

Màster en Administració i Direcció d'Allotjaments Turístics

**Guia docent. Direcció d'Operacions
d'Aliments i Begudes en Allotjaments
Turístics**

Assignatura	Direcció d'Operacions d'Aliments i Begudes en Allotjaments Turístics		
Títol	Màster en Administració i Direcció d'Allotjaments Turístics		
Professorat	Assignació en curs		
Tipus	Obligatòria	Curs acadèmic:	2018-2019
Nº Crèdits	3 ECTS	Idioma:	Català (33%) Castellà (33%) Anglès (33%)
Hores lectives	24 hores	Període lectiu:	26/11/18-29/11/18
Hores treball autònom	50 hores		

Descripció de l'assignatura

El Director d'Operacions d'una empresa d'allotjament turístic és el gestor que connecta la direcció estratègica definida per la direcció general amb l'activitat diària dels allotjaments i les seves decisions operatives. Aquest perfil té una visió àmplia de tots els procediments de l'empresa, els defineix a partir d'uns estàndards (*Standards of Procedures*) que s'han de complir de forma homogènia a les diferents àrees de l'organigrama empresarial d'acord amb l'estratègia corporativa. El director d'operacions és el responsable d'assolir els objectius de qualitat i d'optimització de recursos d'una empresa d'allotjament, assegurant-se que el producte/servei manté els estàndards generals de producte/servei. En aquesta assignatura s'ofereix una visió específica de la direcció d'operacions d'aliments i begudes, tot detallant l'estructura, funcions, procediments i indicadors d'operacions d'aquesta àrea.

Resultats d'aprenentatge

- Establir l'estructura, funcions i procediments del departament d'Aliments i Begudes.
- Definir el pressupost i gestionar els costos de l'àrea d'aliments i begudes.
- Elaborar escandalls dels menús de l'àrea d'aliments i begudes.
- Utilitzar els principals indicadors d'operacions de l'àrea d'Aliments i Begudes.
- Gestionar diferents models d'oferta d'aliments i begudes.

Competències específiques

CE01: Idear, promoure i aplicar instruments i tècniques de planificació i direcció del turisme

CE05: Detectar i gestionar la complexitat de les destinacions i els productes turístics.

CE06: Identificar les noves tendències en el turisme per promoure, de manera creativa, l'adaptació a nous escenaris.

CE07: Analitzar contextos per identificar les oportunitats que ofereixen, les seves potencialitats i també els punts dèbils i les possibles amenaces a l'hora de projectar qualsevol iniciativa.

CE08: Dissenyar, desenvolupar i promocionar projectes que mostrin el caràcter multidimensional del turisme.

Competències Transversals

CT01: Comunicar-se oralment i per escrit sobre temes de turisme de forma original i creativa, adaptant-se a l'auditori o als destinataris (audiències expertes i no expertes) i utilitzant els suports i/o recursos que fan més eficaces les produccions orals.

CT02: Comunicar-se en llengua anglesa, en diferents formats i contextos (entorns laborals, presentacions, conferències, fòrums, seminaris, congressos...), amb el conjunt de la comunitat acadèmica i la societat en general, sobre temes relacionats amb el turisme.

CT04: Interpretar i avaluar amb esperit crític i rigor intel·lectual els resultats obtinguts, tant els derivats d'una actuació professional com els extrets d'una investigació.

CT06: Reconèixer i valorar les innovacions de les tecnologies de la informació i les comunicacions i adaptar-les al propi àmbit de treball o al servei dels objectius de la investigació en curs.

CT08: Tenir visió innovadora, prospectiva i proactiva

CT09: Promoure avenços en les reflexions i formulacions ètiques relacionades amb l'exercici de la professió o el desenvolupament de la investigació, en un context de responsabilitat social i d'aplicació dels principis de la sostenibilitat econòmica, ecològica i social.

Continguts temàtics

1. Estructura, funcions i coordinació dels departaments de l'àrea d'Aliments i Begudes.
2. Models d'oferta d'alimentació i begudes en Allotjaments Turístics.
3. Gestió i control de procediments dels departaments de l'àrea d'Aliments i Begudes.
 - a. Disseny i control dels procediments de servei en restauració.
 - b. Gestió i control econòmic de l'àrea d'aliments i begudes.
 - c. Enginyeria de menús.
 - d. Logística, avituallament i control d'existències.
 - e. Organització d'esdeveniments, càtering i banquets.
4. Qualitat, seguretat i higiene a l'àrea d'aliments i begudes.
5. Indicadors de rendiment a l'àrea d'aliments i begudes.

