



Teaching Guide

Identifying Data					2019/20
Subject (*)	Hospitality and Catering II		Code	662G01022	
Study programme	Grao en Turismo				
Descriptors					
Cycle	Period	Year	Type	Credits	
Graduate	1st four-month period	Third	Obligatory	6	
Language	Galician				
Teaching method	Face-to-face				
Prerequisites					
Department					
Coordinador	Rivas Iglesias, Carlos Alberto	E-mail	c.rivas@udc.es		
Lecturers	Rivas Iglesias, Carlos Alberto	E-mail	c.rivas@udc.es		
Web					
General description	<p>A materia de Aloxamentos e Restauración, esta dividida en dúas partes: Aloxamentos e Restauración I e Aloxamentos e Restauración II.</p> <p>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.</p>				

Study programme competences / results

Code	Study programme competences / results
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.
----	---

Learning outcomes			
Learning outcomes	Study programme competences / results		
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

Contents	
Topic	Sub-topic
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, ... 1.5.- Xestión e valoración de stocks, manual e informático 1.6.- Sistemas de conservación e frío 1.6.1.- Temperatura ambiente 1.6.2.- Frío positivo 1.6.3.- Conxelación e ultraconxelación
TEMA 2.- OS SERVIZOS DUN HOTEL: RESTAURACIÓN	2.1.- Restauración hostaleira: Introducción 2.2.- Clasificación dos servizos de restauración: restaurante á carta, comedor de menús, servizos especiais, buffet, bar, cafetería, coffee shop, discoteca 2.3.- Planificación de Restaurante e Bar: Investigación de mercados, dotación de mobiliario e material propio das distintas zonas 2.4.- Mayordomía: dotación de vaixela, xogo de cubertos, cristalería, ourivaría e lenzaría



<p>TEMA 3.- RESTAURACIÓN: SISTEMAS DE SERVIZO</p>	<ul style="list-style-type: none">3.1.- Sistemas de servizo e xeneralidades do seu desenvolvemento: ?Mise en plâce?3.2.- ?Mise en plâce?, planificación e desenvolvemento de distintos servizos<ul style="list-style-type: none">3.2.1.- Servizo de almorzos<ul style="list-style-type: none">3.2.1.1.- Buffet, Tradicional e room-service3.2.2.- Servizo de xantar e cea<ul style="list-style-type: none">3.2.2.1.- Buffet3.2.2.2.- Tradicional e formas de prestalo: americano, á inglesa, á francesa, guerdón e á rusa3.3.- Servizo de banquetes<ul style="list-style-type: none">3.3.1.- Diferentes montaxes3.3.2.- Prestación do servizo3.3.3.- Protocolo Oficial de banquetes3.3.4.- Colocación de bandeiras3.4.- Montaxe e distribución do servizo de cocktails3.5.- Relación con outros departamentos3.6.- O Caixeiro- facturista<ul style="list-style-type: none">3.6.1.- Desenvolvemento do servizo. POS (Point of Sale) dixitalizado3.6.2.- Folla de liquidación, facturas e comandas
<p>TEMA 4.- RESTAURACIÓN: CARACTERÍSTICAS DA OFERTA</p>	<ul style="list-style-type: none">3.1.- Sistemas de servizo e xeneralidades do seu desenvolvemento: ?Mise en plâce?3.2.- ?Mise en plâce?, planificación e desenvolvemento de distintos servizos<ul style="list-style-type: none">3.2.1.- Servizo de almorzos<ul style="list-style-type: none">3.2.1.1.- Buffet, Tradicional e room-service3.2.2.- Servizo de xantar e cea<ul style="list-style-type: none">3.2.2.1.- Buffet3.2.2.2.- Tradicional e formas de prestalo: americano, á inglesa, á francesa, guerdón e á rusa3.3.- Servizo de banquetes<ul style="list-style-type: none">3.3.1.- Diferentes montaxes3.3.2.- Prestación do servizo3.3.3.- Protocolo Oficial de banquetes3.3.4.- Colocación de bandeiras3.4.- Montaxe e distribución do servizo de cocktails3.5.- Relación con outros departamentos3.6.- O Caixeiro- facturista<ul style="list-style-type: none">3.6.1.- Desenvolvemento do servizo. POS (Point of Sale) dixitalizado3.6.2.- Folla de liquidación, facturas e comandas4.1.- Composición do produto de restauración<ul style="list-style-type: none">4.1.1.- Bens materiais4.1.2.- Complementos do produto4.1.3.- Extensión do produto4.2.- A oferta: menús, cartas, suxestións, buffets, banquetes, room-service4.3.- Planificación e programación de menús e cartas4.4.- Requisitos gastronómicos



