

Grao en Xestión de Empresas Hostaleiras

G3211123- Organización Operativa do Departamento de Alimentos e Bebidas (1º curso)

INFORMACIÓN (datos descriptivos)

- **Créditos ECTS**
 - Créditos ECTS: 16
- **Horas ECTS Criterios/Memorias:**
 - Traballo do Alumno/a: 55
 - Horas de Titorías: 9
 - Clase Expositiva: 35
 - Clase Interactiva: 21
 - Formación Práctica en Empresa: 360
 - Total: 480 horas
- **Linguas de uso:**
 - Castelán, Gallego
- **Tipo:**
 - Materia Ordinaria (Obrigatoria)
- **Departamento:**
 - CSHG
- **Área:**
 - CSHG
- **Centro:**
 - Centro Superior de Hostalería de Galicia (CSHG)
- **Convocatoria:**
 - Anual
- **Docencia:**
 - Con docencia
- **Matrícula:**
 - Matriculable

PROGRAMA

Obxectivos da materia:

O propósito é, que, o alumno/a que participase activamente nas clases, nos traballos e en xeral en todas as actividades programadas, adquirise os coñecementos necesarios para organizar o departamento de servizos, desde o punto de vista operacional, adaptándose ás necesidades de calquera establecemento.

Conxuntamente, coas habilidades e destrezas adquiridas en prácticas, poderá ademais supervisar os traballos que se realizan no devandito departamento.

Primeiro bloque:

- Situar o Dpto. de servizos e de Stewarding dentro do sector hostaleiro, definir as principais funcións e competencias do departamento de servizos, así como as contornas de traballo
- Actuar segundo o uso de boas maneiras e o protocolo necesario en calquera situación
- Diseñar organigramas de persoal de restauración para as diferentes contornas de servizo e necesidades da empresa, determinando responsabilidades e competencias para cada categoría profesional da área de servizos
- Elaborar horarios e deseñar "job descriptions" adaptándose ao tipo de establecemento
- Cubrir as necesidades de persoal de servizos segundo tipos de servizo e estándares de calidade, optimizando recursos
- Identificar os diferentes sistemas de produción e situar as partidas en cociña
- Definir as condicións básicas en instalacións que debe reunir unha cociña e o seu equipamento
- Definir os distintos sistemas de produción

Segundo bloque:

- Entender o papel que desempeña o cliente dentro da empresa e segmentar os diferentes tipos de clientes
- Aplicar todas as etapas que compoñen o proceso de venda
- Resolver dunha maneira eficaz as obxeccións e reclamacións
- Realizar o proceso de facturación coñecendo todos os sistemas de pago e posteriormente realizando un correcto peche de caixa
- Coñecer o equipamento dunha cociña
- Coñecer a terminoloxía propia do Dpto. de cociña

Terceiro Bloque:

- Estructurar o proceso de negociación e contratación de grandes eventos
- Identificar, organizar e controlar todas as tarefas necesarias para o desenvolvemento de grandes eventos
- Organizar eficazmente o servizo de comida e bebida nas habitacións

Contido:

1. Introducción ao departamento de Servizos
2. Introducción ao departamento de Stewarding.
3. Introducción ao Protocolo e as boas maneiras
4. Organigramas e funcións da persoal da área de Alimentos e Bebidas
5. A área de produción (Sistemas de produción)
6. Condicións dunha cociña
7. Equipamentos de cociña
8. Terminoloxía de cociña
9. As empresas hostaleiras e os seus clientes
10. A venda e as súas técnicas
11. Obxeccións e reclamacións

12. A facturación
13. Comercialización e organización de grandes eventos
14. Servizo de comida e bebidas nas habitacións

Bibliografía básica e complementaria:

○ Bibliografía básica

Os contidos da materia están recollidos no manual que poden atopar no campus virtual ao cal poden acceder desde o primeiro día de clase. Os alumnos terán acceso aos contidos da materia desde [o campus virtual](#) do CSHG, é esencial que accedan habitualmente, pois é nesta plataforma onde se comparten materiais didácticos e organización da materia.

