



| Guía Docente | | | | |
|-----------------------|--|--------------------|----------------|-----------|
| Datos Identificativos | | | | 2017/18 |
| Asignatura (*) | Aloxamentos e Restauración II | | Código | 662G01022 |
| Titulación | Grao en Turismo | | | |
| Descritores | | | | |
| Ciclo | Período | Curso | Tipo | Créditos |
| Grao | 1º cuatrimestre | Terceiro | Obrigatoria | 6 |
| Idioma | Galego | | | |
| Modalidade docente | Presencial | | | |
| Prerrequisitos | | | | |
| Departamento | | | | |
| Coordinación | Rivas Iglesias, Carlos Alberto | Correo electrónico | c.rivas@udc.es | |
| Profesorado | | Correo electrónico | | |
| Web | | | | |
| Descrición xeral | A materia de Aloxamentos e Restauración, esta dividida en dúas partes: Aloxamentos e Restauración I e Aloxamentos e Restauración II. Aloxamentos e Restauración II ten por obxecto a explotación e direccióN das distintas empresas de restauración hoteleira e extra-hoteleira, aplicando as teorías propias da xestión empresarial. Introducción aos procedementos operativos asociados á devandita xestión. Visión individual e de conxunto do funcionamento, estrutura e organización, dos diversos departamentos das Empresas de restauración para unha xestión eficiente. | | | |

| Competencias / Resultados do título | |
|-------------------------------------|--|
| Código | Competencias / Resultados do título |
| A6 | Ter unha marcada orientación de servizo ao cliente. |
| A12 | Dirixir e xestionar (management) os distintos tipos de entidades turísticas. |
| A13 | Manexar técnicas de comunicación. |
| A14 | Comprender o marco legal que regula as actividades turísticas. |
| A20 | Coñecer o procedemento operativo do ámbito de aloxamento. |
| A21 | Coñecer o procedemento operativo do ámbito de restauración. |
| A24 | Utilizar e analizar as tecnoloxías da información e as comunicacións (TIC) nos distintos ámbitos do sector turístico. |
| A32 | Detectar necesidades de planificación técnica de infraestruturas e instalacións turísticas. |
| A33 | Creatividade. |
| A34 | Iniciativa e espírito emprendedor. |
| A35 | Motivación por calidade. |
| B1 | Capacidade de análise e síntese. |
| B2 | Comunicación oral e escrita en lingua nativa. |
| B3 | Resolución de problemas. |
| B4 | Razoamento crítico. |
| B5 | Compromiso ético. |
| B6 | Aprendizaxe autónoma. |
| B7 | Adaptación a novas situacións. |
| C1 | Expresarse correctamente, tanto de forma oral coma escrita, nas linguas oficiais da comunidade autónoma. |
| C2 | Dominar a expresión e a comprensión de forma oral e escrita dun idioma estranxeiro. |
| C3 | Utilizar as ferramentas básicas das tecnoloxías da información e as comunicacións (TIC) necesarias para o exercicio da súa profesión e para a aprendizaxe ao longo da súa vida. |
| C4 | Desenvolverse para o exercicio dunha cidadanía aberta, culta, crítica, comprometida, democrática e solidaria, capaz de analizar a realidade, diagnosticar problemas, formular e implantar solucións baseadas no coñecemento e orientadas ao ben común. |
| C5 | Entender a importancia da cultura emprendedora e coñecer os medios ao alcance das persoas emprendedoras. |
| C6 | Valorar criticamente o coñecemento, a tecnoloxía e a información dispoñible para resolver os problemas cos que deben enfrontarse. |
| C7 | Asumir como profesional e cidadán a importancia da aprendizaxe ao longo da vida. |



| | |
|----|---|
| C8 | Valorar a importancia que ten a investigación, a innovación e o desenvolvemento tecnolóxico no avance socioeconómico e cultural da sociedade. |
|----|---|

