

1. DATOS BÁSICOS

Asignatura	Dirección de Operaciones de F & B
Titulación	Máster Universitario en Dirección y Gestión Hotelera
Escuela/ Facultad	Ciencias Sociales
Curso	
ECTS	9
Carácter	Obligatoria
Idioma/s	Español
Modalidad	Online
Semestre	Primer semestre
Curso académico	23/24
Docente coordinador	José Manuel Cabello
Docente	Dr. D. Antonio Garzón

2. PRESENTACIÓN

La asignatura de Dirección de Operaciones F&B es una asignatura correspondiente al módulo II del Máster Universitario en Dirección y Gestión Hotelera, con un valor de 9 ECTS, dividido en 5 unidades.

En este módulo se trabajarán 5 unidades en las que se recorrerán las distintas fases para la correcta gestión y entendimiento de las áreas operativas y de gestión del departamento de F&B en un hotel o compañía hotelera.

3. COMPETENCIAS Y RESULTADOS DE APRENDIZAJE

Competencias básicas:

- CB1: Poseer y comprender conocimientos que aporten una base u oportunidad de ser originales en el desarrollo y/o aplicación de ideas, a menudo en un contexto de investigación
- CB3: Que los estudiantes sean capaces de integrar conocimientos y enfrentarse a la complejidad de formular juicios a partir de una información que, siendo incompleta o limitada, incluya reflexiones sobre las responsabilidades sociales y éticas vinculadas a la aplicación de sus conocimientos y juicios.
- CB4: Que los estudiantes sepan comunicar sus conclusiones –y los conocimientos y razones últimas que las sustentan- a públicos especializados y no especializados de un modo claro y sin ambigüedades.
- CB5: Que los estudiantes posean las habilidades de aprendizaje que les permitan continuar estudiando de un modo que habrá de ser en gran medida autodirigido o autónomo.

Competencias transversales:

- CT03. Trabajo en equipo: Capacidad para integrarse y colaborar de forma activa con otras personas, áreas y/u organizaciones para la consecución de objetivos comunes.

- CT05. Análisis y resolución de problemas: Ser capaz de evaluar de forma crítica la información, descomponer situaciones complejas en sus partes constituyentes, reconocer patrones, y considerar otras alternativas, enfoques y perspectivas para encontrar soluciones óptimas y negociaciones eficientes.
- CT06. Adaptación al cambio: Ser capaz de aceptar, valorar e integrar posiciones distintas, adaptando el enfoque propio a medida que la situación lo requiera, así como trabajar con efectividad en situaciones de ambigüedad.
- CT07. Liderazgo: Ser capaz de orientar, motivar y guiar a otras personas, reconociendo sus capacidades y destrezas para gestionar eficazmente su desarrollo y los intereses comunes.
- CT08. Espíritu emprendedor: Capacidad para asumir y llevar a cabo actividades que generan nuevas oportunidades, anticipan problemas o suponen mejoras.
- CT09. Mentalidad global: Ser capaz de mostrar interés y comprender otros estándares y culturas, reconocer las propias predisposiciones y trabajar con efectividad en una comunidad global.

Competencias específicas:

- CE3. Capacidad para diseñar e implementar procesos estratégicos de cambio, que incluyan planes de seguimiento y evaluación de resultados, y permitan establecer planes de mejora en empresas del sector hotelero.
- CE06 Capacidad para aplicar diferentes técnicas de gestión económico-financiera: análisis avanzados de estados contables, análisis de ratios adaptados, control financiero presupuestario y el cuadro de mando integral, para toma de decisiones estratégicas en empresas turísticas.
- CE8 - Capacidad para diseñar, implantar, evaluar y construir los respectivos planes de mejora de acuerdo con distintos modelos de servicio y atención al cliente en el ámbito de las operaciones hoteleras.
- CE10 – Capacidad para diseñar objetivos y estrategias en el departamento de alojamiento alineados con el marco estratégico de la empresa hotelera.
- CE13 Capacidad para crear un sistema de gestión integral para elaborar los presupuestos del departamento de comidas y bebidas, incluyendo áreas de servicio, producción, proveedores y control.
- CE14 - Capacidad para formular indicadores de mejora de eficiencia en los distintos tipos de servicio de restauración, bar, cocina y aprovisionamientos (gestión de compras).

