

|                                     |   |                 |     |                 |         |
|-------------------------------------|---|-----------------|-----|-----------------|---------|
| <b>Código - Asignatura</b>          | 053502 - Procesos de Servicio de Restauración |                 |     |                 |         |
| <b>Tipo</b>                         | Optativa                                      |                 |     | <b>Curso</b>    | Tercero |
| <b>Bloque Temático</b>              | Restauración                                  |                 |     | <b>Créditos</b> | 3 ECTS  |
| <b>Responsable de la asignatura</b> | Laura De Plaza                                |                 |     |                 |         |
| <b>Profesorado</b>                  | Laura De plaza                                |                 |     |                 |         |
| <b>Presencial</b>                   | 26  | <b>Dirigido</b> | 19h | <b>Autónomo</b> | 30h     |

## BREVE DESCRIPCIÓN

La asignatura de Procesos de Servicio de Restauración pretende aportar al alumno una visión global del funcionamiento del departamento de sala de diferentes modelos empresariales de restauración

Para ello se explican los procesos claves de diferentes modalidades de servicio de alimentos y bebidas, los sistemas organizativos, técnicas de comunicación, protocolo y nuevas tendencias.

## COMPETENCIAS GENERALES

CG6- Responder a necesidades y expectativas de los clientes y sector actual de alta restauración.

## RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. Determinar y coordinar las operaciones de instalaciones, montajes y técnicas de servicio, para los diferentes tipos de eventos de servicio de restaurante, en base a sus estructuras organizativas.
2. Identificar y diferenciar los diferentes tipos y estilos de vinos nacionales e internacionales, profundizar en la metodología de cata y adecuar la tecnología de servicio en función del producto ofrecido.

## CONTENIDOS TEMÁTICOS

### 1. Procesos y tecnología de servicio.

#### 1.1. La Restauración

## 1.2. Establecimientos de restauración

### 1.2.1. Tipos de establecimientos

### 1.2.2. Clasificación de los establecimientos

## 1.3. Estructuras organizativas de los servicios

### 1.3.1. Establecimientos tradicionales

### 1.3.2. Eventos

## 1.4. Tipos de servicios

### 1.4.1. Restauración comercial

### 1.4.2. Restauración colectiva

### 1.4.3. Restauración comercial-social

## 1.5. Organigrama y funciones del personal de servicios

### 1.5.1. Composición de la brigada según la tipología de servicio

### 1.5.2. Funciones de la brigada

## 2. Puesta a punto y montaje

### 2.1 Tipología de montajes de servicios.

2.1.1 Hotel: banquetes, desayunos, room service.

2.1.2 Restauración tradicional: bares, restaurantes i servicios clásicos en alta restauración

2.1.3 Elaboración platos a la vista del cliente, Técnicas Demostrativa.

2.1.4 Nuevas tendencias en restauración.

### 2.2 Instalaciones, mobiliario y equipos básicos para el pre-servicio, servicio y post servicio de alimentos y bebidas

### 2.3 Estructuras organizativas, organigramas y funciones del personal en los diferentes servicios

## 3. Sistemas de comunicación.

3.1. Técnicas de venta en función de tipologías de cliente i establecimiento.

3.2. Deontología profesional del personal del restaurante.

## 4. El servicio del vino y otras bebidas

#### 4.1. Tipología de vinos

- 4.1.2. Introducción a la geografía vinícola española: variedades de uva y estilos de vino. Tipos de servicio
- 4.1.3. Introducción a la geografía vinícola internacional: variedades de uva y estilos de vino. Tipos de servicio.
- 4.1.4. Metodología y vocabulario del servicio y cata de vinos.

#### 4.2. Tipología de cervezas y su servicio.

#### 4.3. Tipología de destilados y su servicio

### 5. Iniciación a la coctelería.

- 5.1. Maridaje: concepto y criterios, iniciación a la cata.
- 5.2. Desarrollo de casos prácticos.

## METODOLOGÍA DE APRENDIZAJE

---

La asignatura de procesos de Servicio en Restauración, es una materia de carácter teórico-práctico que proporciona la adquisición a las competencias vinculadas a esta materia, dando a los estudiantes una visión general y básica del sector.

La metodología de aprendizaje tendrá como puntuales, una parte de sesiones teóricas que permitan la realización de ejercicios prácticos para lograr el logro de los resultados de aprendizaje planteados. Por otra parte, habrá un componente de sesiones eminentemente prácticas, donde se darán las bases de elaboraciones demostrativas y que el alumno deberá complementar con horas de trabajo autónomo.

El 40 % del tiempo de dedicación del estudiante a las sesiones presenciales en el aula, teóricas y prácticas, donde se harán explicaciones conceptuales y contextuales de cada punto previsto en el programa, con la combinación de actividades de resolución por parte del alumno en función del desarrollo de la materia y que puedan resolverse individualmente o grupal según lo determinado en cada momento.