| Resultados da aprendizaxe | | | |
|--|--|----------|----------------------|
| Resultados de aprendizaxe | Competencias / Resultados do título | | |
| Coñecer a estrutura usual das empresas do sector de restauración extra-hoteleira, os seus distintos tipos, organización interna e procedementos operativos, así como a planificación, coordinación e control destes tendo en conta a achega que teñen as TICs e as ferramentas informáticas. | A12 A13 A14 A20 A21 A24 | B1 B7 | C3 C4 C6 C8 |
| Planificación e análise departamental e funcional da área hoteleira de alimentos e bebidas, incidindo na relación entre as áreas de elaboración e as áreas de servizo. | A32 A33 | B1 B4 | C6 C8 |
| Coñecer a terminoloxía técnica empregada, e xerar e interpretar a documentación básica asociada á prestación dos servizos demandados polos clientes no campo da restauración. | A13 A14 A21 | B2 B6 | C1 C2 C7 |
| Coñecer os diferentes produtos que actualmente están no mercado, e saber seleccionar os provedores máis axeitados co obxectivo prioritario de garantir un bo produto final, mellorar a calidade e a información ao cliente. | A6 A34 A35 | B3 B5 | C5 C6 |
| Coñecer e aplicar técnicas encamiñadas a optimizar o uso da capacidade de elaboración e servizo de alimentos e bebidas, e as diferentes ferramentas utilizadas para calcular os prezos de venda dos distintos produtos, así como para determinar os custos destes. | A12 A21 | B3 | C6 C7 |

| Contidos | |
|---|--|
| Temas | Subtemas |
| TEMA 1. - OS SERVIZOS DUN HOTEL: ALMACÉN XERAL, ECONOMATO E ADEGA | 1.1.- Introducción e Proxección: datos a considerar 1.2.- Organización e funcións 1.3.- Planificación de tarefas e control 1.4.- Documentos de control: fichas, inventarios permanentes, etc. 1.5.- Xestión e valoración de stocks 1.6.- Sistemas de conservación e frío |
| TEMA 2.- OS SERVIZOS DUN HOTEL: RESTAURACIÓN | 2.1.- Restauración hoteleira: Introducción 2.2.- Clasificación dos servizos de restauración: restaurante, comedor, servizos especiais, buffet, bar, cafetería, discoteca 2.3.- Planificación de Restaurante e Bar: Investigación de mercados, dotación de mobiliario e material propio das distintas zonas 2.4.- Mordomía: dotación de vaixela, cubertería, cristalería, ourivaría e lenzaría |
| TEMA 3.- RESTAURACIÓN: SISTEMAS DE SERVIZO | 3.1.- Sistemas de servizo e xeneralidades do seu desenvolvemento: a "Mise-en-plâce" 3.2.- A " Mise-en-plâce", planificación e desenvolvemento do servizo de almozos, do servizo de xantar e cea, e do servizo de banquetes 3.3.- Montaxe e distribución do servizo de cocktails 3.4.- Relación con outros departamentos 3.5.- O Caixeiro-facturista: folia de liquidación, facturas e comandas 3.6.- Protocolo Oficial de banquetes |
| TEMA 4.- RESTAURACIÓN: CARACTERÍSTICAS DA OFERTA | 4.1.- Composición do produto de restauración 4.2.- A oferta: menús, cartas, suxestións, buffets, banquetes, room-service 4.3.- Planificación e programación de menús e cartas |



