

**Dirección y Gestión de la Restauración II**

Código: 103732  
Créditos ECTS: 6

Titulación	Tipo	Curso	Semestre
2502904 Dirección Hotelera	OB	2	2

## Contacto

Nombre: José Luis García Victorino

Correo electrónico: joseluis.garcia@uab.cat

## Idiomas de los grupos

Para consultar el idioma/es de la asignatura será necesario ir al apartado "Metodología" de la guía docente.

## Prerrequisitos

No son necesarios

## Objetivos y contextualización

Al finalizar la asignatura el alumno/a deberá ser capaz de:

1. Conocer la estructura de un departamento de F&B así como las competencias, habilidades y tareas de cada uno de los perfiles laborales que lo integran.
2. Gestionar y controlar los costes de forma efectiva del Departamento de F&B de una empresa de restauración.
3. Familiarizarse con la gestión e implantar modelos efectivos de gestión y control.
4. Identificar el itinerario de información y de trabajo en un departamento de F&B.
5. Gestionar y ser capaz de llevar a cabo los diferentes servicios de restauración prestados en un establecimiento hotelero.
6. Saber determinar los procedimientos necesarios y adaptarlos a las expectativas del cliente, las particularidades del capital humano y los recursos materiales disponibles.
7. Tomar decisiones y diseñar estrategias para el desarrollo y mejora del departamento.

## Competencias

- Analizar, sintetizar y evaluar la información.
- Aplicar la normativa de prevención y seguridad integral a los establecimientos del sector de la hotelería y de la restauración.
- Aplicar la tecnología y la práctica adquirida en el laboratorio de prácticas propio sobre los departamentos de restauración, cocina y alojamiento a escenarios reales.

- Aplicar los conceptos relacionados con la creación y puesta en marcha, adquisición, mantenimiento y conservación de equipamientos de instalaciones hoteleras y de restauración en condiciones de sostenibilidad energética y viabilidad económica.
- Aplicar los conocimientos a la práctica.
- Demostrar que conoce el sistema de producción y el procedimiento operativo del servicio de restauración.
- Demostrar que conoce y entiende los principios básicos de la nutrición humana y sus repercusiones sobre la salud, así como su aplicación a la alimentación.
- Desarrollar una capacidad de aprendizaje de forma autónoma.
- Gestionar y organizar el tiempo.
- Identificar y aplicar los fundamentos básicos de seguridad e higiene alimenticia, así como las normativas de carácter nacional y europeo que deben cumplir los establecimientos y actividades del sector.
- Manejar las técnicas de comunicación a todos los niveles.
- Ser capaz de buscar información relevante de forma eficiente.
- Trabajar en equipo.

## Resultados de aprendizaje

1. Analizar la estructura del sector.
2. Analizar, sintetizar y evaluar la información.
3. Aplicar la tecnología y la práctica adquirida en el laboratorio de prácticas propio sobre los departamentos de restauración, cocina y alojamiento a escenarios reales.
4. Aplicar los conocimientos a la práctica.
5. Conoce la estructura y gestión del departamento, así como las competencias y habilidades de los perfiles profesionales que integran el área de restauración.
6. Conocer las normas higiénicas, de manipulación de alimentos y su aplicación.
7. Conocer las pautas esenciales para la ambientación y promoción.
8. Conocer y aplicar la normativa básica a cumplir por los establecimientos hoteleros en materia de seguridad e higiene alimentaria.
9. Desarrollar ofertas alimentarias equilibradas para diferentes colectivos.
10. Desarrollar pequeños planes de actuación en materia de prevención y seguridad.
11. Desarrollar una capacidad de aprendizaje de forma autónoma.
12. Estructurar las diversas fases de aperturas de establecimientos.
13. Gestionar y organizar el tiempo.
14. Identifica y conoce los diferentes tipos de servicio y puntos de venta del servicio de restauración de un establecimiento hotelero.
15. Identificar las necesidades nutritivas humanas.
16. Identificar sistemas de prevención y seguridad del sector de la hotelería y de la restauración.
17. Manejar las técnicas de comunicación a todos los niveles.
18. Ser capaz de buscar información relevante de forma eficiente.
19. Trabajar en equipo.