- Antonio Caro Sánchez-Lafuente, Servicio y atención al cliente en restaurante, I.C. Editorial.
- Host, Abel Valverde, editorial Planeta Gastro.
- Juli Soler que estás en la sala, Óscar Caballero, editorial Planeta Gastro.
- Jesús Felipe Gallego, Manual práctico de cafetería y bar (2011 11ª edición), editorial Thomson Paraninfo.
- Jesús Felipe Gallego, Manual práctico de restaurante, editorial Thomson Paraninfo.
- José Ramón Alacreu Ginés. Xestión de banquetes, editorial síntese.
- MARIA DO PILAR MUIÑOS MORAIS. (2004). El protocolo en las comidas. Madrid: Protocolo.
- José Ramón Alacreu Ginés, Gestión de Banquetes. Editorial Síntesis.
- Josephs. A. Michelli (2007) La experiencia Starbucks, 5 principios para convertir lo ordinario en extraordinario, grupo editorial norma.
- Christoph Ribbat (2016) En el restaurante (porque la comida no es lo único que sucede en las cocinas) Planeta Gastro.
- Cristina Cabero Soto (2013) Protocolo en Hostelería y restauración, Editorial Paraninfo.
- Mª Palomo Martínez (2014) Atención al cliente, Editorial Paraninfo.
- Charles Spence (2017) Gastrofísica, la nueva ciencia da la comida, Editorial Paidós.
- Anon., s.f. Alimentos de España (Legumes). s.l.:O País - Aguilar.
- Anon., s.f. Enciclopedia Salvat. s.l.:s.n.
- Anon., s.f. Pequeña Enciclopedia de los Ingredientes. s.l.:O País - Aguilar.
- Cerra, J. y otros, s.f. Gestión de Producción de Alojamiento y Restauración. s.l.:síntesis.
- Garcés, M., s.f. Curso de Cocina Profesional, Tomos I e II. s.l.:s.n.
- Hurst, J. & Rutherford, L., s.f. Buena Cocina de Setas e Trufas. s.l.:s.n.
- Loewer, E., s.f. Cocina para Profesionales. s.l.:Paraninfo.
- Pauli, E., s.f. Technologie Culinaire. s.l.:s.n.
- Viani, D.P.L., s.f. El Gran Libro de las Salsas. S.l.: s.n

○ Bibliografía complementaria

Outros recursos online:

- www.gestionrestaurantes.com
- www.barrradeideas.com
- www.diariodegastronomia.com

Películas recomendadas:

- "Yo serví al Rey de Inglaterra" (I served the King of England), *Dirección: Jirí Menzel*
- "Fuera de carta", *Dirección: Nacho García Velilla*
- "Sin reserva", *Dirección: Scott Hicks*
- "Door to door", *Dirección: Steven Schachter*
- "El lobo de Wall Street", *Dirección: Martín Scorsese*
- "The Joneses", *Dirección: Denick Borte*
- "Dieta Mediterránea", *Dirección: Joaquín Oristrell*
- "Soul Kitchen", *Dirección: Fatih Akin*
- "Viajo sola", *Dirección: Maria Sole Tognazzi*
- "Una buena receta", *Dirección: John Wells*
- "El menú", *Dirección: Mark Mylod*

Competencias

○ Básicas e Xerais

B1. ► Que os estudantes demostrasen posuír e comprender coñecementos nunha área de estudo que parte da base da educación secundaria xeral e adóitase atopar a un nivel que, aínda que se apoia en libros de texto avanzados, inclúe tamén algúns aspectos que implican coñecementos procedentes da vangarda do seu campo de estudo (*a xestión e dirección de empresas hostaleiras*).

B2. ► Que os estudantes saiban aplicar os seus coñecementos ao seu traballo ou vocación dunha forma profesional e posúan as competencias que adoitan demostrarse por medio da elaboración e defensa de argumentos e a resolución de problemas dentro da súa área de estudo (*ámbito das empresas hostaleiras*).

