

## Guía docente

### Identificación de la asignatura

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

### 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						
<i>Responsable</i>	Hay que concertar cita previa con el/la profesor/a para hacer una tutoría					
<a href="mailto:manuel.martinez@uib.es">manuel.martinez@uib.es</a>						

### 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

Para cursar la asignatura no se necesitan requisitos previos sobre conocimientos de restauración u hotelería. Es aconsejable tener conocimientos previos de informática a nivel usuario.

### 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/](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. Estructura organizativa del departamento de Restauración

Unidad I.1 El departamento de restauración.

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

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

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

Bloque 2. Diseño del itinerario de servicio y creación del modelo de atención al cliente

Unidad II.1 El mapa de experiencia del cliente

## Guía docente

Unidad II.2 Las fases de relación

Unidad II.3 La acogida y acomodo del cliente.

Unidad II.4 La atención personalizada.

Unidad II.5 La fidelización del cliente.

Bloque 3. Diseño de los procesos de servicios internos y las técnicas de servicio

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

Unidad III.2 Tipos de servicios y modelos operativos en general

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

Bloque 4. Procesos de servicios de bebidas

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

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

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

Bloque 5. Servicio de productos especiales de bar y cafetería

Unidad V.1 Coctelería internacional.

Unidad V.2 Bebidas calientes clásicas.

Bloque 6. Modelo de atención al cliente, comunicación y servicio en banquetes

Unidad VI.1 El diseño y creación de cartas y Menus

Unidad VI.2 Las ofertas gastronómicas para eventos

Unidad VI.3 El plan de comunicación

Unidad VI.4 Desarrollo y procedimiento del servicio en los eventos extraordinarios

Bloque 7. Gestión básica del restaurante

Unidad VII.1 Partidas principales de inversión en dotaciones

Unidad VII.2 Criterios de elección y selección de dotaciones

Unidad VII.3 Cálculo de dotaciones

Unidad VII.4 Cálculo y preparación de previsiones.

Unidad VII.5 Cálculo y valoración del relevé

Unidad VII.6 Organización y gestión de fichas técnicas y escandallos

Bloque 8. Iniciación a la sumillería

Unidad VIII.1 Funciones del Sumiller.

Unidad VIII.2 Vinificación.

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

Unidad VIII.4 Fases y cata de vinos.

## Guía docente

### Unidad VIII.5 Introducción a la 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 mediano (M)	Actividades prácticas relacionadas con las 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.	57
Tutorías ECTS	Tutoría	Grupo pequeño (P)	Las tutorías tienen el objetivo de orientar al alumno en el estudio, se realizarán de forma presencial y no tienen carácter evaluador.	3
Evaluación	Prueba escrita	Grupo grande (G)	La prueba escrita final 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. Para poder hacer la prueba es necesario realizar un 80% de la asistencia.	2
Evaluación	Trabajo Hotel	Grupo pequeño (P)	El proyecto se deberá presentar de forma presencial en grupos pequeños. Es recuperable.	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.	20
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.	10

## 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

---

Como norma general, la evaluación es continua, se divide en tres procedimientos diferentes y todos ellos son necesarios para poder obtener la cualificación final.

Procedimientos de evaluación:

- 1 Las pruebas de ejecución de tareas reales o simuladas se corresponden con los ejercicios prácticos que se realizarán en los talleres habilitados para dicho cometido, no siendo de naturaleza recuperable.
- 2 La prueba escrita se realizará en el periodo de exámenes de forma individual y en ella se recogerán de forma objetiva los conocimientos asimilados durante toda la asignatura. Es una prueba recuperable y contará con una convocatoria extraordinaria.
- 3 El "trabajo hotel", se realizará en grupos pequeños autónomos no presenciales y deberá ser presentado y defendido en clase de forma presencial. Es recuperable.

### 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 demostrablemente 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 ( <b>no recuperable</b> )
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.

Criterios de evaluación

Porcentaje de la calificación final: 40% con calificación mínima 4

## Guía docente

### Prueba escrita

---

Modalidad	Evaluación
Técnica	Pruebas objetivas ( <b>recuperable</b> )
Descripción	La prueba escrita final es individual, tiene un apartado de preguntas tipo test o breves y otro apartado de preguntas de desarrollo, sobre los conocimientos adquiridos tanto en las clases teóricas como en las clases prácticas. Para poder hacer la prueba es necesario realizar un 80% de la asistencia.
Criterios de evaluación	
Porcentaje de la calificación final:	40% con calificación mínima 3

### Trabajo Hotel

---

Modalidad	Evaluación
Técnica	Trabajos y proyectos ( <b>recuperable</b> )
Descripción	El proyecto se deberá presentar de forma presencial en grupos pequeños. Es recuperable.
Criterios de evaluación	
Porcentaje de la calificación final:	20% con calificación mínima 4

### Recursos, bibliografía y documentación complementaria

---

La bibliografía se divide en dos capítulos, en el primero los manuales de operaciones, perfectos para conocer el funcionamiento de un establecimiento hotelero desde el punto de vista teórico y que en algún modo sirven de guía inicial. En el segundo capítulo se recogen los libros necesarios para profundizar y estudiar la gestión desde el punto de vista de la dirección.

#### Bibliografía básica

---

Bibliografía Operaciones:

- 1 ALONSO RODRÍGUEZ, A. and LÓPEZ ZAMARRA, C., (1990). Guía Práctica Del Servicio De Mesa. Madrid: Espasa-Calpe.
- 2 BALLESTER, P., (1995). Manual Del Camarero De Hotel y Restaurante. Barcelona: De Vecchi.
- 3 CALERA, A.M., (1996). La Etiqueta En La Mesa. Barcelona: De Vecchi.
- 4 CERRA, J., (1991). Curso De Servicios Hoteleros :Técnicas y Organización. Madrid: Paraninfo.
- 5 LÓPEZ COLLADO, A., (1999). Hostelería :Curso Completo De Servicios : 5a ed. Madrid: Paraninfo.
- 6 TAYLOR, E. and TAYLOR, J., (2000). Fundamentos De La Teoría y Práctica Del Catering. Zaragoza: Acibia.

Bibliografía Gestión:

- 1 DAVIS, B. (1989). Food and beverage management. London : Heinemann.
- 2 GARCÍA BERMEJO, Á. (1998). Ofertas gastronómicas y sistemas de aprovisionamiento. Madrid, etc. : McGraw-Hill.
- 3 LUNDBERG, D. (1993). The Hotel and Restaurant Business. 6th ed. New York: Van Nostrand Reinhold
- 4 MUÑOZ YULES, M. del R. (2015). Administración y gestión comercial en restauración. Madrid: Editorial Síntesis.
- 5 PAVESIC, D. V. (2005). Fundamental principles of restaurant cost control. Upper Saddle River, N.J. : Pearson Prentice Hall.
- 6 SMITH AND LYNCH, R.L. (1990). Restaurant Marketing. 2nd ed. New York: McGraw-Hill.
- 7 ROCHAT, M. (2003). Marketing y gestión de la restauración / Michel Rochat. Barcelona : Gestión 2000.
- 8 VALLSMADELLA, J. M. (2002). Técnicas de márketing y estrategias para restaurantes / Josep Maria Vallsmadella. Madrid : Prentice Hall.





## Guía docente

- 9 WOOD, R.C. (2000). Strategic Questions in Food and Beverage Management. Oxford: Butterworth Heinemann.

