

## 1. DATOS BÁSICOS

<b>Asignatura</b>	Dirección de operaciones de Food and Beverage
<b>Titulación</b>	Máster Universitario en Dirección y Gestión Hotelera
<b>Escuela/ Facultad</b>	Facultad de Ciencias Sociales
<b>Curso</b>	1º
<b>ECTS</b>	3 créditos
<b>Carácter</b>	Obligatoria
<b>Idioma/s</b>	Castellano
<b>Modalidad</b>	Online
<b>Semestre</b>	1º semestre
<b>Curso académico</b>	2021 - 2022
<b>Docente coordinador</b>	Blanca Facundo

## 2. PRESENTACIÓN

El módulo “DIRECCIÓN DE F&B” es un módulo 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.

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.

### 3. COMPETENCIAS Y RESULTADOS DE APRENDIZAJE

A continuación, se detallan las competencias y resultados de aprendizaje del módulo al que pertenece la asignatura.

#### Competencias básicas:

- **CB7** - Que los estudiantes sepan aplicar los conocimientos adquiridos y su capacidad de resolución en entornos nuevos o poco conocidos dentro de contextos más amplios (o multidisciplinares) relacionados con su área de estudio
- **CB9** – 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.

#### 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.

#### Competencias específicas:

- **CE5** - Capacidad para utilizar e interpretar las herramientas técnicas e informáticas propias del sector turístico necesarias para la administración eficaz y eficiente de una empresa (SIHOT, HOST)
- **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.
- **CE9** Capacidad para definir e integrar el producto de alojamiento dentro del conjunto de la oferta hotelera.
- **CE10** – Capacidad para diseñar objetivos y estrategias en el departamento de alojamiento alineados con el marco estratégico de la empresa hotelera.
- **CE11** – Capacidad para definir estrategias de revenue management con el objetivo de alcanzar el mayor beneficio posible resultante del alojamiento hotelero.
- **CE12** – Capacidad para definir y aplicar distintas políticas de precios en el alojamiento por segmento, utilizando distintos canales de distribución.

- **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 del módulo al que pertenece la asignatura:**

- **RA1.** Definir estrategias de planificación e implantación eficiencia en la organización en distintas tipologías de alojamiento con el fin de maximizar la satisfacción del al cliente.
- **RA 2.** Analizar de manera crítica las distintas tipologías de alojamiento y las distintas necesidades de sus clientes.
- **RA 3.** Ser capaz de organizar estrategias y acciones para la preparación de equipos para la correcta gestión de crisis con clientes
- **RA 4.** Diseño y organización de modelos de servicio-limpieza
- **RA 5.** Ser capaz de establecer un inventario de comercialización, definiendo el momento de venta, el canal de venta y el mejor precio de cada servicio.
- **RA 6.** Preparar y ejecutar órdenes para banquetes y eventos.
- **RA 7.** Manejar herramientas informáticas de gestión hotelera de tipo PMS (Property Management System).
- **RA 8.** Proponer modelos de mejora de eficiencia en la organización del servicio de habitaciones y el servicio de desayunos
- **RA 9.** 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)
- **RA 10.** Elaborar, evaluar y ejecutar de manera eficiente presupuestos del departamento de Food & Beverage
- **RA 11.** Ser capaz de utilizar de manera efectiva indicadores de gestión, control y calidad en el departamento de Food & Beverage
- **RA 12.** Ser capaz de utilizar de manera efectiva indicadores de gestión, control y calidad en el departamento de servicio técnico
- **RA 13.** Desarrollo de estrategias orientados a distintos perfiles de clientes (Servicio VIP)
- **RA. 14.** 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
CB7, CT03, CE08, CE12	RA 3. Ser capaz de organizar estrategias y acciones para la preparación de equipos para la correcta gestión de crisis con clientes RA. 14. 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.
CB7, CT06, CT07, CE10, CE11	RA 5. Ser capaz de establecer un inventario de comercialización, definiendo el momento de venta, el canal de venta y el mejor precio de cada servicio RA 10. Elaborar, evaluar y ejecutar de manera eficiente presupuestos del departamento de Food & Beverage
CB9, CT05, CE14. CE13	RA 6. Preparar y ejecutar órdenes para banquetes y eventos. RA 9. 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)