Resultados de aprendizaje:

- RA1: Ser capaz de organizar estrategias y acciones para la preparación de equipos para la correcta gestión de crisis con clientes
- RA2: Ser capaz de establecer un inventario de comercialización, definiendo el momento de venta, el canal de venta y el mejor precio de cada servicio. Revenue Management en F&B.
- RA3: Comprender la organización y funcionamiento de los sectores de abastecimiento, control de F & B, secciones de producción, las secciones de servicio (restaurante, bar y room-service, eventos y catering).
- RA4: Elaborar, evaluar y ejecutar de manera eficiente presupuestos del departamento de Food & Beverage.
- RA5: Ser capaz de utilizar de manera efectiva indicadores de gestión, control y calidad en el departamento de Food & Beverage.
- RA6: Preparar y ejecutar órdenes para banquetes y eventos.
- RA7: Conocer y aplicar los conceptos fundamentales de nutrición e higiene, así como describe el impacto sobre la operativa de la restauración y la sanidad en general.

En la tabla inferior se muestra la relación entre las competencias que se desarrollan en la asignatura y los resultados de aprendizaje que se persiguen:

Competencias	Resultados de aprendizaje
CB1, CB3, CB4, CB5	RA1, RA2, RA3
CT03, CT05, CT06, CT07, CT08, CT09	RA1, RA2, RA3
CE3, CE06, CE8, CE10, CE13, CE14	RA1, RA2, RA3

4. CONTENIDOS

Se realizará una introducción general de la materia, en la que se pretende que el alumno conozca los principales departamentos de F&B del hotel y su correcto funcionamiento.

En la primera unidad, los estudiantes tendrán que ser capaces de identificar y definir la estrategia del departamento a nivel hotel y compañía hotelera pasando por la planificación estratégica, operativa y el plan financiero.

En la segunda unidad, los estudiantes entenderán y serán capaces de identificar las diferentes áreas de F&B, departamentos y responsabilidades de los equipos gestores y operacionales. Se tendrán en cuenta departamentos que trabajan de manera directa e indirecta con el departamento de F&B.

En la tercera unidad, el estudiante será capaz de realizar la previsión de ingresos y gastos, así mismo entenderá la organización del presupuesto del departamento.

En la cuarta unidad los estudiantes tendrán que ser capaces de identificar los KPI's del departamento y entender los diferentes indicadores y estrategias para optimizar el departamento.

En la quinta y última unidad el estudiante se enfocará en el diseño de servicios de restauración que conforman el departamento de F&B hotelero.

UA 1 / Tema 1, 2, 3 –

Planificación estratégica del departamento de Food & Beverage

UA 2 / Tema 1, 2,3 – Análisis y evaluación de organigramas en las secciones operativas y administrativas del departamento de Food & Beverage: aprovisionamiento y control de F & B.

UA 3 / Tema 1,2,3 –

Organización y evaluación de presupuestos

UA 4 / Tema 1,2,3,4 –

Definición de indicadores de gestión, control y calidad para distintas áreas:

UA 5 / Tema 1,2,3, – Diseño de los servicios de eventos y catering, tipos de eventos, los tipos de servicios de Food & beverage asociados

5. METODOLOGÍAS DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE

A continuación, se indican los tipos de metodologías de enseñanza-aprendizaje que se aplicarán:

- Método del caso
- Aprendizaje Cooperativo
- Aprendizaje Basado en Proyectos
- Clase magistral / web conference

6. ACTIVIDADES FORMATIVAS

A continuación, se identifican los tipos de actividades formativas que se realizarán y la dedicación en horas del estudiante a cada una de ellas:

Modalidad online:

