



DATOS IDENTIFICATIVOS				2019/20	
Asignatura	Alojamientos y Restauración II			Código	662G01022
Titulación	Grao en Turismo				
Descritores	Ciclo	Periodo	Curso	Tipo	Créditos
	Grado	1º cuatrimestre	Tercero	Obligatoria	6
Idioma	Gallego				
Prerrequisitos					
Departamento					
Coordinador/a	Rivas Iglesias, Carlos Alberto		Correo electrónico	c.rivas@udc.es	
Profesorado	Rivas Iglesias, Carlos Alberto		Correo electrónico	c.rivas@udc.es	
Web	<a href="http://">http://</a>				
Descripción general	La materia de Alojamientos y Restauración, esta dividida en dos partes: Alojamientos y Restauración I y Alojamientos y Restauración II. Alojamientos y Restauración II tiene por objeto la explotación y dirección de las distintas empresas de restauración hotelera y extra-hotelera, aplicando las teorías propias de la gestión empresarial. Introducción a los procedimientos operativos asociados a dicha gestión. Visión individual y de conjunto del funcionamiento, estructura y organización, de los diversos departamentos de las Empresas de restauración para una gestión eficiente.				

## COMPETENCIAS DEL TÍTULO

Código	Competencias del título: Específicas
A6	Tener una marcada orientación de servicio al cliente.
A12	Dirigir y gestionar (management) los distintos tipos de entidades turísticas.
A13	Manejar técnicas de comunicación.
A14	Comprender el marco legal que regula las actividades turísticas.
A20	Conocer el procedimiento operativo del ámbito de alojamiento.
A21	Conocer el procedimiento operativo del ámbito de restauración.
A24	Utilizar y analizar las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) en los distintos ámbitos del sector turístico.
A32	Detectar necesidades de planificación técnica de infraestructuras e instalaciones turísticas.
A33	Creatividad.
A34	Iniciativa y espíritu emprendedor.
A35	Motivación por calidad.

  

Código	Competencias del título: Básicas / Generales
B1	Capacidad de análisis y síntesis.
B2	Comunicación oral y escrita en lengua nativa.
B3	Resolución de problemas.

B4	Razonamiento crítico.
B5	Compromiso ético.
B6	Aprendizaje autónomo.
B7	Adaptación a nuevas situaciones.

Código	Competencias del título: Transversales / Nucleares
C1	Expresarse correctamente, tanto de forma oral como escrita, en las lenguas oficiales de la comunidad autónoma.
C2	Dominar la expresión y la comprensión de forma oral y escrita de un idioma extranjero.
C3	Utilizar las herramientas básicas de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) necesarias para el ejercicio de su profesión y para el aprendizaje a lo largo de su vida.
C4	Desarrollarse para el ejercicio de una ciudadanía abierta, culta, crítica, comprometida, democrática y solidaria, capaz de analizar la realidad, diagnosticar problemas, formular e implantar soluciones basadas en el conocimiento y orientadas al bien común.
C5	Entender la importancia de la cultura emprendedora y conocer los medios al alcance de las personas emprendedoras.
C6	Valorar críticamente el conocimiento, la tecnología y la información disponible para resolver los problemas con los que deben enfrentarse.
C7	Asumir como profesional y ciudadano la importancia del aprendizaje a lo largo de la vida.
C8	Valorar la importancia que tiene la investigación, la innovación y el desarrollo tecnológico en el avance socioeconómico y cultural de la sociedad.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE			
Resultados de aprendizaje	Competencias del título		
Conocer la estructura usual de las empresas del sector de restauración extra-hotelera, sus distintos tipos, organización interna y procedimientos operativos, así como la planificación, coordinación y control de los mismos teniendo en cuenta la aportación que tienen las TICs y las herramientas informáticas.	A12 A13 A14 A20 A21 A24	B1 B7	C3 C4 C6 C8
Planificación y análisis departamental y funcional del área hotelera de alimentos y bebidas, incidiendo en la relación entre las áreas de elaboración y las áreas de servicio.	A32 A33	B1 B4	C6 C8
Conocer la terminología técnica empleada, y generar e interpretar la documentación básica asociada a la prestación de los servicios demandados por los clientes en el campo de la restauración.	A13 A14 A21	B2 B6	C1 C2 C7
Conocer los diferentes productos que actualmente están en el mercado, y saber seleccionar los proveedores más adecuados con el objetivo prioritario de garantizar un buen producto final, mejorar la calidad y la información al cliente.	A6 A34 A35	B3 B5	C5 C6
Conocer y aplicar técnicas encaminadas a optimizar el uso de la capacidad de elaboración y servicio de alimentos y bebidas, y las diferentes herramientas utilizadas para calcular los precios de venta de los distintos productos, así como para determinar los costes de los mismos.	A12 A21	B3	C6 C7

