

Grado en Gestión de Empresas Hosteleras

G3211123- Organización Operativa del Departamento de Alimentos y Bebidas (1º curso)

INFORMACIÓN (datos descriptivos)

- **Créditos ECTS**
 - Créditos ECTS: 16
- **Horas ECTS Criterios/Memorias:**
 - Trabajo del Alumno/a: 55
 - Horas de Tutorías: 9
 - Clase Expositiva: 35
 - Clase Interactiva: 21
 - Formación Práctica en Empresa: 360
 - Total: 480 horas
- **Lenguas de uso:**
 - Castellano, Gallego
- **Tipo:**
 - Materia Ordinaria (Obligatoria)
- **Departamento:**
 - CSHG
- **Área:**
 - CSHG
- **Centro:**
 - Centro Superior de Hostelería de Galicia (CSHG)
- **Convocatoria:**
 - Anual
- **Docencia:**
 - Con docencia
- **Matrícula:**
 - Matriculable

PROGRAMA

Objetivos de la materia:

El propósito es, que, el alumno/a que haya participado activamente en las clases, en los trabajos y en general en todas las actividades programadas, haya adquirido los conocimientos necesarios para organizar el departamento de servicios, desde el punto de vista operacional, adaptándose a las necesidades de cualquier establecimiento.

Conjuntamente, con las habilidades y destrezas adquiridas en prácticas, podrá además supervisar los trabajos que se realizan en dicho departamento.

Primer bloque:

- Ubicar el Dpto. de servicios y de Stewarding dentro del sector hotelero, definir las principales funciones y competencias del departamento de servicios, así como los entornos de trabajo
- Actuar según el uso de buenas maneras y el protocolo necesario en cualquier situación
- Diseñar organigramas de personal de restauración para los diferentes entornos de servicio y necesidades de la empresa, determinando responsabilidades y competencias para cada categoría profesional del área de servicios
- Elaborar horarios y diseñar "job descriptions" adaptándose al tipo de establecimiento
- Cubrir las necesidades de personal de servicios según tipos de servicio y estándares de calidad, optimizando recursos
- Identificar los diferentes sistemas de producción y ubicar las partidas en cocina
- Definir las condiciones básicas en instalaciones que debe reunir una cocina y su equipamiento
- Definir los distintos sistemas de producción

Segundo bloque:

- Entender el papel que desempeña el cliente dentro de la empresa y segmentar los diferentes tipos de clientes
- Aplicar todas las etapas que componen el proceso de venta
- Resolver de una manera eficaz las objeciones y reclamaciones
- Realizar el proceso de facturación conociendo todos los sistemas de pago y posteriormente realizando un correcto cierre de caja
- Conocer el equipamiento de una cocina
- Conocer la terminología propia del Dpto. de cocina

Tercer Bloque:

- Estructurar el proceso de negociación y contratación de grandes eventos
- Identificar, organizar y controlar todas las tareas necesarias para el desarrollo de grandes eventos
- Organizar eficazmente el servicio de comida y bebida en las habitaciones

Contenido:

1. Introducción al departamento de Servicios
2. Introducción al departamento de Stewarding
3. Introducción al Protocolo y las buenas maneras
4. Organigramas y funciones del personal del área de Alimentos y Bebidas
5. El área de producción (Sistemas de producción)
6. Condiciones de una cocina
7. Equipamientos de cocina
8. Terminología de cocina
9. Las empresas hosteleras y sus clientes
10. La venta y sus técnicas

11. Objeciones y reclamaciones
12. La facturación
13. Comercialización y organización de grandes eventos
14. Servicio de comida y bebidas en las habitaciones

Bibliografía básica y complementaria:

○ Bibliografía básica

Los contenidos de la asignatura están recogidos en el manual que pueden encontrar en el campus virtual al cual pueden acceder desde el primer día de clase. Los alumnos tendrán acceso a los contenidos de la asignatura desde el [campus virtual](#) del CSHG, es esencial que accedan habitualmente, pues es en esta plataforma donde se comparten materiales didácticos y organización de la asignatura.