## Contenido

### BLOQUE TEORICO

1. Cadena de valor en restauración
2. Análisis de las diferentes ofertas gastronómicas
3. Análisis de cartas
4. Creación de una carta
  - 4.1 Cálculo y fijación del PVP

4.2 Principios de Omnes.

4.3 El menú Engineering.

4.4 Análisis de Costos, Direct Cost i Full Cost en el departamento de F&B.

5. Deontología del Personal de servicio/atención al cliente

5.1 Cálculo de efectivos, a partir de los espacios y dependiendo del modelo de servicio.

5.2 Gestión del personal I. Manuales i Bienvenida

5.3 Gestión del personal II. Horarios i Vacaciones

6. Comercialización en restauración

## BLOQUE PRACTICAS RESIDENTES

1. Gestión y Operativa diaria del dep. F&B
2. Gestión de la oferta de los diferentes puntos de venta
3. Gestión de los espacios y salas de eventos
4. Gestión del personal y distribución de operaciones
5. Atención al cliente y resolución de problemas
6. Tipologías de servicio
7. Diferencias en montajes
8. Servicios de bebidas
9. Elaboraciones delante del cliente

## Metodología

Idioma de impartición: Castellano

La docencia del bloque teórico-práctico (docencia en el aula) se lleva a cabo en las aulas en el 2º semestre del curso, configurando el 20% de la asignatura.

La docencia del bloque práctico (Prácticas Residentes / TPT s / Sesiones experienciales) se desarrolla a lo largo de todo el curso en las instalaciones correspondientes (Hotel-Escuela), configurando el 80% de la asignatura. Estas prácticas, por motivo de sus características, tienen unos turnos y horarios diferentes a los de la docencia en el aula. Para la realización de estas prácticas se requiere un conocimiento bastante amplio de la lengua vehicular en el centro (comprensión oral y expresión oral y escrita) con vocabulario específico del sector.

- Sesiones de Prácticas Residentes (PR).

A lo largo de las diferentes semanas consecutivas los alumnos subdivididos en diferentes grupos que de lunes a viernes y con una dedicación diaria de mañana y tarde, realizarán diferentes actividades programadas y participarán en la preparación y prestación de los diferentes servicios de sala en las instalaciones correspondientes (Hotel/Escuela), a fin de consolidar los conocimientos sobre las diferentes actividades de restauración que se llevan a cabo en un establecimiento hotelero. Cabe mencionar que en el transcurso de la primera semana se incluyen los días de iniciación y por tanto sólo se organizan actividades llamadas de contacto, es decir, sin la presencia de clientes (operativa) para favorecer un clima de aprendizaje óptimo.

- Sesiones de preparación y prestación de servicio. Donde con la constante presencia por parte del monitor, el alumno realiza de forma rotativa una serie de actividades en algún punto de los espacios de restauración de los que dispone el hotel. Por ejemplo: restaurante a la carta del hotel, servicios de coffee breaks, montajes de salones, etc.

- Sesiones de feedback. Donde una vez finalizado el servicio o la actividad realizada, el monitor y los alumnos reflexionen sobre el desarrollo de la operativa / actividad llevada a cabo durante el día. Los alumnos exponen sus vivencias y sensaciones así como dudas y el monitor realiza las aclaraciones pertinentes y comenta las medidas de rectificación.

- Sesiones TPT.

Previa exposición y demostración de los contenidos teóricos por parte del monitor, el alumno realiza personalmente la actividad anteriormente desarrollada. Cabe mencionar que estas sesiones se realizan fuera de las instalaciones del hotel, es decir, en las aulas especializadas de que dispone la escuela para adecuarse el equipamiento al desarrollo de este tipo de actividades (aula de cata y aula de demostración).

- Sesiones experienciales.

Se realizarán visitas a empresas del sector y / o conferencias, demostraciones de profesionales. A partir de estas actividades el profesor propondrá una serie de trabajos relacionados con los temas tratados.

Nota: se reservarán 15 minutos de una clase dentro del calendario establecido por el centro o por la titulación para que el alumnado rellene las encuestas de evaluación de la actuación del profesorado y de evaluación de la asignatura o módulo.

## Actividades

Título	Horas	ECTS	Resultados de aprendizaje
Tipo: Dirigidas			
Clases teóricas	22,5	0,9	1, 2, 4, 3, 8, 5, 6, 7, 9, 10, 11, 12, 17, 13, 16, 14, 15, 18, 19
Resolución de problemas	7,5	0,3	2, 4, 3, 8, 5, 7, 11, 12, 13, 14, 18
Tipo: Supervisadas			
Prácticas residentes	65,5	2,62	1, 4, 3, 8, 5, 6, 7, 9, 11, 12, 17, 13, 16, 14, 15, 19
Tutorías	4	0,16	2, 4, 3, 11, 17, 13, 14, 18, 19
Tipo: Autónomas			
Elaboración de trabajos	16	0,64	2, 4, 3, 8, 5, 6, 7, 9, 12, 13, 14, 19

## Evaluación

Esta asignatura no contempla el sistema de evaluación única.