TEMA 5.- RESTAURACIÓN: OS CUSTOS	<ul style="list-style-type: none">5.1.- Definición e clases de custos5.2.- Marxe Bruta de restauración. Food-cost, prime-cost e custo de persoal5.3.- Custo dun prato: ficha técnica, ficha de escandallo, ?5.4.- Custo dun banquete5.5.- Determinación do consumo de comida e bebida5.5.1.- Imputación de consumos5.5.2.- Documentos de control5.6.- Conta de explotación5.7.- Prezo de venda en restauración: elementos a considerar
TEMA 6.- OS SERVIZOS DUN HOTEL: COCIÑA	<ul style="list-style-type: none">6.1.- Cocíña. Organización6.2.- Funcións da brigada de cocíña: xefe de cocíña, 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, relevé, diario de produción, ?
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 distribución en planta por zonas7.2.1.- Equipos compactos, modulares e de apoio7.2.2.- Zonas: conservación, preparación, cocción, pastelería, entrega, office e plonge7.3.- Seguridade e hixiene en cocíña
TEMA 8.- O DEPARTAMENTO DE COMPRAS	<ul style="list-style-type: none">8.1.- Provedores: compras, política e xestión8.2.- Organización do departamento de compras8.3.- Control de calidade en función de cada artigo8.3.1.- Mobiliario e maquinaria, utillaxe e ferramentas, produtos non perecedoiros e perecedoiros
TEMA 9.- EVENTOS	<ul style="list-style-type: none">9.1.- Salas de reunións e banquetes9.2.- Estrutura organizativa9.3.- Contrato9.4.- Memorándum9.5.- Informe do Maître e do chef9.6.- Telepresencia holográfica
TEMA 10.- RESTAURACIÓN EXTRAHOTELEIRA	<ul style="list-style-type: none">10.1.- Concepto e clasificación de food service10.2.- Estrutura sectorial da restauración en España10.3.- Conceptos de restauración, neorestauración, empresas de colectividade e Cátering10.4.- Novos hábitos alimenticios10.5.- Novos sistemas de produción10.6.- Restaurantes, cafeterías e bares. Lexislación aplicable en Galicia
TEMA 11.- ANÁLISE DE VENDAS E RENDEMENTOS EN ALIMENTOS E BEBIDAS	<ul style="list-style-type: none">11.1.- Os principios de Omnes11.2.- Menu Engineering11.3.- Revenue Management en Restauración: Rev-Pash11.4.- A carta11.4.1.- Estratexias de merchandising11.4.2.- Deseños11.5.- Análise das vendas de bebidas no Restaurante e no Bar11.5.1.- Rendementos (PSR)



TEMA 12.- DIRECCIÓN	<p>12.1.- Concepto xeral</p> <p>12.2.- Política e obxectivos: planificación, organización, motivación, coordinación e control</p> <p>12.3.- Dirección por obxectivos e o control orzamentario: orzamento e desviacións</p> <p>12.4.- Estudo de viabilidade: xeneralidades. Estudo de Mercado. Avaliación da rendibilidade. Determinación do resultado neto</p>
TEMA 13.- TENDENCIAS NA INDUSTRIA HOSTALEIRA NO S. XXI	<p>13.1.- Tendencias económicas</p> <p>13.1.1.- Management</p> <p>13.1.2.- Sale and lease back</p> <p>13.1.3.- Xestión dos espazos</p> <p>13.2.- Tendencias ecolóxicas</p> <p>13.2.1.- Emas, ISO 14001, ?</p> <p>13.3.- Tendencias políticas (regulacións)</p> <p>13.4.- Tendencias tecnolóxicas</p> <p>13.4.1.- MIS, Internet, redes sociais, apps, sistemas biométricos ?</p> <p>13.4.2.- Creación de novos produtos ou servizos: deseño</p> <p>13.5.- Tendencias socioculturais</p> <p>13.6.- Tendencias demográficas</p> <p>13.6.1.- Novos segmentos</p> <p>13.7.- Tendencias psicoculturais</p> <p>13.7.1.- Hotéis concepto: culturais, lifestyle, para mileniais, by adults, party hotels, ?</p> <p>13.8.- Soft Opening</p>
TEMA 14.- SISTEMA DE SEGURIDADE NA HOSTALERÍA	<p>14.1.- Concepto de seguridade</p> <p>14.2.- Principios empregados contra incendios</p> <p>14.3.- Consignas de seguridade</p> <p>14.4.- Seguros</p> <p>14.4.1.- Concepto e riscos que cobren</p> <p>14.4.2.- Danos non cubertos</p> <p>14.4.3.- Seguros de fogar e de viaxe</p>

Planning				
Methodologies / tests	Competencies / Results	Teaching hours (in-person & virtual)	Student?s personal work hours	Total hours
Guest lecture / keynote speech	A6 A12 A14 A20 A21 A35 B5 C2 C5 C7 C8	31	43	74
Problem solving	A24 A32 B1 B3 B4 C4 C6	12	12	24
Supervised projects	A13 A33 A34 B6 B7 C1 C3	2	24	26
Objective test	A12 A14 A20 A21 B1 B2 B3	2	20	22
Personalized attention		4	0	4

(*)The information in the planning table is for guidance only and does not take into account the heterogeneity of the students.

Methodologies	
Methodologies	Description
Guest lecture / keynote speech	Exposición oral por parte do profesor dos aspectos fundamentais da materia. As exposicións complementaranse co uso de medios audiovisuais e a introdución dalgunhas preguntas dirixidas aos estudantes, coa finalidade de transmitir coñecementos e facilitar a aprendizaxe.



Problem solving	Conxunto de probas prácticas que serven para ir preparando a avaliación dos coñecementos que teñen os alumnos da materia, ao longo do curso.
Supervised projects	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.
Objective test	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.

Personalized attention

Methodologies	Description
Supervised projects	<p>Concíbense como horas de traballo presencial co profesor por parte do alumno, para o seguimento e orientación deste. Implican participación obrigatoria para o alumno.</p> <p>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.</p>

Assessment

Methodologies	Competencies / Results	Description	Qualification
Objective test	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
Supervised projects	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

Assessment comments

<p>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".</p>
--

Sources of information



Basic	<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
--------------	---



Complementary	<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>
----------------------	--

Recommendations

Subjects that it is recommended to have taken before



Subjects that are recommended to be taken simultaneously
Subjects that continue the syllabus
Other comments

(*)The teaching guide is the document in which the URV publishes the information about all its courses. It is a public document and cannot be modified. Only in exceptional cases can it be revised by the competent agent or duly revised so that it is in line with current legislation.