- 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, Oscar 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. Gestión de banquetes, editorial síntesis.
- MARIA DEL PILAR MUIÑOS MORALES. (2004). *El protocolo en las comidas*. Madrid: Protocolo.
- José Ramón Alacreu Ginés, Gestión de Banquetes. Editorial Sintesis.
- 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 de la comida, Editorial Paidós.
- Anon., s.f. Alimentos de España (Legumbres). s.l.:El País - Aguilar.
- Anon., s.f. Enciclopedia Salvat. s.l.:s.n.
- Anon., s.f. Pequeña Enciclopedia de los Ingredientes. s.l.:El 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 y II. s.l.:s.n.
- Hurst, J. & Rutherford, L., s.f. Buena Cocina de Setas y 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

Otros 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", *Director: 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 y Generales

B1. ► Que los estudiantes hayan demostrado poseer y comprender conocimientos en un área de estudio que parte de la base de la educación secundaria general y se suele encontrar a un nivel que, si bien se apoya en libros de texto avanzados, incluye también algunos aspectos que implican conocimientos procedentes de la vanguardia de su campo de estudio (la *gestión y dirección de empresas hosteleras*).

B2. ► Que los estudiantes sepan aplicar sus conocimientos a su trabajo o vocación de una forma profesional y posean las competencias que suelen demostrarse por medio de la elaboración y defensa de argumentos y la resolución de problemas dentro de su área de estudio (ámbito de las *empresas hosteleras*).

B3. ► Que los estudiantes tengan la capacidad de reunir e interpretar datos relevantes para emitir juicios que incluyan una reflexión sobre temas relevantes, de índole social, científica o ética (normalmente en su campo de estudio).

B4. ► Que los estudiantes puedan transmitir información, ideas, metodologías, problemas y soluciones a un público tanto especializado como no especializado, tanto mediante comunicación oral como escrita en su ámbito de estudio.

B5. ► Que los estudiantes hayan desarrollado aquellas habilidades de aprendizaje necesarias para emprender estudios posteriores con un alto grado de autonomía en todo tipo de contextos.

G1. ► Formar profesionales que sean capaces de desempeñar tareas de gestión y dirección en las organizaciones empresariales hosteleras, desarrollando habilidades de liderazgo, con una clara orientación de servicio al cliente, alta capacidad de adaptación permanente e innovación y orientación a resultados en las diferentes áreas del sector, favoreciendo el desarrollo sostenible y respetando la diversidad y multiculturalidad: *Organizar y analizar la información, identificar oportunidades, definir objetivos y estrategias, planificar, diseñar y asignar recursos, dirigir y motivar personas, resolver problemas y tomar decisiones, alcanzar objetivos y evaluar resultados.*

○ **Transversales**

T2- Capacidad de organización y planificación

T3- Comunicación oral y escrita en el ámbito empresarial

T5- Resolución de problemas y toma de decisiones

T6- Trabajo en equipo

T8- Habilidades en las relaciones interpersonales y resolución de conflictos

T9- Reconocimiento a la diversidad y la multiculturalidad

T10- Razonamiento crítico, compromiso ético y social

T11- Aprendizaje autónomo permanente y adaptación a nuevas situaciones

T14- Motivación por la mejora continua de la calidad y la sostenibilidad medioambiental

T17- Capacidad para poner en práctica los conocimientos con perspectiva social y de crecimiento

AV1- Vocación de servicio y espíritu de colaboración

AV2- Orden, higiene, disciplina, puntualidad e imagen personal, de manera proactiva

AV3- Respeto, tolerancia y responsabilidad personal y profesional

○ **Específicas**

E4- Tener una marcada orientación de servicio al cliente.

E8- Dirigir y gestionar los distintos tipos de organizaciones hosteleras (alojativas y gastronómicas).

E9- Manejar técnicas de comunicación.

E13- Conocer y aplicar el procedimiento operativo del ámbito de restauración y la gastronomía.

E20- Identificar, investigar y evaluar problemas, generar nuevas ideas y conceptos de manera creativa y aplicar soluciones al diseño y definición de propuestas innovadoras en el ámbito gastronómico y hotelero.

Metodología de enseñanza

La materia plantea un aprendizaje complementario entre la formación académica en el Centro (clases teóricas, trabajos de equipo, charlas y conferencias en el CSHG, bloque 1) y en un entorno profesional (bloque 2 de prácticas externas en empresa), realizándose dicho período de práctica en empresa una vez finalizada la parte académica.

Bloque 1: Formación en el centro

Las sesiones desarrolladas en el aula, dedicadas a las clases magistrales y con metodología expositiva principalmente con presentaciones en PowerPoint, se utilizarán para introducir los contenidos básicos de los temas que comprende el programa de la materia, acentuando aquellos aspectos más notables y las relaciones existentes entre ellos.