B3. ► Que os estudantes teñan a capacidade de reunir e interpretar datos relevantes para emitir xuízos que inclúan unha reflexión sobre temas relevantes, de índole social, científica ou ética (normalmente no seu campo de estudo).

B4. ► Que os estudantes poidan transmitir información, ideas, metodoloxías, problemas e solucións a un público tanto especializado como non especializado, tanto mediante comunicación oral como escrita no seu ámbito de estudo.

B5. ► Que os estudantes desenvolvesen aquelas habilidades de aprendizaxe necesarias para emprender estudos posteriores cun alto grao de autonomía en todo tipo de contextos.

G1. ► Formar profesionais que sexan capaces de desempeñar tarefas de xestión e dirección nas organizacións empresariais hostaleiras, desenvolvendo habilidades de liderado, cunha clara orientación de servizo ao cliente, alta capacidade de adaptación permanente e innovación e orientación a resultados nas diferentes áreas do sector, favorecendo o desenvolvemento sustentable e respectando a diversidade e multiculturalidad: *Organizar e analizar a información, identificar oportunidades, definir obxectivos e estratexias, planificar, deseñar e asignar recursos, dirixir e motivar persoas, resolver problemas e tomar decisións, alcanzar obxectivos e avaliar resultados.*

○ **Transversais**

T2- Capacidade de organización e planificación

T3- Comunicación oral e escrita no ámbito empresarial

T5- Resolución de problemas e toma de decisións

T6- Traballo en equipo

T8- Habilidades nas relacións interpersoais e resolución de conflitos

T9- Recoñecemento á diversidade e a multiculturalidad

T10- Razoamento crítico, compromiso ético e social

T11- Aprendizaxe autónoma permanente e adaptación a novas situacións

T14- Motivación pola mellora continua da calidade e a sustentabilidade ambiental

T17- Capacidade para poñer en práctica os coñecementos con perspectiva social e de crecemento

AV1- Vocación de servizo e espírito de colaboración

AV2- Orde, hixiene, disciplina, puntualidade e imaxe persoal, de maneira proactiva

AV3- Respetto, tolerancia e responsabilidade persoal e profesional

○ **Específicas**

E4- Ter unha marcada orientación de servizo ao cliente.

E8- Dirixir e xestionar os distintos tipos de organizacións hostaleiras (alojativas e gastronómicas).

E9- Manexar técnicas de comunicación.

E13- Coñecer e aplicar o procedemento operativo do ámbito de restauración e a gastronomía.

E20- Identificar, investigar e avaliar problemas, xerar novas ideas e conceptos de maneira creativa e aplicar solucións ao deseño e definición de propostas innovadoras no ámbito gastronómico e hostaleiro.

Metodoloxía de ensino.

A materia expón unha aprendizaxe complementaria entre a formación académica no Centro (clases teóricas, traballos de equipo, charlas e conferencias no CSHG, bloque 1) e nunha contorna profesional (bloque 2 de prácticas externas en empresa), realizándose devandito período de práctica en empresa unha vez finalizada a parte académica.

Bloque 1: Formación no centro

As sesións desenvoltas na aula, dedicadas ás clases maxistras e con metodoloxía expositiva principalmente con presentacións en PowerPoint, utilizaranse para introducir os contidos básicos dos temas que comprende o programa da materia, acentuando aqueles aspectos máis notables e as relacións existentes entre eles.

Segundo vaia avanzando o curso, e a medida que os alumnos/as penétrense en temas específicos, estimularase a súa participación propoñendo debates para que acheguen o seu punto de vista sobre facilidade ou dificultade que poden ter á hora de aplicar os coñecementos aprendidos. Nos estudos de caso, nas análises de problemas ou na visualización de vídeos con situacións reais, formaranse grupos pequenos de alumnos para considerar as situacións e achegar solucións ou resaltar o comportamento positivo e o modo de continuar potenciándoo.

As actividades de traballo persoal do alumnado inclúen, ademais do tempo dedicado ao estudo, a realización das actividades sinaladas polo profesorado.

