

Guía docente

Identificación de la asignatura

Asignatura / Grupo	29909 - Gestión de Restauración / 2
Titulación	Grado en Dirección Hotelera (Centro ads. Hotelería de las Islas Baleares) - Primer curso
Créditos	6
Período de impartición	Primer semestre
Idioma de impartición	

Profesores

Horario de atención a los alumnos

Profesor/a	Hora de inicio	Hora de fin	Día	Fecha inicial	Fecha final	Despacho / Edificio
Manuel Martínez Falcón (Responsable) manuel.martinez@uib.es						Hay que concertar cita previa con el/la profesor/a para hacer una tutoría

Contextualización

La asignatura Gestión de la Restauración, es una asignatura básica en el ámbito de la dirección de operaciones de los servicios de restauración que en la memoria del Grado pertenece al Módulo de Gestión Operativa del Hotel. La restauración es de forma coincidente un servicio fundamental junto al alojamiento en un establecimiento hotelero, por ello es necesario entender todas sus partes y su funcionamiento, al igual que su impacto en la cuenta de resultados de la empresa.

En este curso se estudiarán los servicios de restauración como un instrumento esencial en la dirección hotelera ya que tradicionalmente se utilizan como una ventaja competitiva para lograr mayores ingresos y un mayor grado de fidelización y personalización. Es por ello que conocer su dirección y organización, así como como las técnicas, habilidades y competencias de esta área son fundamentales para un futuro director hotelero.

Las competencias adquiridas en esta asignatura permitirán comprender mejor los contenidos de la asignatura Dirección de Alimentos y Bebidas.

Requisitos

Competencias

Guía docente

Específicas

- * CE1 Conocer y saber aplicar los principios de dirección y gestión básicos en los diversos departamentos, actividades y áreas para la mejora continua de la empresa turística y hostelera. .
- * CE16 Conocer el sistema de producción y el procedimiento operativo del servicio de restauración para la optimización de la gestión en el ámbito de las empresas de hotelería, alojamiento y restauración. .

Genéricas

- * CG1 Dirigir, gestionar y organizar la actividad profesional en el ámbito de la dirección hotelera. CG3. Liderar y coordinar equipos de trabajo. .
- * CG4 Generar propuestas innovadoras y competitivas en la actividad profesional inherente a la gestión de empresas de alojamiento y de restauración. CG5. Usar las Tecnologías de la Información y las comunicaciones en el desempeño profesional de la gestión hotelera y la restauración. .

Transversales

- * CT1 Asumir las responsabilidades inherentes al cargo de dirección. CT2. Desarrollar estrategias de aprendizaje autónomo. .
- * CT3 Comprender que cualquier actividad profesional debe realizarse desde el respeto a los derechos fundamentales, la promoción de la igualdad entre mujeres y hombres, el principio de accesibilidad universal y diseño para todos y la protección medioambiental de acuerdo con los valores propios de una cultura de paz y de valores democráticos. .

Básicas

- * Se pueden consultar las competencias básicas que el estudiante tiene que haber adquirido al finalizar el grado en la siguiente dirección: http://estudis.uib.cat/es/grau/comp_basiques/

Contenidos

Los descriptores de esta asignatura son los siguientes:

- * Introducción a la dirección y organización del departamento de restauración
- * Estructura, competencias, habilidades y tareas del área de restauración
- * Diseño de procesos y organización del itinerario de servicio
- * Distribución de responsabilidades en hoteles y restaurante
- * Técnicas de servicio, comunicación y atención al cliente
- * Cálculo y gestión de previsiones e inversiones en dotaciones

A partir de los mismos se estructuran los siguientes contenidos temáticos:

Contenidos temáticos

Bloque 1. Introducción a las aulas operativas

Unidad I.1 Restaurante Miramar.

Unidad I.2 Restaurante Malvasía.

Unidad I.3 Bar.

Bloque 2. Estructura organizativa del departamento de Restauración

Unidad II.1 Departamento de restauración.

Unidad II.2 Organigramas según categoría y tipo de hotel.

Guía docente

Unidad II.3 Funciones del personal de restauración según categoría y tipo de hotel.

Unidad II.4 Horarios según categoría y tipo de hotel.

