aplicar els fonaments bàsics de seguretat i higiene alimentària, així com les normatives de caràcter nacional i europeu que han de complir els establiments i les activitats del sector.
- Ser capaç de buscar informació rellevant de manera eficient.
- Treballar en equip.

## Resultats d'aprenentatge

1. Analitzar la estructura del sector.
2. Analitzar, sintetitzar i avaluar la informació.
3. Aplicar els coneixements a la pràctica.
4. Aplicar la tecnologia i la pràctica adquirides al laboratori de pràctiques sobre els departaments de restauració, cuina i allotjament a escenaris reals.
5. Conèixer i aplicar la normativa bàsica que han de complir els establiments hotelers en matèria de seguretat i higiene alimentàries.
6. Conèixer les normes higièniques i de manipulació d'aliments i com s'han d'aplicar.
7. Conèixer les pautes essencials per a l'ambientació i promoció.
8. Conèixer la estructura i la gestió del departament, així com les competències i les habilitats dels perfils professionals que integren l'àrea de restauració.
9. Desenvolupar ofertes alimentàries equilibrades per a diferents col·lectius.
10. Desenvolupar petits plans d'actuació en matèria de prevenció i seguretat.
11. Desenvolupar una capacitat d'aprenentatge autònom.
12. Estructurar les diverses fases d'obertura d'establiments.
13. Fer servir les tècniques de comunicació a tots els nivells.
14. Gestionar i organitzar el temps.
15. Identificar els sistemes de prevenció i seguretat del sector de l'hoteleria i de la restauració.
16. Identificar i conèixer els diferents tipus de servei i punts de venda dels serveis de restauració d'un establiment hotelier.
17. Identificar les necessitats nutritives humanes.
18. Ser capaç de buscar informació rellevant de manera eficient.
19. Treballar en equip.

## 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 Engineering.
  - 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 Manuals i Benvinguda

5.3 Gestió del personal II. Horaris i Vacances

## 6. Comercialització en restauració

### BLOC PRACTIQUES RESIDENTS

1. Gestió i Operativa diària del dep. 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

## Metodologia

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

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, és 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	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19
Resolució de problemes	7,5	0,3	2, 3, 4, 5, 7, 8, 11, 12, 14, 16, 18
Tipus: Supervisades			
Pràctiques residents	65,5	2,62	1, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 19
Tutories	4	0,16	2, 3, 4, 11, 13, 14, 16, 18, 19
Tipus: Autònomes			
Elaboració de treballs	16	0,64	2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 12, 14, 16, 19

## Avaluació

### DUES OPCIONS D'AVUACIÓ

#### A) CONTINUA AMB PROVA D'AVUACIÓ 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 contínua, 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.

#### C) RE-AVALUACIÓ:

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

## Activitats d'avaluació

Títol	Pes	Hores	ECTS	Resultats d'aprenentatge
-------	-----	-------	------	--------------------------

Activitats Aula	1%	3	0,12	1, 3, 7, 11, 12, 13, 18
Cas Pràctic	7%	22,5	0,9	2, 3, 4, 7, 9, 11, 12, 14, 15, 16, 18, 19
Prova Avaluació	12%	2	0,08	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19
Pràctiques residents	80%	7	0,28	1, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 19

## Bibliografia

BIOSCA, DOMENEC. COMO DIRIGIR CON EXITO UN RESTAURANTE. Ediciones CDN, Madrid 1993

FELIPE GALLEGO, JESÚS. DIRECCION ESTRATEGICA EN LOS HOTELES DEL SIGLO XXI. McGraw Hill Interamericana. Madrid, 1996

MESTRES, JUAN R. TECNICAS EN GESTION Y DIRECCION HOTELERA. Editorial Gestion 2000. Barcelona, 2003

ORIOL AMAT i FERNANDO CAMPA, CONTABILIDAD, CONTROL de GESTION y FINANZAS de HOTELES. Editorial PROFIT. Barcelona, 2011.

ROCHAT, MICHEL. MARKETING Y GESTION DE LA RESTAURACION. Editorial Gestion 2000. Enero, 2001