Actividad formativa	Número de horas
Casos de Negocio	10
Seminarios Virtuales	20
Foros	30
Actividades individuales	25
Tutorías	15
Seguimiento de Actividades	20
Actividades colaborativas	25
Estudio Autónomo	80
TOTAL	225

7. EVALUACIÓN

A continuación, se relacionan los sistemas de evaluación, así como su peso sobre la calificación total de la asignatura:

Modalidad online:

Sistema de evaluación	Peso
Pruebas de evaluación de conocimiento	40.0
Observación del desempeño	10.0
Caso/Problema	30.0
Informes y escritos	20.0

En el Campus Virtual, cuando accedas a la asignatura, podrás consultar en detalle las actividades de evaluación que debes realizar, así como las fechas de entrega y los procedimientos de evaluación de cada una de ellas.

7.1. Convocatoria ordinaria

Para superar la asignatura en convocatoria ordinaria deberás obtener una calificación mayor o igual que 5,0 sobre 10,0 en la calificación final (media ponderada) de la asignatura.

En todo caso, será necesario que obtengas una calificación mayor o igual que 4,0 en la prueba final, para que la misma pueda hacer media con el resto de las actividades.

7.2. Convocatoria extraordinaria

Para superar la asignatura en convocatoria ordinaria deberás obtener una calificación mayor o igual que 5,0 sobre 10,0 en la calificación final (media ponderada) de la asignatura.

En todo caso, será necesario que obtengas una calificación mayor o igual que 4,0 en la prueba final, para que la misma pueda hacer media con el resto de las actividades.

Se deben entregar las actividades no superadas en convocatoria ordinaria, tras haber recibido las correcciones correspondientes a las mismas por parte del docente, o bien aquellas que no fueron entregadas.

8. CRONOGRAMA

En este apartado se indica el cronograma con fechas de entrega de actividades evaluables de la asignatura:

Actividades evaluables	Fecha
Informe individual	10/2/23
Caso / Problema	17/2/23
Observación del desempeño	17/3/23
Caso / Problema	10/3/23
Prueba de evaluación	17/3/23

Este cronograma podrá sufrir modificaciones por razones logísticas de las actividades. Cualquier modificación será notificada al estudiante en tiempo y forma.

9. BIBLIOGRAFÍA

La obra de referencia para el seguimiento de la asignatura es:

- Contabilidad, control de gestión y finanzas en Hoteles. Oriol Amat y Fernando Campa. 2011. www.profieditorial.com
- Dirección Financiera en las empresas turísticas. Inversión y financiación. Angel W.Aranda Hipólito
- Gestión de Alimentos y Bebidas para Hoteles, Bares y Restaurantes. Jesús Felipe Gallego 2001
- Food and Beverage Cost Control. Lea R.Dopson. 2011

10. UNIDAD DE ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD

Estudiantes con necesidades específicas de apoyo educativo:

Las adaptaciones o ajustes curriculares para estudiantes con necesidades específicas de apoyo educativo, a fin de garantizar la equidad de oportunidades, serán pautadas por la Unidad de Atención a la Diversidad (UAD).

Será requisito la emisión de un informe de adaptaciones/ajustes curriculares por parte de dicha Unidad, por lo que los estudiantes con necesidades específicas de apoyo educativo deberán contactar a través de: unidad.diversidad@universidadeuropea.es al comienzo de cada semestre.

11. ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

¡Tú opinión importa!

La Universidad Europea te anima a participar en las encuestas de satisfacción para detectar puntos fuertes y áreas de mejora sobre el profesorado, la titulación y el proceso de enseñanza-aprendizaje.

Las encuestas estarán disponibles en el espacio de encuestas de tu campus virtual o a través de tu correo electrónico.

Tu valoración es necesaria para mejorar la calidad de la titulación.

Muchas gracias por tu participación.

CÓMO COMUNICARTE CON TU DOCENTE

Cuando tengas una duda sobre los contenidos o actividades, no olvides escribirla en los foros de tu asignatura para que todos tus compañeros y compañeras puedan leerla.