La asistencia a las sesiones presenciales es obligatoria para el seguimiento correcto de la asignatura.

Las metodologías de aprendizaje previstas contemplan una diversidad de procesos entre los que cabe destacar aquellos cognitivos vinculados a la comprensión de los principios del turismo y el sistema turístico global, la inclusión de competencias con un mayor componente de capacidades técnicas; así las actividades y dinámicas, tanto de tipo individual como grupal, asociadas para esta asignatura son las siguientes:

- Clases expositivas
- Estudio de casos
- Debate dirigido
- Ejercicios prácticos
- Aprendizaje basado en problemas

## SISTEMA DE EVALUACIÓN

---

El sistema de evaluación mide el proceso de aprendizaje del estudiante teniendo en cuenta las competencias y los contenidos de cada asignatura.

Los estudiantes pueden escoger entre la evaluación continua o la evaluación única:

**Evaluación Continua:** el proceso de enseñanza - aprendizaje es evaluado a través de un seguimiento continuo de las actividades realizadas por los estudiantes durante el semestre y una evaluación individual final. Los estudiantes deben asistir a las clases para ser evaluados mediante la evaluación continua.

**Evaluación Única:** aquellos estudiantes que no pueden asistir regularmente a clase pueden escoger ser evaluados a través de la evaluación única. El proceso de enseñanza - aprendizaje es evaluado mediante la evaluación de todas las actividades y una prueba individual final.

Para acogerse en esta modalidad hace falta solicitarlo a través del apartado de evaluación del Campus Virtual dentro de los primeros 15 días desde el inicio de la asignatura

La planificación de las actividades de evaluación será pública para los estudiantes desde la fecha de inicio de la asignatura.

| Actividades              | Tipo       | Continuada  | Única       | Semana de entrega |
|--------------------------|------------|-------------|-------------|-------------------|
| Actividades individuales | Individual | 40%         | 40%         |                   |
| Actividades grupales     | Grupal     | 20%         | -           |                   |
| Examen Final             | Individual | 40%         | 60%         |                   |
| <b>Total</b>             |            | <b>100%</b> | <b>100%</b> |                   |

Para aprobar la asignatura es requisito indispensable haber obtenido una nota final mínima de “5”, siempre y cuando el estudiante haya realizado la prueba/s o trabajo/s individuales establecidos en la asignatura. Esta prueba/s o trabajo/s final deben estar calificadas con un mínimo de “4” para poder calcular la media de todas las actividades de evaluación realizadas durante el curso.

### **Revisión y Reevaluación de la Asignatura**

El estudiante tiene derecho a la revisión de todas las evidencias de evaluación que hayan sido diseñadas para la valoración de su aprendizaje.

Si el estudiante no consigue lograr los objetivos de aprendizaje de la asignatura, para optar a una reevaluación de asignatura será imprescindible haber obtenido una calificación final de la asignatura entre “4-4.9”, y haberse presentado a la prueba/s o trabajo/s finales individuales del curso.

El proceso de reevaluación sólo implicará modificación del acta de calificación final en caso de que la nueva prueba de evaluación sea aprobada y, en cualquier caso, la calificación máxima será de “5”. Esta calificación hará media con el resto de las calificaciones de las actividades de evaluación que haya realizado el estudiante durante el período lectivo correspondiente, teniendo en cuenta los porcentajes establecidos en cada asignatura, configurando la nota final de la asignatura.

### **FUENTES DE INFORMACIÓN**

Sánchez Feito, José Manuel (1995). Procesos de servicio en Restauración. Madrid. Editorial Síntesis.

Ministerio de Medio Ambiente. (2004) Manual de Buenas Prácticas Ambientales en la Familias Profesionales: Turismo y Hostelería. Madrid. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales

López García, Socorro (2000). Recepción y atención al cliente. Editorial Paraninfo M<sup>a</sup> Soledad Muñoz Boda. Protocolo y Relaciones Públicas. Editorial Paraninfo

Abad Alegría, Francisco (2009) Líneas maestras de la gastronomía y la culinaria española (siglo XX). Ed. Trea

Urbina, José Antonio de (2000) El Protocolo en los Negocios. Madrid. Editorial Temas de Hoy

Recursos web:

<https://www.youtube.com/watch?v=56isSeS-FfE>

<https://www.youtube.com/watch?v=xdS3VGziNfQ>

[www.protocolo.org](http://www.protocolo.org)

<http://www.termcat.cat/dicci/culinaris/index.html>

[http://www.mma.es/polit\\_amb/fondos/redauto/pdf/turismobp.pdf](http://www.mma.es/polit_amb/fondos/redauto/pdf/turismobp.pdf).