Bloque 3. Las ofertas gastronómicas

Unidad III.1 Planificación de menús y cartas.

Unidad III.2 Diseño de menús y cartas.

Bloque 4. Servicios básicos en la restauración y manuales operativos del departamento de restauración

Unidad IV.1 La preparación de los puntos operativos del dept. de Restauración.

Unidad IV.2 El servicio a la carta, menú, buffet, bar, otros servicios especiales.

Unidad IV.3 Los manuales de operaciones del departamento de Restauración.

Bloque 5. Servicio de bebidas y vinos

Unidad V.1 Servicio de los diferentes tipos de vinos.

Unidad V.2 Servicio de aperitivos, aguardientes y licores.

Unidad V.3 Servicio de refrescos, zumos y otras bebidas sin alcohol.

Bloque 6. Atención al cliente

Unidad VI.1 Acogida del cliente.

Unidad VI.2 Acomodamiento.

Unidad VI.3 Atención personalizada.

Unidad VI.4 Fidelización del cliente.

Bloque 7. Servicios de grandes menús y banquetes

Unidad VII.1 Las ofertas gastronómicas

Unidad VII.2 Desarrollo del servicio en los eventos extraordinarios

Bloque 8. Personalización del restaurante

Unidad VIII.1 Montaje de mesas según categoría.

Unidad VIII.2 Decoración de mesas

Bloque 9. Coctelería

Unidad X.1 Coctelería clásica.

Unidad X.2 Coctelería tropical.

Bloque 10. Cafés y otras bebidas especiales

Unidad XI.1 Bebidas calientes clásicas.

Unidad XI.2 Tendencias en las bebidas calientes.

Bloque 11. Iniciación a la sumillería

Unidad XII.1 Funciones del Sumiller.

Unidad XII.2 Vinificación.

Unidad XII.3 D.O. y Variedades de uva.

Unidad XII.4 Fases y cata de vinos.

Guía docente

Unidad XII. 5 Introducción carta de vinos

Metodología docente

Actividades de trabajo presencial (4,8 créditos, 120 horas)

Modalidad	Nombre	Tip. agr.	Descripción	Horas
Clases teóricas	Clases teóricas	Grupo grande (G)	En estas clases se realizarán actividades teórico-prácticas orientadas a la explicación, comprensión de los contenidos de la asignatura y a la adquisición de las competencias asumidas por ésta.	36
Clases prácticas	Clases prácticas	Grupo grande (G)	Actividades prácticas relacionadas con los clases teóricas.	20
Clases de laboratorio	Clases de laboratorio	Grupo mediano (M)	En este apartado se realizarán todos los ejercicios y las explicaciones prácticas en los talleres. Este apartado lleva una evaluación continua basado en técnicas de observación y pruebas de ejecución y resolución de situaciones. El valor de la nota es del 60% de la nota final y no es recuperable.	60
Evaluación	Prueba escrita	Grupo grande (G)	La prueba escrita final es individual, tiene un apartado de preguntas test o breves y otro apartado de preguntas de desarrollo, sobre los conocimientos adquiridos tanto en las clases teóricas como en las clases prácticas. Junto con el trabajo del hotel representan el 40% de la nota final. Es recuperable y para poder hacer la prueba es necesario realizar un 80% de asistencia.	2
Evaluación	Trabajo Hotel	Grupo grande (G)	El proyecto se deberá presentar de forma presencial en grupos pequeños y junto con la prueba escrita representará un total del 40% de la nota final. Es recuperable y obligatorio para poder hacer media.	2

Al inicio del semestre estará a disposición de los estudiantes el cronograma de la asignatura a través de la plataforma UIBdigital. Este cronograma incluirá al menos las fechas en las que se realizarán las pruebas de evaluación continua y las fechas de entrega de los trabajos. Asimismo, el profesor o la profesora informará a los estudiantes si el plan de trabajo de la asignatura se realizará a través del cronograma o mediante otra vía, incluida la plataforma Aula Digital.

