

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

Idiomes dels grups

Per consultar l'idioma/es de l'assignatura caldrà anar a l'apartat "Metodologia" de la guia docent.

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 d'equipaments 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 l'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 l'estructura i la gestió del departament, així com les competències i les habilitats dels perfils professionals que integren l'àrea de restauració.
7. Conèixer les normes higièniques i de manipulació d'aliments i com s'han d'aplicar.
8. Conèixer les pautes essencials per a l'ambientació i promoció.
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'obertures 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

Idioma d'impartició: Castellà

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 / TPTs / Sessions experièncials) es desenvolupa al llarg de tot el curs a les instal·lacions corresponents (l'Hotel-Escola), 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 corresponents (Hotel/Escola), 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).

- Sessions experiencials

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

Nota: es reservaran 15 minuts d'una classe, dins del calendari establert pel centre/titulació, per a la complementació per part de l'alumnat de les enquestes d'avaluació de l'actuació del professorat i d'avaluació de l'assignatura/mòdul.

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, 6, 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

Aquesta assignatura no preveu el sistema d'avaluació única.

BLOC TEÓRIC (Classes magistrals aula) - 20% DE LA NOTA FINAL - TRES OPCIONS D'AVALUACIÓ

A) Avaluació Continua amb prova d'avaluació final:

El sistema d'avaluació s'organitza amb la presentació 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, la relació d'activitats a realitzar, dates i periodicitat del lliurament, avaluacions, etc. amb un percentatge d'incidència sobre la nota del 8% al que s'afegirà el 12% corresponent a la prova final d'avaluació contínua.

Per poder seguir correctament aquest sistema d'avaluació continua es requereix un mínim del 80% d'entregues de les activitats i tasques encomanades en la periodicitat establerta pel professor, abans de la prova final d'avaluació continua.

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 amb anterioritat.

B) Avaluació única: Examen final (tota la matèria).

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

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

C) 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.

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

BLOC PRACTIC (Pràctiques Residents / TPTs / Sessions experiencials)- 80% DE LA NOTA FINAL

Les pràctiques residents es divideixen en 3 parts:

- 30% OPERATIVA: activitats operatives, servei i atenció al client en el Hotel i Escola.
- 40% GESTIÓ: part funcional, projecte de desenvolupament d'un departament de F&B.
- 10% SESSIONS EXPERIENCIALS on s'inclouen la realització de les tasques corresponents (amb un mínim del 80%)

Per poder aplicar aquests percentatges és condició imprescindible la superació de totes 3 amb una nota mínima de 4 sobre 10

CONDICIÓ Sine qua non PER OBTENIR L'ACREDITACIÓ DE L'ASSIGNATURA: caldrà obtenir una qualificació mínima d'un 4 sobre 10 a cada bloc (20% TEÒRIC i 80% PRACTIC) per poder aplicar els percentatges conduents a la nota final, així com haver assistit un mínim d'un 80% tant a les sessions pràctiques (operativa) com a les experiencials.

Activitats d'avaluació continuada

Títol	Pes	Hores	ECTS	Resultats d'aprenentatge
Activitats Aula	1%	3	0,12	1, 3, 8, 11, 12, 13, 18
Cas Pràctic	7%	22,5	0,9	2, 3, 4, 8, 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 I	30%	1,5	0,06	1, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 19
Pràctiques residents II	40%	3,5	0,14	1, 4, 5, 6, 8, 11, 12, 13, 16

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

Programari

Apps gratuïtes per IOS i Android

Hotel Empire Tycoon. Joc/Simulador de Gestió i administració Hotelera

Idle Restaurant Tycoon. Joc/Simulador de Gestió i administració de restaurants