| | |
|---|---|
| TEMA 5.- RESTAURACIÓN: OS CUSTOS | <ul style="list-style-type: none">5.1.- Definición e clases de custos5.2.- Estrutura de custos en restauración5.3.- Marxe Bruta de restauración: food-cost, prime-cost e custo de persoal5.4.- Determinación do custo dun prato: ficha técnica, ficha de escandallo ou rendemento dun produto5.5.- Determinación do custo dun banquete5.6.- Determinación do consumo de comida e bebida: Imputación de consumos5.7.- Determinación do custo xeral de comida: documentos de control5.8.- Estrutura da conta de explotación5.9.- Fixación do prezo de venda en restauración: elementos a considerar |
| TEMA 6.- OS SERVIZOS DUN HOTEL: COCIÑA | <ul style="list-style-type: none">6.1.- Organización6.2.- Funcións da brigada de cociña: xefe de cociña, partidas, etc.6.3.- Planificación de tarefas: Mise-en-plâce e xornada diaria6.4.- Desenvolvemento do servizo6.5.- Documentos de control: Pedido a mercado, a economato e relevei de cociña |
| TEMA 7.- COCIÑA: PLANIFICACIÓN | <ul style="list-style-type: none">7.1.- Aspectos básicos na súa construción7.2.- Concepción moderna do equipamento e a súa distribución7.3.- Seguridade e hixiene na cociña |
| TEMA 8.- O DEPARTAMENTO DE COMPRAS E ALMACÉNS | <ul style="list-style-type: none">8.1.- Provedores: compras, política e xestión8.2.- Organigrama e Organización do departamento de compras8.3.- Control de calidade |
| TEMA 9.- RESTAURACIÓN EXTRAHOTELERA | <ul style="list-style-type: none">9.1.- Concepto e clasificación de food service9.2.- Estrutura sectorial da restauración en España9.3.- Conceptos de restauración, neorestauración, empresas de colectividades e Catering9.4.- Novos hábitos alimenticios9.5.- Novos hábitos de produción9.6.- Restaurantes, cafetarías e bares. Lexislación aplicable |
| TEMA 10. - XESTIÓN DE CUSTOS E VENDAS EN RESTAURACIÓN | <ul style="list-style-type: none">10.1.- Análise das vendas10.1.1.- Os principios de Omnes10.1.2.- Menu Engineering10.2.- Revenue Management en Restauración: Revolución-Pash10.3.- A carta10.3.1.- Marchandizaxe10.3.2.- Deseños10.4.- Control diario dos custos en Restauración10.4.1.- O Relevé10.4.2.- Diario de produción do Restaurante10.5.- Control económico de bebidas no Restaurante10.5.1.- Rendementos (PSR)10.6.- Control económico de bebidas no Bar10.6.1.- Rendementos (PSR) |
| TEMA 11.- DIRECCIÓN | <ul style="list-style-type: none">11.1.- Concepto xeral11.2.- Política e obxectivos: planificación, organización, motivación, coordinación e control11.3.- Dirección por obxectivos e o control presupostario: presuposto e desviacións11.4.- Estudo de viabilidade: xeneralidades. Estudo de Mercado. Avaliación da rendibilidade. Determinación do resultado neto |



| | |
|--|--|
| TEMA 12. - OFERTA TURÍSTICA COMPLEMENTARIA. EMPRESAS DO SECTOR DO OCIO E A RESTAURACIÓN | 12.1.- Oferta Deportiva 12.2.- Os Espazos de Ocio 12.3.- Oferta Cultural 12.4.- Empresas de Xogo: Casinos, Bingos |
|--|--|

| Planificación | | | | |
|------------------------|--|---|-------------------------|--------------|
| Metodoloxías / probas | Competencias / Resultados | Horas lectivas (presenciais e virtuais) | Horas traballo autónomo | Horas totais |
| Sesión maxistral | A6 A12 A14 A20 A21 A35 B5 C2 C5 C7 C8 | 31 | 43 | 74 |
| Solución de problemas | A24 A32 B1 B3 B4 C4 C6 | 12 | 12 | 24 |
| Traballos tutelados | A13 A33 A34 B6 B7 C1 C3 | 2 | 24 | 26 |
| Proba obxectiva | A12 A14 A20 A21 B1 B2 B3 | 2 | 20 | 22 |
| Atención personalizada | | 4 | 0 | 4 |

