

Titulación	Tipo	Curso
2502904 Dirección Hotelera	OT	4

Contacto

Nombre: Eduard Àvila Morera

Correo electrónico: eduard.avila@uab.cat

Idiomas de los grupos

Puede consultar esta información al [final](#) del documento.

Prerrequisitos

No hay prerrequisitos

Objetivos y contextualización

Al finalizar la asignatura el alumnado deberá ser capaz:

1. Conocer la estructura de una empresa de restauración, así como las competencias, habilidades y tareas de cada uno de los diferentes componentes que lo integran.
2. Gestionar y controlar los costes de forma efectiva 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 las principales áreas funcionales y operacionales.
5. Capacitar al alumno/a para elaborar estrategias y políticas desarrolladas desde la función de dirección.
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 de la empresa de restauración.

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 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.
- Definir y aplicar los objetivos, estrategias y políticas comerciales en las empresas de hotelería y de restauración.
- Demostrar habilidades de liderazgo en la gestión de los recursos humanos en las empresas hoteleras y de restauración.
- Demostrar iniciativa y espíritu emprendedor en la creación y gestión de empresas, proyectos, actividades y productos de los sectores de la hotelería y de la restauración en un entorno complejo y cambiante.

- Demostrar orientación y cultura de servicio al cliente.
- 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.
- Demostrar visión de negocio, captar las necesidades del cliente y avanzarse a los posibles cambios del entorno.
- Desarrollar una capacidad de aprendizaje de forma autónoma.
- Elaborar planes de comercialización y promoción de las empresas de los sectores de la hotelería y la restauración, especialmente en el campo de la comercialización on-line.
- Gestionar y organizar el tiempo.
- Identificar y aplicar los elementos que rigen la actividad de los sectores de la hotelería y la restauración, su interacción con el entorno, así como su impacto en los diferentes subsistemas empresariales 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, sintetizar y evaluar la información.
2. Aplicar a toda unidad de explotación del sector de la restauración la iniciativa y el espíritu emprendedor en su creación y mejora.
3. Aplicar la política comercial en las empresas de restauración.
4. Aplicar las claves de la nutrición humana bajo criterios saludables en la elaboración y expedición de los alimentos de los establecimientos de restauración.
5. Aplicar los conocimientos teóricos y prácticos en el servicio de restauración a la gestión de las empresas.
6. Demostrar habilidades de liderazgo en la gestión de los recursos humanos en las empresas hoteleras y de restauración.
7. Demostrar orientación y cultura de servicio al cliente.
8. Demostrar visión de negocio, captar las necesidades del cliente y avanzarse a los posibles cambios del entorno.
9. Desarrollar una capacidad de aprendizaje de forma autónoma.
10. Gestionar y organizar el tiempo.
11. Identificar y aprender los criterios necesarios para seleccionar los equipamientos e instalaciones idóneos del sector de la restauración desde el punto de su viabilidad económica y energética.
12. Identificar y distinguir las características diferenciales de las empresas del sector en los distintos subsistemas de la organización empresarial.
13. Identificar y presentar planes específicos de promoción y comercialización para empresas de restauración incluyendo los medios on-line.
14. Implementar y adaptar la normativa sobre la prevención y seguridad integral en los establecimientos del sector de la restauración.
15. Manejar las técnicas de comunicación a todos los niveles.
16. Ser capaz de buscar información relevante de forma eficiente.
17. Trabajar en equipo.

Contenido

1. Sociedad, alimentación y gastronomía: nuevos tipos de restaurantes:
 - a. Restauración moderna.
 - b. Restauración colectiva no comercial.
 - c. Convenios y legislación aplicable.
2. Modelos de empresas de restauración
 - a. Clasificación de las empresas

- b. Nuevos conceptos de empresas de restauración y su gestión
- 3. Gestión analítica de negocios de restauración y control de costes (management)
 - a. Principios de Omnes
 - b. Ingeniería de menús
 - c. Cuenta de resultados y puntos de equilibrio
- 4. Análisis de modelo de negocio
 - a. Gestión CANVAS
- 5. Márquetin de las empresas de restauración:
 - a. El restaurante como producto global.
 - b. La cadena de valor de un restaurante.
 - c. Comercialización y comunicación.
 - d. Técnicas de atención al cliente, orientación a la venta y su fidelización.
- 6. La gestión de la calidad en las empresas de restauración:
 - a. Calidad Total como sistema de gestión.
 - b. Gestión por procesos.
 - c. Sistemas de Calidad aplicables a la restauración.
 - d. RRHH y gestión de la calidad: satisfacción del cliente interno y externo.