CONTENIDOS	
Tema	Subtema
TEMA 1.- LOS SERVICIOS DE UN HOTEL: ALMACÉN GENERAL, ECONOMATO Y BODEGA	1.1.- Introducción y Proyección: datos a considerar 1.2.- Organización y funciones 1.3.- Planificación de tareas y control

	<ul style="list-style-type: none"> <li>1.4.- Documentos de control: fichas, inventarios permanentes, ...</li> <li>1.5.- Gestión y valoración de stocks, manual e informático</li> <li>1.6.- Sistemas de conservación y frío</li> <li>1.6.1.- Temperatura ambiente</li> <li>1.6.2.- Frío positivo</li> <li>1.6.3.- Congelación y ultracongelación</li> </ul>
TEMA 2.- LOS SERVICIOS DE UN HOTEL: RESTAURACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> <li>2.1.- Restauración hotelera: Introducción</li> <li>2.2.- Clasificación de los servicios de restauración: restaurante, comedor, servicios especiales, buffet, bar, cafetería, discoteca</li> <li>2.3.- Planificación de Restaurante y Bar: Investigación de mercados, dotación de mobiliario y material propio de las distintas zonas</li> <li>2.4.- Mayordomía: dotación de vajilla, cubertería, cristalería, orfebrería y lencería</li> </ul>
TEMA 3.- RESTAURACIÓN: SISTEMAS DE SERVICIO	<ul style="list-style-type: none"> <li>3.1.- Sistemas de servicio y generalidades de su desarrollo: la "Mise-en-plâce"</li> <li>3.2.- La "Mise-en-plâce", planificación y desarrollo de distintos servicios</li> <li>3.2.1.- Servicio de desayunos</li> <li>3.2.1.1.- Buffet, Tradicional y room-service</li> <li>3.2.2.- Servicio de almuerzo y cena</li> <li>3.2.2.1.- Buffet</li> <li>3.2.2.2.- Tradicional y formas de prestarlo: americano, a la inglesa, a la francesa, guerdón y a la rusa</li> <li>3.3.- Servicio de banquetes</li> <li>3.3.1.- Diferentes montajes</li> <li>3.3.2.- Prestación del servicio</li> <li>3.3.3.- Protocolo Oficial de banquetes</li> <li>3.3.4.- Colocación de banderas</li> <li>3.4.- Montaje y distribución del servicio de cocktails</li> <li>3.5.- Relación con otros departamentos</li> <li>3.6.- El Cajero-facturista</li> <li>3.6.1.- Desarrollo del servicio. POS (Point of Sale) digitalizado</li> <li>3.6.2.- Hoja de liquidación, facturas y comandas</li> </ul>
TEMA 4.- RESTAURACIÓN: CARACTERÍSTICAS DE LA OFERTA	<ul style="list-style-type: none"> <li>4.1.- Composición del producto de restauración</li> <li>4.1.1.- Bienes materiales</li> <li>4.1.2.- Complementos del producto</li> <li>4.1.3.- Extensión del producto</li> <li>4.2.- La oferta: menús, cartas, sugerencias, buffets, banquetes, room-service</li> <li>4.3.- Planificación y programación de menús y cartas</li> <li>4.4.- Requisitos gastronómicos</li> </ul>
TEMA 5.- RESTAURACIÓN: LOS COSTES	<ul style="list-style-type: none"> <li>5.1.- Definición y clases de costes</li> <li>5.2.- Margen Bruto de restauración. Food-cost, prime-cost y coste de personal</li> <li>5.3.- Coste de un plato: ficha técnica, ficha de escandallo, ...</li> <li>5.4.- Coste de un banquete</li> <li>5.5.- Determinación del consumo de comida y bebida</li> <li>5.5.1.- Imputación de consumos</li> <li>5.5.2.- Documentos de control</li> <li>5.6.- Cuenta de explotación</li> <li>5.7.- Precio de venta en restauración: elementos a considerar</li> </ul>
TEMA 6.- LOS SERVICIOS DE UN HOTEL: COCINA	<ul style="list-style-type: none"> <li>6.1.- Cocina. Organización</li> <li>6.2.- Funciones de la brigada de cocina: jefe de cocina, partidas, etc.</li> <li>6.3.- Planificación de tareas: Mise en plâce y jornada diaria</li> </ul>

