

<b>Codi - Assignatura</b>	053502 - Processos de Servei de Restauració				
<b>Tipus</b>	Optativa			<b>Curs</b>	Tercer
<b>Bloc Temàtic</b>	Restauració			<b>Crèdits</b>	3 ECTS
<b>Responsable de l'assignatura</b>	Laura De Plaza				
<b>Professorat</b>	Laura De Plaza				
<b>Presencial</b>	26h	<b>Dirigit</b>	19h	<b>Autònom</b>	30h

## BREU DESCRIPCIÓ

L'assignatura de Processos de Servei de Restauració pretén aportar a l'alumne Una visió global del funcionament del departament de sala d' diferents models empresarials de restauració.

Per això s'expliquen els processos claus de diferents modalitats de servei d'aliments i begudes, els organitzatius sistemes, tècniques de comunicació, protocol i noves tendències.

## COMPETÈNCIES GENERALS

CG6- Respondre a necessitats i expectatives dels clients i sector actual d'alta restauració.

## RESULTATS D'APRENTATGE

1. Determinar i coordinar les operacions d'instal·lacions, muntatges i tècniques de servei, per als diferents tipus d'esdeveniments de servei de restaurant, sobre la base de les seves estructures organitzatives.
2. Identificar i diferenciar els diferents tipus i estils de vins nacionals i internacionals, aprofundir en la metodologia de tast i adequar la tecnologia de servei en funció del producte ofert.

## CONTINGUTS TEMÀTICS

### 1. Processos i tecnologia de servei.

#### 1.1. La Restauració

## 1.2. Establiments de restauració

### 1.2.1. Tipus de d'establiments

### 1.2.2. Classificació dels establiments

## 1.3. Estructures organitzatives dels serveis

### 1.3.1. Establiments tradicionals

### 1.3.2. Esdeveniments

## 1.4. Tipus de serveis

### 1.4.1. Restauració comercial

### 1.4.2. Restauració col·lectiva

### 1.4.3. Restauració comercial - social

## 1.5. Organigrama i funcions del personal de servei

### 1.5.1. Composició de la brigada segons la tipologia de servei

### 1.5.2. Funciones de la brigada

## 2. Posada a punt i muntatge

### 2.1 Tipologia de muntatges de serveis.

#### 2.1.1 Hotel: banquets, esmorzars, room-service.

#### 2.1.2 Restauració tradicional: bars, restaurants i serveis clàssics en alta restauració

#### 2.1.3 Elaboració plats a la vista de client, Tècniques Demostratives.

#### 2.1.4 Noves tendències en restauració.

### 2.2 Instal·lacions, mobiliari i equips bàsics pells pre-servei, servei i post-servei d'aliments i begudes.

### 2.3 Estructures organitzatives, organigrames i funcions del personal en els diferents serveis

## 3. Sistemes de comunicació.

### 3.1. Tècniques de venda en funció de tipologies de client i establiment.

### 3.2. Deontologia professional del personal del restaurant.

## 4. El servei del vi i altres begudes

### 4.1. Tipologia de vins

4.1.2. Introducció a la geografia vinícola espanyola: varietats de raïm i estils de vi. Tipus de servei.

4.1.3. Introducció a la geografia vinícola internacional: varietats de raïm i estils de vi. Tipus de servei .

4.1.4. Metodologia i vocabulari del servei i tast de vins.

4.2. Tipologia de cerveses i el seu servei.

4.3. Tipologia de destil·lats i el seu servei.

## 5. Iniciació a la cocteleria.

5.1. Maridatge: concepte i criteris, iniciació al tast.

5.2. Utilitari de cocteleria.

## METODOLOGIA D'APRENTATGE

---

L'assignatura de Processos de Servei en Restauració, es una matèria de caràcter teòric-pràctic que proporciona l'adquisició de les competències vinculades a la matèria, donant una dels estudiants una visió general i bàsica del sector.

La metodologia d'aprenentatge com ens podem deduir puntals, una part de sessions teòriques que permetin a la realització d'exercicis pràctics per aconseguir v l'assoliment dels resultats d'aprenentatge plantejats. D'altra banda, hi haurà un component de sessions eminentment pràctiques, on es donaran les bases de elaboracions demostratives i que l'alumne haurà de complementar amb hores de treball autònom.