*Os datos que aparecen na táboa de planificación son de carácter orientativo, considerando a heteroxeneidade do alumnado

| Metodoloxías | |
|-----------------------|--|
| Metodoloxías | Descrición |
| Sesión maxistral | Exposición oral por parte do profesor dos aspectos fundamentais da materia. As exposicións complementaranse co uso de medios audiovisuais e a introdución dalgúns preguntas dirixidas aos estudantes, coa finalidade de transmitir coñecementos e facilitar a aprendizaxe. |
| Solución de problemas | Conxunto de probas prácticas que serven para ir preparando a avaliación dos coñecementos que teñen os alumnos da materia, ao longo do curso. |
| Traballos tutelados | Os alumnos realizarán diferentes traballos sobre temas específicos recomendados polo profesor. O traballo tutelado realizarase, a ser posible, en grupos de non máis de tres alumnos e manteranse reunións periódicas co profesor para o seu seguimento. |
| Proba obxectiva | Ao final do cuadrimestre celebrarase unha proba escrita de contido teórico-práctico, para valorar a correcta comprensión e aplicación dos contidos da materia por parte do alumno. |

| Atención personalizada | |
|------------------------|--|
| Metodoloxías | Descrición |
| Traballos tutelados | Concíbense como horas de traballo presencial co profesor por parte do alumno, para o seguimento e orientación deste. Implican participación obrigatoria para o alumno. En canto aos estudantes con recoñecemento de dedicación a tempo parcial e dispensa académica de exención de asistencia, a atención personalizada poderase levar a cabo, segundo os casos e de acordo co profesor, a través de correo electrónico, do campus virtual ou medios similares. |

| Avaliación | | | |
|-----------------|-----------------------------|---|---------------|
| Metodoloxías | Competencias / Resultados | Descrición | Cualificación |
| Proba obxectiva | A12 A14 A20 A21 B1 B2 B3 | A proba escrita de contido teórico-práctico consistirá na resolución de exercicios breves e/ou resposta a cuestións curtas e/ou de resposta múltiple e/ou preguntas de desenvolvemento. | 80 |



| | | | |
|---------------------|----------------------------|--|----|
| Traballos tutelados | A13 A33 A34 B6 B7 C1 C3 | Terase en conta na súa valoración: a exposición, a capacidade de recompilación, a capacidade de síntese, a achega persoal, o rigor e a actualización das fontes utilizadas. Tratarase de fomentar o traballo en equipo, polo que o traballo de curso se realizará en grupos de non máis de cinco alumnos. O prazo e o modo de entrega serán de obrigado cumprimento. | 20 |
|---------------------|----------------------------|--|----|

Observacións avaliación

Segundo a participación do alumnado na materia, a avaliación considera dúas opcións: Opción A (Primeira Oportunidade 1ª Convocatoria).- Para o alumnado que asiste/participa nas actividades de clase (alumnos que acrediten a súa asistencia a, polo menos, o 85% das clases) e para os alumnos con recoñecemento de dedicación a tempo parcial e dispensa académica de exención de asistencia (segundo a normativa aplicable) 1) Traballos tutelados 20% 2) Proba obxectiva 80%. A devandita proba obxectiva única, abranguerá toda a materia e consistirá na resolución de exercicios breves, resposta a cuestións curtas e/ou de resposta múltiple e/ou preguntas de desenvolvemento. A planificación exposta nesta guía docente supón a aplicación dun sistema de avaliación continua, polo que a cualificación final se obterá da avaliación da proba obxectiva e dos traballos tutelados. No conxunto das dúas partes (20% e 80%), o alumno deberá obter unha puntuación mínima de 5 puntos sobre 10. Non obstante, non se considerará superada a materia, se nos traballos tutelados non se obtén un mínimo de puntuación de 0,5 sobre 2 puntos totais, e na proba obxectiva un mínimo de 3 puntos sobre 8 puntos totais. Opción B (Primeira Oportunidade 1ª Convocatoria).- Para o alumnado que non asiste/participa nas actividades de clase (alumnos que non acrediten a súa asistencia a, polo menos, o 85% das clases) 1) Proba obxectiva 100% A devandita proba obxectiva única, abranguerá toda a materia e consistirá na resolución de exercicios breves, resposta a cuestións curtas e/ou de resposta múltiple e/ou preguntas de desenvolvemento. Esta proba representará o 100% da nota final. O alumno deberá obter unha puntuación mínima de 5 puntos. Na segunda oportunidade da Primeira Convocatoria, e nas oportunidades de posteriores convocatorias, aplicarase o sistema de avaliación por proba obxectiva única. Independentemente de todo o anterior, para superar a materia Aloxamentos e Restauración II, todos os alumnos deberán superar satisfactoriamente un período de formación práctica de 2 meses nunha empresa de aloxamentos. Estas prácticas desenvolveranse ao longo do segundo curso ou do terceiro de xeito indistinto".