	<p>6.4.- Desarrollo del servicio</p> <p>6.5.- Documentos de control: pedido a mercado, a economato, relevé, diario de producción, ...</p>
TEMA 7.- COCINA: PLANIFICACIÓN	<p>7.1.- Aspectos básicos en su construcción</p> <p>7.2.- Concepción moderna del equipamiento y su distribución en planta por zonas</p> <p>7.2.1.- Equipos compactos, modulares y de apoyo</p> <p>7.2.2.- Zonas: conservación, preparación, cocción, pastelería, entrega, office y plonge</p> <p>7.3.- Seguridad e higiene en cocina</p>
TEMA 8.- EL DEPARTAMENTO DE COMPRAS	<p>8.1.- Proveedores: compras, política y gestión</p> <p>8.2.- Organización del departamento de compras</p> <p>8.3.- Control de calidad en función de cada artículo</p> <p>8.3.1.- Mobiliario y maquinaria, utillaje y herramientas, productos no perecederos y perecederos</p>
TEMA 9.- EVENTOS	<p>9.1.- Salas de reuniones y banquetes</p> <p>9.2.- Estructura organizativa</p> <p>9.3.- Contrato</p> <p>9.4.- Memorándum</p> <p>9.5.- Informe del Maître y del chef</p> <p>9.6.- Telepresencia holográfica</p>
TEMA 10.- RESTAURACIÓN EXTRAHOTELERA	<p>10.1.- Concepto y clasificación de food service</p> <p>10.2.- Estructura sectorial de la restauración en España</p> <p>10.3.- Conceptos de restauración, neorestauración, empresas de colectividades y Catering</p> <p>10.4.- Nuevos hábitos alimenticios</p> <p>10.5.- Nuevos sistemas de producción</p> <p>10.6.- Restaurantes, cafeterías y bares. Legislación aplicable en Galicia</p>
TEMA 11.- ANÁLISIS DE VENTAS Y RENDIMIENTOS EN ALIMENTOS Y BEBIDAS	<p>11.1.- Los principios de Omnes</p> <p>11.2.- Menu Engineering</p> <p>11.3.- Revenue Management en Restauración: Rev-Pash</p> <p>11.4.- La carta</p> <p>11.4.1.- Estrategias de merchandising</p> <p>11.4.2.- Diseños</p> <p>11.5.- Análisis de las ventas de bebidas en el Restaurante y en el Bar</p> <p>11.5.1.- Rendimientos (PSR)</p>
TEMA 12.- DIRECCIÓN	<p>12.1.- Concepto general</p> <p>12.2.- Política y objetivos: planificación, organización, motivación, coordinación y control</p> <p>12.3.- Dirección por objetivos y el control presupuestario: presupuesto y desviaciones</p> <p>12.4.- Estudio de viabilidad: generalidades. Estudio de Mercado. Evaluación de la rentabilidad. Determinación del resultado neto</p>
TEMA 13.- TENDENCIAS EN LA INDUSTRIA HOTELERA EN EL 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.- Gestión de los espacios</p> <p>13.2.- Tendencias ecológicas</p> <p>13.2.1.- Emas, ISO 14001, ...</p> <p>13.3.- Tendencias políticas (regulaciones)</p> <p>13.4.- Tendencias tecnológicas</p> <p>13.4.1.- MIS, Internet, redes sociales, apps, sistemas biométricos ...</p> <p>13.4.2.- Creación de nuevos productos o servicios: diseño</p> <p>13.5.- Tendencias socioculturales</p> <p>13.6.- Tendencias demográficas</p> <p>13.6.1.- Nuevos segmentos</p> <p>13.7.- Tendencias psicoculturales</p>

13.7.1.- Hoteles concepto: culturales, lifestyle, para milenials, by adults, party hotels, ...  
13.8.- Soft Opening

TEMA 14.- SISTEMA DE SEGURIDAD EN LA HOSTELERÍA	14.1.- Concepto de seguridad 14.2.- Principios empleados contra incendios 14.3.- Consignas de seguridad 14.4.- Seguros 14.4.1.- Concepto y riesgos que cubren 14.4.2.- Daños no cubiertos 14.4.3.- Seguros de hogar y de viaje
---	--

PLANIFICACIÓN				
Metodologías / pruebas	Competencias	A Horas presenciales	B Horas no presenciales / trabajo autónomo	C (A+B) Horas totales
Sesión magistral	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
Trabajos tutelados	A13 A33 A34 B6 B7 C1 C3	2	24	26
Prueba objetiva	A12 A14 A20 A21 B1 B2 B3	2	20	22
Atención personalizada		4	0	4

(\*)Los datos que aparecen en la tabla de planificación són de carácter orientativo, considerando la heterogeneidad de los alumnos

