

Guía docente de la asignatura ***“DIRECCION EN RESTAURACION II”***

1. IDENTIFICACIÓN

- ✓ **Nombre de la asignatura:** Direcció y Gestió de la Restauració II
- ✓ **Código:** 103732
- ✓ **Titulación:** Grado en Direcció Hotelera
- ✓ **Curso académico:** 2018-2019
- ✓ **Tipo de asignatura:** Obligatoria
- ✓ **Créditos ECTS (horas):** 6 ECTS (150 horas)
- ✓ **Período de impartición:** 2º Curso / 2º semestre con Prácticas Residentes anuales
- ✓ **Idioma en que se imparte:** Catalán-Castellano
- ✓ **Profesorado:** Jose Luis Garcia Victorino
- ✓ **Correo electrónico:** joseluis.garcia@uab.cat

2. PRESENTACIÓN

La asignatura de Dirección y Gestión de la Restauración II pretende establecer los parámetros de actuación para que el alumnado de segundo curso del Grado en Dirección Hotelera pueda gestionar el departamento de alimentos y bebidas de un establecimiento hotelero. Así pues, y con esta finalidad, esta asignatura incluye mayoritariamente contenidos prácticos de aplicación y teórico-prácticos.

La asignatura incide principalmente en la gestión de espacios y la gestión del personal que forma parte del departamento, así como la gestión de la oferta. A partir de estos tres factores, los alumno/as aprenden a gestionar y analizar los resultados, tomar decisiones y velar por el control de costes del departamento.

El tiempo total de dedicación prevista corresponde al concepto de gestión y práctica de sala donde se incluyen las prácticas de formación (prácticas residentes) entendiéndolas como actividades monitorizadas que se llevan a cabo en las instalaciones del Hotel Campus, todas ellas relacionadas con la preparación y prestación del servicio de sala en los diferentes espacios disponibles (cafetería, el restaurante de menú, el restaurante a la carta y el departamento de banquetes).

3. OBJETIVOS FORMATIVOS

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.

4. COMPETENCIAS Y RESULTADOS DE APRENDIZAJE

COMPETENCIAS ESPECIFICAS

COMPETENCIA

CE4 - 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.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

CE4.1 Analizar la estructura el sector.

CE4.2 Estructurar las diversas fases de apertura de establecimientos.

CE4.3 Conocer las pautas esenciales para la ambientalización y promoción.

COMPETENCIA

CE5 - 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.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

CE5.1 Identificar las necesidades nutritivas humanas.

CE5.2 Desarrollar ofertas alimentarias equilibradas para diferentes colectivos.

COMPETENCIA

CE6 - Identificar y aplicar los fundamentos básicos de seguridad e higiene alimentaria, así como las normativas de carácter nacional y europeo que deben cumplir los establecimientos y actividades del sector.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

CE6.1 Conocer las normas higiénicas de manipulación de alimentos y su aplicación.

CE6.2 Conoce y aplica la normativa básica a cumplir por los establecimientos hoteleros en materia de seguridad e higiene alimentaria.

COMPETENCIA

CE27 - Demostrar que conoce el sistema de producción y el procedimiento operativo del servicio de restauración.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

CE27.1 Conoce la estructura y gestión del departamento, así como las competencias y habilidades de los perfiles profesionales que integran el área de restauración.

CE27.2 identifica y conoce los diferentes tipos de servicio y puntos de venta del servicio de restauración de un establecimiento hotelero.

COMPETENCIA

CE30 - Aplicar la tecnología y la práctica adquirida en el laboratorio de prácticas propio, sobre los departamentos de restauración, cocina y alojamiento, en escenarios reales.

COMPETENCIA

CE31 - Aplicar la normativa de prevención y seguridad integral en los establecimientos del sector de la hostelería y de la restauración.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

CE31.1 Identificar sistemas de prevención y seguridad del sector de la hotelera y de la restauración.

CE31.2 Desarrollar pequeños planes de actuación en materia de prevención y seguridad.