Fontes de información

| | |
|----------------------------|---|
| Bibliografía básica | <ul style="list-style-type: none"> - ALACREU GINÉS, J. R. (2003). Gestión de Banquetes. Editorial Síntesis. Madrid - BAYÓN MARINÉ, F.; MARTÍN ROJO, I. (2012). Operaciones y Procesos de Producción en el sector turístico. Editorial Síntesis. Madrid - BLASCO PERIS, A. (2014). Manual de Gestión de Producción de Alojamientos y Restauración. Editorial Síntesis. Madrid - CERRA, J.; DORADO, J. A.; ESTEPA, D.; GARCÍA, P. E. (2001). Gestión de Producción de Alojamientos y Restauración. Editorial Síntesis. Madrid. - LÓPEZ COLLADO, A. (2004). Hostelería. Curso completo de Servicios. Hoteles, Restaurantes, Cafeterías y Bares. Paraninfo S.A./Thomson Editores Spain. Madrid - MARTÍN ROJO, I. (2014). Dirección y Gestión de Empresas del Sector Turístico. Ediciones Pirámide. Madrid - OJUGO, C. (2001). Control de Costes en Restauración. Paraninfo S.A./Thomson Editores Spain. Madrid |
|----------------------------|---|



| | |
|------------------------------------|--|
| Bibliografía complementaria | <ul style="list-style-type: none">- ANTUÑA SUAREZ, B. (2008). Manual Práctico de los Derechos del Consumidor en el Sector Turístico. Septem, Ediciones S.L. Oviedo- ARANDA HIPÓLITO, Á.-W. (1994). Gestión Técnico-Económica de Hoteles. Editorial del Centro de Estudios Ramón Areces, S.A. Madrid- ARRILLAGA, J. I. (1982). Gestión de Producción, I. Puerta del Sol. Textos. Madrid- BLASCO PERIS, A. (2002). La Empresa y el Producto Turístico . Editorial Civitas. Madrid- CUNHA, L. (2007). Introdução ao Turismo. Editorial Verbo- Del ALCÁZAR MARTÍNEZ, B. (2002). Los canales de distribución en el sector turístico. ESIC Editorial. Madrid- FELIPE GALLEGU, J. (1987). Principios Generales para la Dirección de Establecimientos Hoteleros. Gráficas Lormo. Madrid- FELIPE GALLEGU, J. (1996). La Dirección Estratégica en los Hoteles del siglo XXI. McGraw-Hill ? Interamericana de España. Madrid- FELIPE GALLEGU, J. (2002). Gestión de Hoteles. Una nueva visión. Paraninfo,S.A./Thomson Editores Spain. Madrid- GARCÍA ORTÍZ, F.; GIL MUELA, M.; GARCÍA ORTIZ, P. P. (2007). Técnicas de Servicio y Atención al Cliente. Paraninfo S.A./Thomson Editores Spain. Madrid- GATELL PAMIES, J. (1994). Hotel Hotel, Marketing. CDN, Ciencias de la Dirección,S.A. Madrid- IGLESIAS TOBAR, J. R.; TALÓN, P.; GARCÍA-VIANA, R. (2007). Comercialización de Productos y Servicios Turísticos. Editorial Síntesis. Madrid- ISMAIL, A. (2001). Operaciones y Procesos Hoteleros. Gestión del Alojamiento. Paraninfo S.A./Thomson Editores Spain. Madrid- GONZÁLEZ, L.; TALÓN, P. (2003). Dirección hotelera. Operaciones