Según vaya avanzando el curso, y a medida que los alumnos/as se adentren en temas específicos, se estimulará su participación proponiendo debates para que aporten su punto de vista sobre facilidad o dificultad que pueden tener a la hora de aplicar los conocimientos aprendidos. En los estudios de caso, en los análisis de problemas o en la visualización de vídeos con situaciones reales, se formarán grupos pequeños de alumnos para considerar las situaciones y aportar soluciones o resaltar el comportamiento positivo y el modo de continuar potenciándolo.

Las actividades de trabajo personal del alumnado incluyen, además del tiempo dedicado al estudio, la realización de las actividades señaladas por el profesorado.

Bloque 2: Prácticas en empresa

El período formativo en la empresa se llevará a cabo en áreas de restauración de establecimientos hosteleros, sean restaurantes, hoteles u otro tipo de establecimientos de ámbito gastronómico. Esto permitirá al alumno/a conocer el *funcionamiento de una empresa real*, poniendo en práctica y complementando la formación recibida previamente en el centro durante el curso, facilitando al mismo tiempo que el alumno/a tenga sus primeros contactos profesionales en el sector.

Durante la duración de estas prácticas, el estudiante asumirá tareas propias de estas áreas de trabajo, adaptándose a la realidad del establecimiento, atendiendo a estos dos aspectos:

- **Operativa:** asumiendo las tareas propias del departamento o área de trabajo.
- **Gestión:** conociendo los diferentes aspectos organizativos y desarrollando labores de gestión del área.

Trabajo individual: Al finalizar su periodo de formación práctica, el alumno/a deberá presentar un informe o memoria final sobre el establecimiento y el desarrollo de sus prácticas, pudiendo requerirse informes intermedios.

El alumno/a recibirá información detallada del proyecto formativo vinculado a las prácticas académicas en empresa en el Anexo "Organización Operativa del Departamento de Alimentos y Bebidas: Programa de Prácticas Académicas en Empresa". Igualmente podrá consultar el Reglamento de Prácticas Académicas en Empresas del CSHG.

Sistema de evaluación

El sistema de evaluación tendrá en cuenta todas las actividades realizadas por el alumnado que se indiquen a continuación, en cada una de las oportunidades para superar la materia. El alumnado que no supere la materia en la primera oportunidad tendrá derecho a una segunda oportunidad, que será la que figure en el expediente académico en el caso de que la calificación alcanzada fuese superior.

En el caso de la parte de evaluación de la formación práctica en empresa se dispondrá únicamente de una oportunidad, calificación que se conservará para obtener la nota final total de la materia bien sea en primera o segunda oportunidad.

- Primera oportunidad ordinaria:

El principal objetivo que se persigue con la evaluación es dar la oportunidad al alumno de demostrar que ha adquirido los conocimientos y las habilidades necesarias para desarrollar las competencias programadas para la materia. Los métodos que se utilizarán serán:

Formación académica en el Centro:

- . - Exámenes parciales (2) durante el curso con preguntas para desarrollar, tipo test y de relacionar conceptos
- . - Los resultados obtenidos en los trabajos grupales, estudio de casos y análisis de problemas
- . - La actitud demostrada a lo largo de todo el curso en su participación en las clases presenciales y en las conferencias planteadas (puntualidad, respeto a sus compañeros y al profesor...).

La asignatura será evaluada a lo largo del curso a través de un proceso de evaluación continua, lo que permitirá superarla sin tener que presentarse obligatoriamente a un examen final, siempre y cuando se supere la nota de corte de 5 (cinco). Aquellos alumnos/as que no superen la asignatura durante la evaluación continua, tendrán que presentarse al examen final. En este caso, dicho examen supondrá el 40 % de la nota final y la evaluación continua el restante 60%.

Esta calificación supondrá el 80% de la nota final de la asignatura.

Aspectos a evaluar y ponderaciones:

1.1 Conocimientos y competencias que deben alcanzar

- 1.1.1** Exámenes, resultados de los trabajos en grupo o individuales, estudios de caso: 60% los exámenes, 20% los trabajos, 10 % el estudio de caso

1.2 Actitud y participación

- 1.2.1** Puntualidad, respeto a los compañeros, la participación y la creatividad en las clases, la aportación de información actualizada, noticias sobre el sector, respeto de las normas internas, etc.: máximo 1 punto, 10% de la nota.