## 4. CONTENIDOS

A continuación, se detallan los contenidos de la asignatura:

Técnicas avanzadas de gestión del departamento de Food & Beverage

- Planificación estratégica del departamento de Food & Beverage (en unidades con distintas dimensiones)
- Análisis y evaluación de organigramas en las secciones operativas y administrativas del departamento de Food & Beverage: aprovisionamiento y control de F & B.
- Organización y evaluación de presupuestos
- Definición de indicadores de gestión, control y calidad para distintas áreas:
  - o Servicios de aprovisionamiento
  - o Servicios de abastecimiento
  - o Secciones de producción. Análisis de escandallos.
  - o Servicios "front-of-the-house" (restaurante, bar, room-service, eventos y catering)
- Diseño de los servicios de eventos y catering, tipos de eventos, los tipos de servicios de Food & beverage asociados (coffee-break, open-bar, cocktail, brunch); las modalidades de servicio (banquete, buffets)
- Análisis de casos de catering a bordo los medios de transporte: aviones, trenes, buques de crucero
- Estudios de caso: Innovación culinaria, nutrición y dietética como elementos diferenciadores de un hotel.

## 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 del módulo al que pertenece la asignatura que se realizarán y la dedicación en horas del estudiante a cada una de ellas:

### Modalidad online:

Actividad formativa	Número de horas
Seminario virtual	27
Lectura y consulta de temas y otros recursos	81
Actividades de aplicación individuales: realizar de manera individual las siguientes actividades: búsqueda de la información, elaboración de trabajos escritos e informes y realización de ejercicios de autoevaluación y evaluación entre pares.	80
Actividades de aplicación colaborativas: realizar de manera grupal las siguientes actividades: búsqueda de información, elaboración de trabajos escritos e informes y realización de ejercicios de evaluación entre pares y coevaluación grupal.	56
Caso, problema o proyecto	19
Tutorías virtuales	37
Trabajo autónomo	150

## 7. EVALUACIÓN

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

Sistema de evaluación	Peso
Pruebas de evaluación de conocimiento	30%
Observación del desempeño	10%
Caso/Problema	30%
Informes y escritos	30%

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 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 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
Mama Shelter Strategy Plan	06/02/2022
Planificación presupuestaria y operativa	21/02/2022
Foro evaluable	11/03/2022
Outlets: Producto, servicio, experiencia	11/03/2022

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

## 9. BIBLIOGRAFÍA

A continuación, se indica la bibliografía recomendada:

- Unidad 1:

<https://javiermegias.com/blog/2013/01/value-proposition-canvas- lienzo-proposicion-valor-modelos-de-negocio/?highlight=value%20proposition>

<https://javiermegias.com/blog/2011/09/disenyo-de-servicios-innovar-creando-valor- para-el-cliente/?highlight=Blueprint>

<http://www.designkit.org>

<https://38i2ku36ov9o467k1w24x6a1-wpengine.netdna-ssl.com/wp-Content/uploads/2016/01/Leveraging-Hotel-Food-and-Beverage-Partners hips-to-Improve-Profitability.pdf>

- Unidad 2:

Contabilidad, control de gestión y finanzas en Hoteles. Oriol Amat y Fernando Campa. 2011. [www.profieditorial.com](http://www.profieditorial.com)

Dirección Financiera en las empresas turísticas. Inversión y financiación. Angel W.A Aranda Hipólito

- Unidad 3 y 4.

Gestión de Alimentos y Bebidas para Hoteles, Bares y Restaurantes. Jesús Felipe Gallego 2001 Food and Beverage Cost Control. Lea R.Dopson. 2011

- Unidad 5.

<https://www.webstaurantstore.com/article/149/how-to-choose-a-restaurant- concept.html>

<https://www.thebalancesmb.com/different-types-of-restaurant-concepts-2888698>

<https://www.cbinsights.com/research/new-restaurant-concepts-fast-food-casual-dining/>

<https://pos.toasttab.com/blog/restaurant-ideas>

<https://www.entrepreneur.com/slideshow/227323>

<http://blog.ifco.com/the-uberization-of-food-how-the-sharing-economy-is-transforming-the-supply-chain-for-the-better>

<https://restaurant.org/News-Research/Research/What-s-Hot>

## **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 imprescindible 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](mailto: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.