La distribució de l'aprenentatge suposarà un 40% del temps de dedicació de l'estudiant a les sessions presencials a l'aula, del tant teòriques com pràctiques, on es duran a terme les explicacions conceptuals i contextuals de cada un dels punts de trobada previstos en el mateix programa, amb l' combinació d'activitats de resolució per part de l'alumne en funció del desenvolupament de la matèria i que puguin ser resolts de forma particular o en grup en funció del que es determinarà en cada moment.

L'assistència de les sessions presencials és obligatòria per al s seguiment correcte de l'assignatura.

Les metodologies d'aprenentatge associades a aquesta assignatura contemplen un ampli ventall d'accions diferents a fi de donar resposta a l'assoliment de les competències assignades, i que impliquen el desenvolupament de diferents tipus de capacitats referides a l'aprenentatge de processos i aplicabilitat d'actituds dins de l'entorn de les organitzacions a partir de les activitats següents:

- Classes expositives
- Estudis de casos
- Debat dirigit
- Exercicis pràctics
- Aprenentatge basat en problemes

## SISTEMA D'AVALUACIÓ

---

El sistema d'avaluació mesura el procés d'aprenentatge de l'estudiant tenint en compte les diferents competències i continguts de cada assignatura.

Els estudiants poden escollir entre l'avaluació contínua o l'avaluació única:

**Avaluació Contínua:** el procés d'ensenyament – aprenentatge és avaluat a través d'un seguiment continu de les activitats realitzades pels estudiants durant el semestre i una avaluació individual final. Els estudiants han d'assistir a les classes per tal de ser avaluats mitjançant l'avaluació contínua.

**Avaluació Única:** aquells estudiants que no poden assistir regularment a classe poden escollir ser avaluats a través de l'avaluació única. El procés d'ensenyament – aprenentatge és avaluat mitjançant l'avaluació de totes les activitats i una prova individual final.

Per acollir-se a aquesta modalitat cal sol·licitar-ho a través de l'apartat d'avaluació del Campus Virtual dins dels primers 15 dies des de l'inici de l'assignatura.

La planificació de les activitats d'avaluació serà pública pels estudiants des de la data d'inici de l'assignatura.

Activitats	Tipus	Continuada	Única	Setmana d'entrega
Activitats individuals	Individual	40%	40%	
Activitats grupals	Grupal	20%	-	
Examen Final	Individual	40%	60%	
<b>Total</b>		<b>100%</b>	<b>100%</b>	

Per aprovar l'assignatura és requisit indispensable haver obtingut una nota final mínima de "5", sempre i quan l'estudiant hagi realitzat la/es prova/es individual/s establerta/es a l'assignatura. Aquesta/es prova/es o treball/s final/s han d'estar qualificades amb un mínim de "4" per a poder calcular la mitjana de totes les activitats d'avaluació realitzades durant el curs.

### **Revisió i Reavaluació de l'Assignatura**

L'estudiant té dret a la revisió de totes les evidències d'avaluació que hagin estat dissenyades per a la valoració del seu aprenentatge.

Si l'estudiant no aconsegueix assolir els objectius d'aprenentatge de l'assignatura, per a optar a una reavaluació d'assignatura serà imprescindible haver obtingut una qualificació final de l'assignatura entre "4-4,9", i haver-se presentat a la/es prova/es o treball/s final/s individual/s del curs.

El procés de reavaluació només implicarà modificació de l'acta de qualificació final en el cas que la nova prova d'avaluació sigui aprovada i, en qualsevol cas, la qualificació màxima serà de "5". Aquesta qualificació farà mitjana amb la resta de qualificacions de les activitats d'avaluació que hagi realitzat l'estudiant durant el període lectiu corresponent, tenint en compte els percentatges establerts en cada assignatura, configurant la nota final de l'assignatura.

### **FONTS D'INFORMACIÓ**

Sánchez Feito, J. M. (1995). *Procesos de servicio en Restauración*. 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, S. (2000). *Recepción y atención al cliente*. Editorial Paraninfo

Muñoz Boda, M. S. *Protocolo y Relaciones Públicas*. Editorial Paraninfo

Abad Alegría, F. (2009). *Líneas maestras de la gastronomía y la culinaria española (siglo XX)*. Editorial Trea.

Urbina, J. A. (2000). *El Protocolo en los Negocios*. 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)