En el CSHG la asistencia a clase es obligatoria y parte importante de la formación del alumno/a, por lo que las ausencias repetidas a las actividades presenciales se considerarán una falta de rendimiento y por lo tanto afectarán a la calificación de la asignatura, del siguiente modo:

- Cómputo total de horas presenciales 65 horas): 30% de ausencias y penalización de -1 punto (20 horas); 60% de ausencias y penalización de -2 puntos (39 horas).
- Si el alumno/a alcanza un 80% de ausencias sobre el total de las horas presenciales, la materia se considerará suspensa con una calificación de 0.

El plagio y o uso indebido de las tecnologías en la realización de tareas y o pruebas será penalizado en la evaluación.

Formación práctica en la empresa:

La calificación de las prácticas en la empresa supondrá un porcentaje del 20% de la nota final de la asignatura. La nota de esa parte se calculará a partir de la calificación otorgada por el establecimiento (tutor empresa) y la correspondiente al informe o informes presentados por el alumno/a (tutor CSHG). La nota correspondiente al establecimiento supondrá un porcentaje del 50% de la calificación, correspondiendo el restante porcentaje al tutor/a del Centro hasta alcanzar el 100%.

La calificación otorgada por el establecimiento tendrá en cuenta los siguientes aspectos:

- Aspectos profesionales: rendimiento; conocimientos, habilidades y destrezas; organización e higiene.
- Aspectos personales: imagen personal, puntualidad, actitud, integración en el equipo, relación con personal del establecimiento, clientes, proveedores...

El informe presentado por el alumno incluirá los siguientes apartados:

- Presentación
- Descripción del establecimiento y del departamento de Alimentos y Bebidas.
- Análisis de los procesos propios del área de Alimentos y Bebidas (aprovisionamiento, producción, servicio, facturación).
- Propuestas razonadas de mejora.

El alumno/a recibirá información detallada en el Anexo "Organización Operativa del Departamento de Alimentos y Bebidas: Programa de Prácticas Académicas en Empresa".

La nota final se obtendrá computando las calificaciones de cada parte (formación en el centro y formación práctica en empresa), según los porcentajes indicados. Para poder aplicar la media ponderada es necesario obtener una calificación mínima de 4 puntos, en ambas partes. Por esta razón, si no se alcanza el mínimo de 4 puntos en la parte de formación en el centro, el alumno/a no podrá realizar las prácticas académicas en empresa.

En el caso de no poder calcular la media, la nota final en la materia será la nota más baja de ambas partes.

- Segunda oportunidad extraordinaria:

En esta situación no se tiene en cuenta la evaluación continua, considerando única y exclusivamente la nota obtenida en el examen final para la parte de formación en el centro. En el caso de las prácticas en empresa, no se dispondrá de una segunda oportunidad de realización.

La nota final de la materia seguirá conformándose con la calificación de la formación en el centro y de la formación práctica en empresa, según los criterios y condiciones ya indicados en la primera oportunidad.

- Segunda y posteriores convocatorias: sistema de evaluación para alumnado repetidor

En el caso de no haber superado la materia, ésta deberá cursarse de nuevo íntegramente.

Tiempo de estudio y trabajo personal

Las actividades formativas y su dedicación en horas serán las siguientes:

- Clases magistrales- expositivas (35 horas), estudio de casos (4 horas), trabajos grupales (7 horas), análisis de problemas (7 horas) debates (3 horas), exámenes y tutorías (9 horas), formación práctica en empresas (360 horas) y trabajo autónomo del estudiante (55 horas).

Recomendaciones para el estudio de la materia

Al tratarse de una asignatura de iniciación de primer curso no se requiere ningún requisito esencial. Sí se considera recomendable haber realizado actividades que supongan trato con clientes u otros colectivos (ejemplo acciones de voluntariado).

La asistencia y participación a las clases facilitan el entendimiento y estudio de la asignatura; los ejemplos y experiencias comentados en las sesiones magistrales ayudan a dimensionar los conceptos teóricos.

PROFESORADO

Nuria Sánchez Vázquez

Centro Superior de Hostelería de Galicia

Teléfono: 981542519

nuriasanchez@cshg.es

PERSONAL DE APOYO A LA LABOR DOCENTE

Ángel Benavente García

Centro Superior de Hostelería de Galicia

Teléfono: 981542519

Email: abenavente@cshg.es

Roberto Walther Schnellbach

Centro Superior de Hostelería de Galicia

Teléfono: 981542519

Email: r.walther@cshg.es