¡Es posible que alguien tenga tu misma duda!

Si tienes alguna consulta exclusivamente dirigida al docente puedes enviarle un mensaje privado desde el Campus Virtual. Además, en caso de que necesites profundizar en algún tema, puedes acordar una tutoría.

Es conveniente que leas con regularidad los mensajes enviados por estudiantes y docentes, pues constituyen una vía más de aprendizaje.

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

En este apartado se indica el cronograma de actividades formativas, así como las fechas de entrega de las actividades evaluables de la asignatura:

Semana	Contenidos	Actividades formativas/evaluables	Peso en la evaluación de la actividad evaluable
1	UA1	<ul style="list-style-type: none">Seminario virtualInforme individualLecturas de temas y consulta de recursos complementarios	15%

2	UA2	<ul style="list-style-type: none"> • Seminario virtual • Caso / Problema • Lecturas de temas y consulta de recursos complementarios 	15%
3	UA3	<ul style="list-style-type: none"> • Seminario virtual • Caso / Problema • Lecturas de temas y consulta de recursos complementarios 	15%
4	UA4	<ul style="list-style-type: none"> • Seminario virtual • Caso / Problema • Lecturas de temas y consulta de recursos complementarios 	15%
5	UA5	<ul style="list-style-type: none"> • Prueba de evaluación • Observación del desempeño 	40%

Este cronograma podrá sufrir modificaciones que serán notificadas al estudiante en tiempo y forma.

DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Actividad 1. Mama Shelter Strategy Plan

Actividad 2. Planificación Operativa

Actividad 3. Planificación presupuestaria

Actividad 4. Prueba de evaluación

Actividad 5: Foro participativo evaluable

...

RÚBRICAS DE LAS ACTIVIDADES EVALUABLES

Indicadores	Nivel de rendimiento				
	Nivel I. Inadecuado[0-3]	Nivel II. Necesita mejorar[4]	Nivel III. Aceptable [5-6]	Nivel IV. Buen trabajo [7-8]	Nivel III. Excelente [9-10]
Presentación y aspectos formales. Ponderación 25%	Los aspectos relativos a presentación, oral y/o escrita, y criterios lingüísticos no son adecuados.	Los aspectos relativos a presentación, oral y/o escrita, y criterios lingüísticos deben ser mejorados.	La presentación resulta adecuada, aunque es susceptible de mejora en la estructura de la misma.	La presentación resulta clara y concisa, contiene la información que se solicita. Es bastante respetuosa con la gramática.	La presentación resulta clara y concisa, contiene la información que se solicita. Es bastante completamente respetuosa con la gramática.

Contenido. Ponderación 75%	El contenido de la actividad no se ajusta en absoluto a lo requerido. Demuestra una nula comprensión del problema y falta absoluta de trabajo sobre el tema.	El contenido de la actividad no se ajusta adecuadamente a lo requerido. Demuestra fallos en la comprensión del problema y un trabajo insuficiente sobre el tema.	El contenido de la actividad se adapta de forma aceptable a lo solicitado, aunque falta algún requerimiento que se solicitaba en la actividad.	El contenido de la actividad se adapta a lo solicitado. Casi todos los requerimientos de la actividad se han llevado a cabo y se evidencia un trabajo de calidad sobre el tema.	El contenido de la actividad es exactamente lo solicitado. No falta ninguno de los elementos requeridos y demuestra un trabajo excelente.
-----------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

REGLAMENTO PLAGIO

Atendiendo al Reglamento disciplinario de los estudiantes de la Universidad Europea:

- El plagio, en todo o en parte, de obras intelectuales de cualquier tipo se considera falta muy grave.
- Las faltas muy graves relativas a plagios y al uso de medios fraudulentos para superar las pruebas de evaluación, tendrán como consecuencia la pérdida de la convocatoria correspondiente, así como el reflejo de la falta y su motivo, en el expediente académico.