COMPETENCIAS TRANSVERSALES

- CT1. Desarrollar una capacidad de aprendizaje de forma autónoma
- CT4. Manejar las técnicas de comunicación a todos los niveles
- CT6. Ser capaz de buscar información relevante de forma eficiente
- CT11. Gestionar y organizar el tiempo
- CT12. Trabajar en equipo
- CT16. Analizar, sintetizar y evaluar la información
- CT17. Aplicar los conocimientos a la práctica

5. TEMARIO Y 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 Ingineering.
- 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 PRACTICO (Practicas Residentes / TPT's)

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

6. BIBLIOGRAFÍA RECOMENDADA

- FELIPE GALLEG0, JESÚS. **DIRECCION ESTRATEGICA EN LOS HOTELES DEL SIGLO XXI**. McGraw Hill Interamericana. Madrid, 1996
- ROCHAT, MICHEL. **MARKETING Y GESTION DE LA RESTAURACION**. Editorial Gestion 2000. Enero, 2001
- MESTRES, JUAN R. **TECNICAS EN GESTION Y DIRECCION HOTELERA**. Editorial Gestion 2000. Barcelona, 2003
- BIOSCA, DOMENEC. **COMO DIRIGIR CON EXITO UN RESTAURANTE**. Ediciones CDN, Madrid 1993
- ORIOL AMAT i FERNANDO CAMPA, **CONTABILIDAD, CONTROL de GESTION y FINANZAS de HOTELES**. Editorial PROFIT. Barcelona, 2011.

7. METODOLOGÍA DOCENTE

La **docencia del bloque teórico-práctico (docencia en el aula)** se realiza durante el 2º semestre del curso y configura el 20% de la asignatura. 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 de los temas). Se fomentará, en todo momento, la participación del alumnado en el aula. También se organizarán sesiones prácticas en las que los alumnos deberán realizar actividades relacionadas con los contenidos teóricos analizados en las sesiones magistrales.

La **docencia del bloque práctico (Prácticas Residentes / TPT's)** se desarrolla a lo largo de todo el curso en las instalaciones del Hotel-Escuela Campus y configura el 80% de la asignatura. Estas prácticas, debido a sus características, tienen unos turnos y horarios diferentes a los estipulados para la docencia en el aula. Para la realización de estas prácticas se requiere un conocimiento bastante amplio de la lengua vehicular del 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, el alumnado -distribuido en diferentes grupos que de lunes a viernes y con una dedicación diaria de mañana y tarde-, realizará diferentes actividades programadas y participará en la preparación y prestación de los diferentes servicios de sala en las instalaciones del Hotel Campus, para 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 en las cuales, donde con la constante presencia por parte del monitor, el alumnado realiza de forma rotativa una serie de actividades en algún punto de los espacios de restauración disponibles en 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/as reflexionan 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 exposició y demostración de los contenidos teóricos por parte del monitor, el alumno/a 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 adecuar el equipamiento al desarrollo de este tipo de actividades (aula de cata y aula de demostración).

• **Visitas externas (si procede).**

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

ACTIVIDADES FORMATIVAS

Título	Horas	ECTS	Resultados de aprendizaje
Tipos: Dirigidas			
Clases teóricas	22,5	0,9	CE4.1, CE4.2, CE4.3, CE5.1, CE6.1, CE6.2, CE27.1, CE27.2, CE31.1
Resolución problemas	7,5	0,3	CE5.2, CE6.1, CE6.2, CE27.1, CE27.2
Tipos: Supervisadas			
Tutorías	4	0,2	CE5.2, CE6.1, CE6.2, CE27.1, CE27.2
Prácticas Residentes / TPT	100	4	CE4.3, CE5.2, CE6.1, CE6.2, CE27.1, CE27.2, CE30
Tipos: Autónomas			
Elaboración de Trabajos	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 DE EVALUACIÓN

BLOQUE TEÓRICO (Docencia en el aula) (20% DE LA NOTA FINAL)

Evaluación continua. La evaluación continua consta del siguiente sistema:

- La realización de un caso práctico (7%)
- La realización de una actividad práctica (1%)

- c) La realización de una prueba de consolidación de conocimientos que incluye toda la materia expuesta en las clases magistrales (12%)

Evaluación única. Examen final (toda la materia)

Día y hora establecidos, según calendario académico, que se encuentra en la Programación Oficial del Centro (EUTDH).

Habrà una única tipologia de examen final, no habiendo diferencia entre los alumnos que no hayan superado satisfactoriamente la evaluación continua y aquellos que no la hayan seguido.

Re-evaluación.

Día y hora establecidos, según calendario académico, a la Programación Oficial del Centro (EUTDH).

Dirigida a los 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.

BLOQUE PRÁCTICO (Prácticas Residentes y TPT's anuales) (80% DE LA NOTA FINAL)

Las practicas residentes son evaluadas diariamente por el / los monitor /es. Se valoran los siguientes factores con diferentes porcentajes de incidencia sobre el 80% final: predisposición e interés en el servicio, destrezas y habilidades, capacidad de aprendizaje, capacidad de trabajo en equipo y capacidad de iniciativa, así como el respeto a monitor /es y compañeros.