y Procesos. Editorial Síntesis. Madrid- KASAVANA, M. L.; SMITH, D. (1982). Menu Engineering. Editions Hospitality Publications. Lansing (Estados Unidos)- KOSOSSEY, M.; MAJONCHI, D. (1983). Réussir en hôtellerie et restauration. Editions BPI. Clichy (Francia)- LÓPEZ BENITO, N. (2004). Ofertas Gastronómicas y Sistemas de Aprovisionamiento. Editorial Síntesis. Madrid- MARÍN, C. (1974). Gestión Hotelera. Ediciones Turísticas, Editur, S.L.- MARTÍNEZ MONZÓ, J. (2003). Nutrición y Dietética. Editorial Síntesis. Madrid- MESTRE SOLER, J. R. (2003). Técnicas de Gestión y Dirección Hotelera. Gestión 2000. Barcelona- MILIO BALANZÁ, I. (2000). Organización y Control del Alojamiento. Paraninfo S.A./Thomson Editores Spain. Madrid- MUÑOZ OÑATE, F.; RODRIGO MOYA, B. (2003). Dirección de Operaciones en Alojamiento y Restauración. Editorial Universitas Internacional,SL. Madrid- PÉREZ OREJA, N.; MAYOR RIVAS, G.; NAVARRO TOMÁS, V. J. (2003). Procesos de Cocina. Editorial Síntesis. Madrid- RIVAS GARCÍA, J. I. (2008). Estructura y economía del Mercado Turístico. Septem Ediciones, S.L. Oviedo- ROCHAT, M. (2003). Marketing y Gestión de la Restauración. Gestión 2000. Barcelona- SÁNCHEZ FEITO, J. M. (1995). Procesos de Servicio en Restauración. Editorial Síntesis. Madrid- TORO, J. M. (1996). Ingeniería del Menú. Jarsa Impresiones. Santiago de Chile- VALLSMADELLA, J. M. (2002). Técnicas de Marketing y Estrategias para Restaurantes. Pearson Educación. Madrid- VOGELER RUIZ, C.; HERNÁNDEZ ARMAND, E. (2000). El Mercado Turístico. Estructura, Operaciones y Procesos de Producción. Editorial Centro de Estudios Ramón Areces. Madrid- WEISSINGER, S. S. (2001). Introducción a las Actividades Hoteleras. Paraninfo S.A./Thomson Editores Spain. Madrid <p>Estudios e Informes: AECIT (varios autores): La Actividad Turística Española (varios anos: desde 2008 a 2015), FEH, ACHE, BDO Consulting, Horwath Consulting España, Ernst & Young, Mazars,... Revistas y Seminarios Turísticos: Tecnohotel, Gestión de Hoteles y Empresas Turísticas, Hostelmarket, SPIC, Editur, IH, Hotelería Gallega & Turismo, Hostelería y Restauración, Nexotur, ...</p> |
|------------------------------------|--|

Recomendacións

Materias que se recomenda ter cursado previamente



| |
|--|
| |
| Materias que se recomenda cursar simultaneamente |
| |
| Materias que continúan o temario |
| |
| Observacións |
| |

(*A Guía docente é o documento onde se visualiza a proposta académica da UDC. Este documento é público e non se pode modificar, salvo casos excepcionais baixo a revisión do órgano competente dacordo coa normativa vixente que establece o proceso de elaboración de guías