



Guía Docente				
Datos Identificativos			2019/20	
Asignatura (*)	Aloxamentos e Restauración II		Código	662G01022
Titulación	Grao en Turismo			
Descriptoros				
Ciclo	Período	Curso	Tipo	Créditos
Grao	1º cuadrimestre	Terceiro	Obrigatoria	6
Idioma	Galego			
Modalidade docente	Presencial			
Prerrequisitos				
Departamento				
Coordinación	Rivas Iglesias, Carlos Alberto	Correo electrónico	c.rivas@udc.es	
Profesorado	Rivas Iglesias, Carlos Alberto	Correo electrónico	c.rivas@udc.es	
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 do título	
Código	Competencias 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 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, ... 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



TEMA 3.- RESTAURACIÓN: SISTEMAS DE SERVIZO	3.1.- Sistemas de servizo e xeneralidades do seu desenvolvemento: ?Mise en plâce? 3.2.- ?Mise en plâce?, planificación e desenvolvemento de distintos servizos 3.2.1.- Servizo de almozos 3.2.1.1.- Buffet, Tradicional e room-service 3.2.2.- Servizo de xantar e cea 3.2.2.1.- Buffet 3.2.2.2.- Tradicional e formas de prestalo: americano, á inglesa, á francesa, gueridón e á rusa 3.3.- Servizo de banquetes 3.3.1.- Diferentes montaxes 3.3.2.- Prestación do servizo 3.3.3.- Protocolo Oficial de banquetes 3.3.4.- Colocación de bandeiras 3.4.- Montaxe e distribución do servizo de cocktails 3.5.- Relación con outros departamentos 3.6.- O Caixeiro- facturista 3.6.1.- Desenvolvemento do servizo. POS (Point of Sale) dixitalizado 3.6.2.- Folla de liquidación, facturas e comandas
TEMA 4.- RESTAURACIÓN: CARACTERÍSTICAS DA OFERTA	3.1.- Sistemas de servizo e xeneralidades do seu desenvolvemento: ?Mise en plâce? 3.2.- ?Mise en plâce?, planificación e desenvolvemento de distintos servizos 3.2.1.- Servizo de almozos 3.2.1.1.- Buffet, Tradicional e room-service 3.2.2.- Servizo de xantar e cea 3.2.2.1.- Buffet 3.2.2.2.- Tradicional e formas de prestalo: americano, á inglesa, á francesa, gueridón e á rusa 3.3.- Servizo de banquetes 3.3.1.- Diferentes montaxes 3.3.2.- Prestación do servizo 3.3.3.- Protocolo Oficial de banquetes 3.3.4.- Colocación de bandeiras 3.4.- Montaxe e distribución do servizo de cocktails 3.5.- Relación con outros departamentos 3.6.- O Caixeiro- facturista 3.6.1.- Desenvolvemento do servizo. POS (Point of Sale) dixitalizado 3.6.2.- Folla de liquidación, facturas e comandas 4.1.- Composición do produto de restauración 4.1.1.- Bens materiais 4.1.2.- Complementos do produto 4.1.3.- Extensión do produto 4.2.- A oferta: menús, cartas, suxestións, buffets, banquetes, room-service 4.3.- Planificación e programación de menús e cartas 4.4.- Requisitos gastronómicos



TEMA 5.- RESTAURACIÓN: OS CUSTOS	5.1.- Definición e clases de custos 5.2.- Marxe Bruta de restauración. Food-cost, prime-cost e custo de persoal 5.3.- Custo dun prato: ficha técnica, ficha de escandallo, ? 5.4.- Custo dun banquete 5.5.- Determinación do consumo de comida e bebida 5.5.1.- Imputación de consumos 5.5.2.- Documentos de control 5.6.- Conta de explotación 5.7.- Prezo de venda en restauración: elementos a considerar
TEMA 6.- OS SERVIZOS DUN HOTEL: COCIÑA	6.1.- Cocina. Organización 6.2.- Funcións da brigada de cocina: xefe de cocina, partidas, etc. 6.3.- Planificación de tarefas: Mise-en- place e xornada diaria 6.4.- Desenvolvemento do servizo 6.5.- Documentos de control: pedido a mercado, a economato, relevé, diario de produción, ?
TEMA 7.- COCIÑA: PLANIFICACIÓN	7.1.- Aspectos básicos na súa construción 7.2.- Concepción moderna do equipamento e a súa distribución en planta por zonas 7.2.1.- Equipos compactos, modulares e de apoio 7.2.2.- Zonas: conservación, preparación, cocción, pastelería, entrega, office e plunge 7.3.- Seguridade e hixiene en cocina
TEMA 8.- O DEPARTAMENTO DE COMPRAS	8.1.- Provedores: compras, política e xestión 8.2.- Organización do departamento de compras 8.3.- Control de calidade en función de cada artigo 8.3.1.- Mobiliario e maquinaria, utillaxe e ferramentas, produtos non perecedeiros e perecedeiros
TEMA 9.- EVENTOS	9.1.- Salas de reunións e banquetes 9.2.- Estrutura organizativa 9.3.- Contrato 9.4.- Memorándum 9.5.- Informe do Maître e do chef 9.6.- Telepresencia holográfica
TEMA 10.- RESTAURACIÓN EXTRAHOTELEIRA	10.1.- Concepto e clasificación de food service 10.2.- Estrutura sectorial da restauración en España 10.3.- Conceptos de restauración, neorestauración, empresas de colectividade e Cátering 10.4.- Novos hábitos alimenticios 10.5.- Novos sistemas de produción 10.6.- Restaurantes, cafeterías e bares. Lexislación aplicable en Galicia
TEMA 11.- ANÁLISE DE VENDAS E RENDEMENTOS EN ALIMENTOS E BEBIDAS	11.1.- Os principios de Omnes 11.2.- Menu Engineering 11.3.- Revenue Management en Restauración: Rev-Pash 11.4.- A carta 11.4.1.- Estratexias de merchandising 11.4.2.- Deseños 11.5.- Análise das vendas de bebidas no Restaurante e no Bar 11.5.1.- Rendementos (PSR)



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

Planificación				
Metodoloxías / probas	Competencias	Horas presenciais	Horas non presenciais / 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 dalgunhas 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	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

- 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	- 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 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, Hoteloría Gallega & Turismo, Hostelería y Restauración, Nexotur, ...
------------------------------------	---

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 de acordo coa normativa vixente que establece o proceso de elaboración de guías