La uniformidad, la presencia y la asistencia suponen factores correctores muy importantes hasta el extremo de poder calificar con un suspenso la práctica de ese día. (*Ver normativa*).

ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Título	Peso	Horas	ECTS	Resultados de aprendizaje
Prueba Evaluación	12 %	2	0,08	CE5.1, CE5.2, CE27.1, CE27.2, CE31.1, CE31.2
Actividad Práctica	1 %	3	0,12	CE4.1, CE4.2, CE6.1, CE6.2, CE27.1, CE27.2, CE31.1, CE31.2

Caso Práctico	7%	22,5	0,9	CE4.1, CE4.2, CE6.1, CE6.2, CE27.1, CE27.2 CE31.1, CE31.2
Practicas residentes	80 %	22,5 TP 100 P	0,9 4	CE30

9. PLANIFICACIÓN DE LA DOCENCIA

BLOQUE TEORICO

SEMANA	TEMA	MÈTODO	HORAS
1	Cadena de valor en restauración	Clase Magistral (1) Clase Práctica (1)	2
2	Análisis de las diferentes ofertas gastronómicas	Clase Magistral (1) Clase Práctica (1)	2
3	Análisis de cartas	Clase Magistral (1) Clase Práctica (1)	2
4	Creación de una carta	Clase Magistral (1) Clase Práctica (1)	2
5	Creación de una carta	Clase Magistral (1) Clase Práctica (1)	2
6	Creación de una carta	Clase Magistral (1) Clase Práctica (1)	2
7	Creación de una carta	Clase Magistral (1) Clase Práctica (1)	2
8	Tutorías de seguimiento	Seguimiento	2
9	Deontología del Personal de servicio/atención al cliente	Clase Magistral (1) Clase Práctica (1)	2
10	Deontología del Personal de servicio/atención al cliente	Clase Magistral (1) Clase Práctica (1)	2
11	Deontología del Personal de servicio/atención al cliente	Clase Magistral (1) Clase Práctica (1)	2
12	Deontología del Personal de	Clase Magistral (1)	2

	servicio/atención al cliente	Clase Práctica (1)	
13	Comercialización en restauración	Clase Magistral (1) Clase Práctica (1)	2
14	Tutorías de seguimiento	Seguimiento	2
15	Prueba de evaluación	Evaluación	2

BLOC PRACTIQUES RESIDENTS

SETMANA	TEMA	MÈTODE	HORES (*)
1	- Gestió y Operativa diaria del dep. F&B. - Gestión de la oferta de los diferentes puntos de venta.	-TPT / PR	20
2	- Gestión de los espacios y salas de eventos. - Gestión del personal i distribución de operaciones.	-TPT / PR	20
3	- Atención al cliente y resolución de problemas. - Tipologías de servicio.	-TPT / PR	20
4	- Diferencias en montajes - Servicio de bebidas.	-TPT / PR	20
5	Elaboraciones delante del cliente.	-TPT / PR	20

(*) Horas ECTS

10. EMPRENDEDURÍA E INNOVACIÓN

Esta materia debe potenciar la disposición del alumnado a proponer soluciones ante los problemas planteados (creatividad) y a saber planificar las acciones para que las soluciones escogidas se lleven a cabo, definiendo y cuantificando los recursos necesarios. La creatividad tiene relación con la capacidad para generar ideas nuevas viables, que influyan en la manera de hacer negocios. Implica la adquisición de capacidades para crear nuevos productos, servicios o procedimientos. Se puede definir como la capacidad de abordar situaciones de manera original dentro de un contexto determinado y responder satisfactoriamente.

En esta asignatura, se plantean diversas actividades prácticas, tanto en el marco de la evaluación continua como las prácticas residentes, que permiten al alumnado detectar y generar oportunidades, buscar soluciones a problemas y familiarizarse con los instrumentos y técnicas para aportar ideas creativas. Para ello se utilizan técnicas de trabajo individual y en grupo. Se plantean a los estudiantes diferentes alternativas para definir problemas y proponer métodos alternativos de solución ante las diversas situaciones planteadas en la planificación y actividad diaria del área de sala.

Una vez adquiridos los conocimientos básicos sobre la organización del área y sobre las técnicas de gestión, se ofrece al estudiante la oportunidad de tomar iniciativas. En concreto, durante sus prácticas residentes, el estudiante debe realizar un proyecto de planificación de un área o negocio de restauración. Se valoran, la evaluación, las ideas de futuro, así como la realización de análisis de oportunidades dentro de una situación determinada.

En las actividades prácticas relacionadas con la asignatura se valora especialmente la capacidad de re-ingeniería de procesos, de manera que se localicen sus errores y se planteen mejoras nuevas.