Actividades de trabajo no presencial (1,2 créditos, 30 horas)

Modalidad	Nombre	Descripción	Horas
Estudio y trabajo autónomo individual	Lectura y estudio de los manuales de servicio	Preparación previa a las aulas prácticas mediante la lectura de los manuales operativos de los departamentos.	15
Estudio y trabajo autónomo en grupo	Trabajo en grupo del proyecto hotel	Preparación de la asignatura, estudio de los contenidos y realización de la parte no presencial del trabajo en grupo.	15

Guía docente

Riesgos específicos y medidas de protección

Las actividades de aprendizaje de esta asignatura no conllevan riesgos específicos para la seguridad y salud de los alumnos y, por tanto, no es necesario adoptar medidas de protección especiales.

Evaluación del aprendizaje del estudiante

Fraude en elementos de evaluación

De acuerdo con el artículo 33 del Reglamento académico, "con independencia del procedimiento disciplinario que se pueda seguir contra el estudiante infractor, la realización demostradamente fraudulenta de alguno de los elementos de evaluación incluidos en guías docentes de las asignaturas comportará, a criterio del profesor, una minusvaloración en su calificación que puede suponer la calificación de «suspense 0» en la evaluación anual de la asignatura".

Clases de laboratorio

Modalidad	Clases de laboratorio
Técnica	Pruebas de ejecución de tareas reales o simuladas (no recuperable)
Descripción	En este apartado se realizarán todos los ejercicios y las explicaciones prácticas en los talleres. Este apartado lleva una evaluación continua basado en técnicas de observación y pruebas de ejecución y resolución de situaciones. El valor de la nota es del 60% de la nota final y no es recuperable.
Criterios de evaluación	Por su naturaleza de actividad práctica no puede ser recuperable

Porcentaje de la calificación final: 50%

Prueba escrita

Modalidad	Evaluación
Técnica	Pruebas objetivas (recuperable)
Descripción	La prueba escrita final es individual, tiene un apartado de preguntastipos test o breves y otro apartado de preguntas de desarrollo, sobre los conocimientos adquiridos tanto en las clases teóricas como en las clases prácticas. Junto con el trabajo del hotel respesantan el 40% de la nota final. Es recuperable y para poder hacer la prueba es necesario realizar un 80% de asistencia.

Criterios de evaluación

Porcentaje de la calificación final: 40% con calificación mínima 3



Guía docente

Trabajo Hotel

Modalidad	Evaluación
Técnica	Trabajos y proyectos (recuperable)
Descripción	El proyecto se deberá presentar de forma presencial en grupos pequeños y junto con la prueba escrita representará un total del 40% de la nota final. Es recuperable y obligatorio para poder hacer media.
Criterios de evaluación	
Porcentaje de la calificación final:	10%

Recursos, bibliografía y documentación complementaria

Bibliografía básica

- ALONSO RODRÍGUEZ, A. and LÓPEZ ZAMARRA, C., 1990. Guía Práctica Del Servicio De Mesa. Madrid: Espasa-Calpe ISBN 8423991830.
- BALLESTER, P., 1995. Manual Del Camarero De Hotel y Restaurante. Barcelona: De Vecchi ISBN 8431525339.
- CALERA, A.M., 1996. La Etiqueta En La Mesa. Barcelona: De Vecchi ISBN 8431505060.
- CERRA, J., 1991. Curso De Servicios Hoteleros :Técnicas y Organización. Madrid: Paraninfo, 1992 ISBN 8428318476.
- Escuela Daly de Hostelería y Turismo., 1994. Servicios Hoteleros. Fuengirola, Málaga: Daly ISBN 8486584671.
- GARCÍA BERMEJO, Á., AGUILAR CARDO, J. and THOMAS CURRAS, H., 1998. Ofertas Gastronómicas y Sistemas De Aprovisionamiento. Madrid, etc.: McGraw-Hill ISBN 844811440x.
- GRIGORIU, M., 1959. El Libro Del Camarero :400 Consejos : 100 Dibujos. Palma: Atlante.
- LÓPEZ COLLADO, A., 1999. Hostelería :Curso Completo De Servicios : 5a ed. Madrid: Paraninfo ISBN 8428320357.
- LÓPEZ, C., 1992. El Libro Del Saber Estar. 2a ed. Oviedo: Nobel ISBN 8487531199.
- TAYLOR, E. and TAYLOR, J., 2000. Fundamentos De La Teoría y Práctica Del Catering. Zaragoza: Acibria ISBN 8420009326.