### PARTE TEÓRICA (20% Sobre la nota final) - TRES OPCIONES DE EVALUACIÓN

A) Evaluación Continua con prueba de evaluación final:

El sistema de evaluación se organiza con la presentación de actividades autónomas (prácticas, comprensión de textos individuales, trabajos de grupo y/o individuales, exposiciones en el aula, ejercicios evaluadores -en su caso-, etc.) más la prueba final de evaluación continua de interrelación y comprensión de los temas y conceptos teóricos trabajados.

El profesor titular de la materia establecerá, la relación de actividades a realizar, fechas y periodicidad de la entrega, evaluaciones, etc. con un porcentaje de incidencia sobre la nota del 8% al que se añadirá el 12% correspondiente a la prueba final de evaluación continua.

Para poder seguir correctamente este sistema de evaluación continua se requiere un mínimo del 80% de entregas de las actividades y tareas encomendadas en la periodicidad establecida por el profesor, antes de la prueba final de evaluación continua.

Los alumnos que no superen la asignatura, mediante la evaluación continua, pasarán a ser evaluados por el sistema de evaluación única, no teniendo en cuenta ninguna de las notas obtenidas con anterioridad.

B) Evaluación Unica: Examen final (toda la materia).

Día y hora establecidos, según calendario académico, en la Programación Oficial del Centro.

Habrá un único tipo de examen final, no habiendo diferencia entre los alumnos que no hayan superado satisfactoriamente la evaluación continua.

C) Re-Evaluación:

Sólo alumnos que en la evaluación final hayan obtenido una nota igual o superior a 3,5 y menor de 5. La calificación de esta re-evaluación no superará el 5 como nota final.

Modalidad de examen a definir por el profesorado de la asignatura.

Día y hora establecidos, según calendario académico, en la Programación Oficial del Centro.

#### EVALUACIÓN DE LA PARTE PRÁCTICAS RESIDENTES (80% sobre la nota final)

Las prácticas residentes se dividen en 3 partes:

- 30% OPERATIVA: actividades operativas, servicio y atención al cliente en el Hotel y Escuela.
- 40% GESTIÓN: parte funcional, proyecto de desarrollo de un departamento de F&B.
- 10% SESIONES EXPERIENCIALES donde se incluyen la realización de las tareas correspondientes (con un mínimo del 80%)

Para poder aplicar estos porcentajes es condición imprescindible la superación de las 3 con una nota mínima de 4 sobre 10.

CONDICIÓN **Sine qua non** PARA OBTENER LA ACREDITACIÓN DE LA ASIGNATURA: será necesario obtener una calificación mínima de 4 sobre 10 en cada bloque (20% TEÓRICO y 80% PRACTIC) para poder aplicar los porcentajes conducentes a la nota final, así como haber asistido un mínimo de un 80% tanto de las sesiones prácticas (operativa) como de las experienciales.

### Actividades de evaluación continuada

Título	Peso	Horas	ECTS	Resultados de aprendizaje
Actividades aula	1%	3	0,12	1, 4, 7, 11, 12, 17, 18

Caso Práctico	7%	22,5	0,9	2, 4, 3, 7, 9, 11, 12, 13, 16, 14, 18, 19
Prueba evaluación	12%	2	0,08	1, 2, 4, 3, 8, 5, 6, 7, 9, 10, 11, 12, 17, 13, 16, 14, 15, 18, 19
Prácticas residentes I	30%	1,5	0,06	1, 4, 3, 8, 5, 6, 7, 9, 10, 11, 12, 17, 13, 16, 14, 15, 19
Prácticas residentes II	40%	3,5	0,14	1, 3, 8, 5, 7, 11, 12, 17, 14
Sesiones Experienciales	10%	2	0,08	3, 8, 5, 14

## Bibliografía

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

FELIPE GALLEGU, 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

## Software

Apps gratuita para IOS y Android:

Hotel Empire Tycoon. Juego/Simulador de Gestión y administración hotelera

Idle Restaurant Tycoon. Juego/Simulador de Gestión y administración de restaurantes