METODOLOGÍAS	
Metodologías	Descripción
Sesión magistral	Exposición oral por parte del profesor de los aspectos fundamentales de la materia. Las exposiciones se complementarán con el uso de medios audiovisuales y la introducción de algunas preguntas dirigidas a los estudiantes, con la finalidad de transmitir conocimientos y facilitar el aprendizaje.
Solución de problemas	Conjunto de pruebas prácticas que sirven para ir preparando la evaluación de los conocimientos que tienen los alumnos de la materia, a lo largo del curso.
Trabajos tutelados	Los alumnos realizarán diferentes trabajos sobre temas específicos recomendados por el profesor. El trabajo tutelado se realizará, a ser posible, en grupos de no más de tres alumnos y se mantendrán reuniones periódicas con el profesor para su seguimiento.
Prueba objetiva	Al final del cuatrimestre se celebrará una prueba escrita de contenido teórico-práctico, para valorar la correcta comprensión y aplicación de los contenidos de la materia por parte del alumno.

#### ATENCIÓN PERSONALIZADA

Metodologías	Descripción
Trabajos tutelados	Se conciben como horas de trabajo presencial con el profesor por parte del alumno, para el seguimiento y orientación del mismo. Implican participación obligatoria para el alumno. En cuanto a los estudiantes con reconocimiento de dedicación a tiempo parcial y dispensa académica de exención de asistencia, la atención personalizada se podrá llevar a cabo, según los casos y de acuerdo con el profesor, a través de correo electrónico, del campus virtual o medios similares.

EVALUACIÓN			
Metodologías	Competencias	Descripción	Calificación
Prueba objetiva	A12 A14 A20 A21 B1 B2 B3	La prueba escrita de contenido teórico-práctico consistirá en la resolución de ejercicios breves y/o respuesta a cuestiones cortas y/o de respuesta múltiple y/o preguntas de desarrollo.	80
Trabajos tutelados	A13 A33 A34 B6 B7 C1 C3	Se tendrá en cuenta en su valoración: la exposición, la capacidad de recopilación, la capacidad de síntesis, la aportación personal, el rigor y la actualización de las fuentes utilizadas. Se tratará de fomentar el trabajo en equipo, por lo que el trabajo de curso se realizará en grupos de no más de cinco alumnos. El plazo y el modo de entrega serán de obligado cumplimiento.	20

#### Observaciones evaluación

Según la participación del alumnado en la materia, la evaluación contempla dos opciones:

Opción A.- Para el alumnado que asiste/participa en las actividades de clase (alumnos que acrediten su asistencia a, por lo menos, el 85% de las clases) y para los alumnos con reconocimiento de dedicación a tiempo parcial y dispensa académica de exención de asistencia (según la normativa aplicable)

1) Trabajos tutelados 20%

2) Prueba objetiva 80%

La planificación expuesta en esta guía docente supone la aplicación de un sistema de evaluación continua, por lo que la calificación final se obtendrá de la evaluación de la prueba objetiva y de los trabajos tutelados.

En el conjunto de las dos partes (20% y 80%), el alumno deberá obtener una puntuación mínima de 5 puntos sobre 10.

Sin embargo, no se considerará superada la materia, si en los trabajos tutelados no se obtiene un mínimo de puntuación de 0,5 sobre 2 puntos totales, y en la prueba objetiva un mínimo de 3 puntos sobre 8 puntos totales.

Opción B.- Para el alumnado que no asiste/participa en las actividades de clase (alumnos que no acrediten su asistencia a, por lo menos, el 85% de las clases)

### 1) Prueba objetiva 100%

Dicha prueba objetiva única, abarcará toda la materia y consistirá en la resolución de ejercicios breves, respuesta a cuestiones cortas y/o de respuesta múltiple y preguntas de desarrollo. Esta prueba representará el 100% de la nota final.

Esta prueba representará el 100% de la nota final. El alumno deberá obtener una puntuación mínima de 5 puntos sobre 10.

En la segunda oportunidad de la Primera Convocatoria, y en las oportunidades de ulteriores convocatorias, se aplicará el sistema de evaluación por prueba objetiva única.

Independientemente de la elección del alumno sobre la opción de evaluación, para aprobar la asignatura Alojamientos y Restauración II, todos los alumnos deberán superar satisfactoriamente un período de formación práctica de 2 meses en una empresa de alojamientos. Estas prácticas se desarrollarán a lo largo del segundo curso ó del tercero de manera indistinta".

## FUENTES DE INFORMACIÓN

### 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

### 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, Editor, 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 Universitat Internacional, S.L. 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 años: 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, Editor, IH, Hotelería Gallega & Turismo, Hostelería y Restauración, Nexotur, ...

### RECOMENDACIONES

Asignaturas que se recomienda haber cursado previamente

Asignaturas que se recomienda cursar simultáneamente

Asignaturas que continúan el temario