Actividades formativas y Metodología

Título	Horas	ECTS	Resultados de aprendizaje
Tipo: Dirigidas			
Clase Magistral	32	1,28	5, 11
Ejercicios	19	0,76	1, 16, 9, 10, 17
Tutorías	9	0,36	16, 8, 10, 15
Tipo: Supervisadas			
Caso práctico (en grupo)	40	1,6	1, 3, 5, 16, 6, 9, 11, 14, 10, 15, 13, 17
Tipo: Autónomas			
Estudio de caso (individual)	18	0,72	1, 16, 9, 10, 17
Trabajo individual	30	1,2	1, 3, 16, 7, 9, 11, 14, 15

Idioma de impartición:catalán.

Sesiones de clases magistrales. Exposición del contenido teórico del programa de forma clara, sistemática y organizada por parte del profesor (los alumnos tendrán en el Campus Virtual el temario básico). Se fomentará, en todo momento, la participación de los alumnos en el aula. Se valorarán sus aportaciones, reflexiones y dudas. Se reforzará el aprendizaje con la proyección de vídeos didácticos y lectura de artículos relacionados con el temario.

Ejercicios prácticos y estudio de casos. A lo largo del curso se propondrán varios ejercicios prácticos y estudios de casos, relacionados con la asignatura, se emprenderán en clase y se deberán terminar fuera de horas de clase (de forma individual/grupo).

Visitas: En caso de efectuarse una visita externa, la asistencia es obligatoria. Oportunamente se indicará día, hora y punto de encuentro.

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.

Evaluación

Actividades de evaluación continuada

Título	Peso	Horas	ECTS	Resultados de aprendizaje
Examen teórico	50%	2	0,08	3, 2, 4, 5, 16, 8, 9, 12, 11, 14, 13
Participación y asistencia a las sesiones	20%	0	0	1, 5, 16, 9, 15
Trabajos y casos prácticos (individual y en grupo)	30%	0	0	3, 2, 4, 5, 16, 8, 7, 6, 11, 10, 15, 13, 17

Es importante la asistencia a las clases, porque la participación enriquece a los contenidos explicados. Se tratan muchos aspectos relacionados con la actualidad y se toman como referencia en la evaluación.

La calificación de la asignatura será NO EVALUABLE cuando el/la estudiante se presente a menos de la mitad de las actividades de evaluación y/o no se presente al examen final.

Bibliografía

- BIOSCA, DOMENEC. *Cómo dirigir con éxito un restaurante*. Ediciones CDN, Madrid 1993.
- FELIPE GALLEGU, Jesús. - *Gestión de hoteles: una nueva visión*. Madrid: Paraninfo, 2002.
- *Gestión de alimentos y bebidas para hoteles, bares y restaurantes*. Madrid: Paraninfo, 2001.
- MESTRES, JUAN R. *Técnicas en gestión y dirección hotelera*. Editorial Gestión 2000. Barcelona, 2003
- ORIOL AMAT i FERNANDO CAMPA, *Contabilidad, control de gestión y finanzas de hoteles*. Editorial PROFIT. Barcelona, 2011.
- ROCHAT, MICHEL. *Marketing y gestión de la restauración*. Editorial Gestión 2000. Enero, 2001
- VALLSMADELLA, Josep Maria. *Técnicas de Marketing y Estrategias para Restaurantes*. Madrid: Pearson Education, 2002.
- Comprender el negocio de la Restauración. *GestionRestaurantes.com [en línea]. 25 de septiembre de 2007. Disponible en: <http://www.gestionrestaurantes.com/comprender-el-negocio-de-la-restauracion/>*
- Modelo CANVAS. *<https://www.emprender-facil.com/es/modelo-canvas-plantilla-word/>*

Software

Lista de idiomas

Nombre	Grupo	Idioma	Semestre	Turno
(TE) Teoría	1	Catalán	primer cuatrimestre	mañana-mixto