Bloque 2: Prácticas en empresa

O período formativo na empresa levará a cabo en áreas de restauración de establecementos hostaleiros, sexan restaurantes, hoteis ou outro tipo de establecementos de ámbito gastronómico. Isto permitirá ao alumno/para coñecer o *funcionamento dunha empresa real*, poñendo en práctica e complementando a formación recibida previamente no centro durante o curso, facilitando ao mesmo tempo que o alumno/para teña os seus primeiros contactos profesionais no sector.

Durante a duración destas prácticas, o estudante asumirá tarefas propias destas áreas de traballo, adaptándose á realidade do establecemento, atendendo a estes dous aspectos:

- Operativa: asumindo as tarefas propias do departamento ou área de traballo.
- Xestión: coñecendo os diferentes aspectos organizativos e desenvolvendo labores de xestión da área.

Traballo individual: Ao finalizar o seu período de formación práctica, o alumno/para deberá presentar un informe ou memoria final sobre o establecemento e o desenvolvemento das súas prácticas, podendo requirirse informes intermedios.

O alumno/para recibirá información detallada sobre o contido das súas prácticas académicas en empresa a través do proxecto formativo Anexo ao convenio da empresa. Igualmente, poderá consultar o Regulamento de Prácticas Académicas en Empresas do CSHG.

Sistema de avaliación

O sistema de avaliación terá en conta todas as actividades realizadas polo alumnado que se indiquen a continuación, en cada unha das oportunidades para superar a materia. O alumnado que non supere a materia na primeira oportunidade terá dereito a unha segunda oportunidade, que será a que figure no expediente académico no caso de que a cualificación alcanzada fose superior.

No caso da parte de avaliación da formación práctica en empresa dispoñeráse unicamente dunha oportunidade, cualificación que se conservará para obter a nota final total da materia ben sexa en primeira ou segunda oportunidade.

- Primeira oportunidade ordinaria:

O principal obxectivo que se persegue coa avaliación é dar a oportunidade ao alumno de demostrar que adquiriu os coñecementos e as habilidades necesarias para desenvolver as competencias programadas para a materia. Os métodos que se utilizarán serán:

Formación académica no Centro:

- . - Exames parciais (2) durante o curso con preguntas para desenvolver, tipo test e de relacionar conceptos
- . - Os resultados obtidos nos traballos grupais, estudo de casos e análises de problemas
- . - A actitude demostrada ao longo de todo o curso na súa participación nas clases presenciais e nas conferencias expostas (puntualidade, respecto aos seus compañeiros e ao profesor...).

A materia será avaliada ao longo do curso a través dun proceso de avaliación continua, o que permitirá superala sen ter que presentarse obrigatoriamente a un exame final, a condición de que se supere a nota de corte de 5 (cinco). Aqueles alumnos/as que non superen a materia durante a avaliación continua, terán que presentarse ao exame final. Neste caso, devandito exame supoñerá o 40 % da nota final e a avaliación continua o restante 60%.

Esta cualificación supoñerá o 80% da nota final da materia.

Aspectos a avaliar e ponderacións:

1.1 Coñecementos e competencias que deben alcanzar

- 1.1.1** Exames, resultados dos traballos en grupo ou individuais, estudos de caso: 60% os exames, 20% os traballos, 10 % o estudo de caso

1.2 Actitude e participación

- 1.2.1** Puntualidade, respecto aos compañeiros, a participación e a creatividade nas clases, a achega de información actualizada, noticias sobre o sector, respecto das normas internas etc.: máximo 1 punto, 10% da nota.

No CSHG a asistencia a clase é obrigatoria e parte importante da formación do alumno/a, polo que as ausencias repetidas ás actividades presenciais consideraranse unha falta de rendemento e por tanto afectarán á cualificación da materia, do seguinte modo:

- Cómputo total de horas presenciais 65 horas): 30% de ausencias e penalización de -1 punto (20 horas); 60% de ausencias e penalización de -2 puntos (39 horas).
- Se o alumno/para alcanza un 80% de ausencias sobre o total das horas presenciais, a materia considerárase suspensa cunha cualificación de 0.