Metodologies d'aprenentatge

Presencials:

- Exposició dels diferents professionals dels continguts de l'assignatura.
- Resolució d'estudis de cas individuals, en grup i col·lectius.
- Proves d'avaluació i exposicions orals de casos d'estudi i treballs.
- Tutories individuals i/o en grup

No presencials tutoritzades:

- Estudis de cas proposats pels docents.

Criteris d'avaluació

S'entén per avaluació el procés de valoració final del coneixement dels continguts treballats al llarg de les sessions docents de l'assignatura. El resultat de l'avaluació serà una nota numèrica compresa entre el 0-10.

- En cas de no arribar al mínim d'assistència requerida de manera injustificada la nota del mòdul serà No presentat.

Avaluació continuada:

- Assistència a les sessions docents obligatòria, mínim requerit: 80%
- Tots els casos pràctics proposats per a l'elaboració de forma autònoma de l'estudiant o dels estudiants han de ser entregats dins el termini establert per la docència i han de ser superats amb una nota mínima de 4.
- La nota final dels casos d'estudi i pràctiques serà la mitjana aritmètica del conjunt independentment del volum de feina de cadascuna d'elles i definirà la nota final de l'assignatura, sempre que es superi la prova de síntesi.
- Es pot realitzar una prova de síntesi final per verificar el nivell de comprensió dels continguts. Aquesta prova haurà de ser obligatòriament superada amb un mínim de 5.
 - En cas de ser superada no condicionarà la nota final de l'assignatura.
 - En cas de ser suspesa, la nota de la prova esdevindrà la nota final de l'assignatura.

Sistema d'avaluació continuada % Nota final

Casos d'estudi i Pràctiques	100% (mitjana de totes les entregues)
Prova de síntesi	Condió: Superada (>5)

Temporalització de la docència

	Contingut temàtic	
	Hores magistrals	Hores pràctiques
1. Estructura, funcions i coordinació dels departaments de l'àrea d'Aliments i Begudes.	2	2
2. Models d'oferta d'alimentació i begudes en allotjaments turístics.	2	2
3. Gestió i control de procediments dels departaments de l'àrea d'Aliments i Begudes.	4	4
4. Qualitat, seguretat i higiene a l'àrea d'aliments i begudes.	2	2
5. Indicadors de rendiment a l'àrea d'aliments i begudes.	2	2
TOTAL	24	

Bibliografia recomanada

- Aplicación de las Normas y Condiciones de Seguridad en las Zonas de Producción y Servicio de Alimentos y Bebidas. (2012).
- Debra, A. (2001). Principles of Food and Beverage and Labour Cost Controls. International Journal Of Contemporary Hospitality Management, (3), 159. doi: 10.1108/ijchm.2001.13.3.159.4.
- Feijoó, J. L. (2012). Alimentos y bebidas: su gerenciamiento en hoteles y restaurantes.
- Gallego, J. F. (2001). *Gestión de alimentos y bebidas para hoteles, bares y restaurantes*. Editorial Paraninfo.
- Jung, H., & Yoon, H. (2017). Error management culture and turnover intent among food and beverage employees in deluxe hotels: the mediating effect of job satisfaction. *Service Business*, 11(4), 785-802. doi: 10.1007/s11628-016-0330-5

- Muñoz Oñate, F. (2003). Dirección de operaciones en alojamiento y restauración.
- Ninemeier, J. D. (2000). *Management of food and beverage operations*.
- Ojugo, C. (2004). *Control de costes en restauración*. Thomson-Paraninfo.
- Pires, S. R. I., Carretero Díaz, L. E., & Vollmann, T. (2007). *Gestión de la Cadena de Suministros* (No. 658.5 658.5). e-libro, Corp..
- Sánchez Feito, J. M. (2000). *Procesos de servicio en restauración*.

Universitat de Girona
Fundació UdG: Innovació i Formació