O plaxio e ou uso indebido das tecnoloxías na realización de tarefas e ou probas será penalizado na avaliación.

Formación práctica na empresa:

A cualificación das prácticas na empresa supoñerá unha porcentaxe do 20% da nota final da materia. A nota desa parte calcularase a partir da cualificación outorgada polo establecemento (titor empresa) e a correspondente ao informe ou informes presentados polo alumno/a (titor CSHG). A nota correspondente ao establecemento supoñerá unha porcentaxe do 50% da cualificación, correspondendo a restante porcentaxe ao titor/a de o Centro ata alcanzar o 100%.

A cualificación outorgada polo establecemento terá en conta os seguintes aspectos:

- Aspectos profesionais: rendemento; coñecementos, habilidades e destrezas; organización e hixiene.
- Aspectos persoais: imaxe persoal, puntualidade, actitude, integración no equipo, relación con persoal do establecemento, clientes, provedores...

O informe presentado polo alumno incluírá os seguintes apartados:

- Presentación
- Descrición do establecemento e do departamento de Alimentos e Bebidas.
- Análise dos procesos propios da área de Alimentos e Bebidas (aprovisionamento, produción, servizo, facturación).
- Propostas razoadas de mellora.

O alumno/a recibirá información detallada sobre os obxectivos e contidos das súas prácticas académicas en empresa a través do Proxecto Formativo Anexo ao Convenio coa empresa

A nota final obterase computando as cualificacións de cada parte (formación no centro e formación práctica en empresa), segundo as porcentaxes indicadas. Para poder aplicar a media ponderada é necesario obter unha cualificación mínima de 4 puntos, en ambas partes. Por esta razón, se non se alcanza o mínimo de 4 puntos na parte de formación no centro, o alumno/a non poderá realizar as prácticas académicas en empresa.

No caso de non poder calcular a media, a nota final na materia será a nota máis baixa de ambas partes. Se o alumno non chega a realizar a parte de formación práctica en empresas, a súa cualificación será de N.P. (no presentado)

- Segunda oportunidade extraordinaria:

Nesta situación non se ten en conta a avaliación continua, considerando única e exclusivamente a nota obtida no exame final para a parte de formación no centro. No caso das prácticas en empresa, non se dispoñerá de unha segunda oportunidade de realización.

A nota final da materia seguirá conformándose coa cualificación da formación no centro e da formación práctica en empresa, segundo os criterios e condicións xa indicados na primeira oportunidade.

- Segunda e posteriores convocatorias: sistema de avaliación para alumnado repetidor

No caso de non superar a materia, esta deberá cursarse de novo integramente.

Tempo de estudo e traballo persoal

As actividades formativas e a súa dedicación en horas serán as seguintes:

- Clases maxistras- expositivas (35 horas), estudo de casos (4 horas), traballos grupais (7 horas), análises de problemas (7 horas) debates (3 horas), exames e titorías (9 horas), formación práctica en empresas (360 horas) e traballo autónomo do estudante (55 horas).

Recomendacións para o estudo da materia

Ao tratarse dunha materia de iniciación de primeiro curso non se require ningún requisito esencial. Si se considera recomendable realizar actividades que supoñan trato con clientes ou outros colectivos (exemplo accións de voluntariado).

A asistencia e participación ás clases facilitan o entendemento e estudo da materia; os exemplos e experiencias comentados nas sesións maxistras axudan a dimensionar os conceptos teóricos.

PROFESORADO

Nuria Cid Álvarez

Centro Superior de Hostalería de Galicia

Teléfono: 981542519

nuriacid@cshg.es

PERSOAL DE APOIO Ao LABOR DOCENTE

Ángel Benavente García

Centro Superior de Hostalería de Galicia

Teléfono: 981542519

Email: abenavente@cshg.es

Roberto Walther Schnellbach

Centro Superior de Hostalería de Galicia

Teléfono: 981542519

Email: r.walther@cshg.es