



RIDAA
Repositorio Institucional
Digital de Acceso Abierto de la
Universidad Nacional de Quilmes



Universidad
Nacional
de Quilmes

Magri Harsich, Gabriela

Gestión de operaciones y servicios gastronómicos



Esta obra está bajo una Licencia Creative Commons Argentina.
Atribución - No Comercial - Compartir Igual 2.5
<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/ar/>

Documento descargado de RIDAA-UNQ Repositorio Institucional Digital de Acceso Abierto de la Universidad Nacional de Quilmes de la Universidad Nacional de Quilmes

Cita recomendada:

Magri Harsich, G. (2023). *Gestión de operaciones y servicios gastronómicos. (Programa)*. Bernal, Argentina: Universidad Nacional de Quilmes. Disponible en RIDAA-UNQ Repositorio Institucional Digital de Acceso Abierto de la Universidad Nacional de Quilmes <http://ridaa.unq.edu.ar/handle/20.500.11807/4046>

Puede encontrar éste y otros documentos en: <https://ridaa.unq.edu.ar>

Departamento de Economía y Administración

Programa Regular – Cursos Presenciales

Carrera: Licenciatura en Administración Hotelera (Plan 2014/2015)

Año: 2023

Curso: Gestión de Operaciones y Servicios Gastronómicos

Profesora: Magri Harsich Gabriela

Carga horaria semanal: 5 horas (4 horas áulicas y 1 hora extra -áulica.)

Créditos: 10

Núcleo al que pertenece: Curso de formación específica

Tipo de Asignatura: Teórico práctica

Presentación y Objetivos:

Esta materia busca introducir a las y los participantes del curso en los aspectos genéricos de la gestión de operaciones y servicios gastronómicos con la finalidad de:

- Entender a la gastronomía como cultura e identidad de las regiones a las que pertenecen.
- Conocer el entorno de la empresa gastronómica, dentro y fuera del ámbito hotelero, así como el mercado que lo contiene.
- Adquirir conocimientos básicos del negocio y la empresa gastronómica, desde un enfoque que les permita aplicarlos en el ámbito profesional, desarrollando una visión general de la misma.
- Aprender a planificar las distintas áreas de un emprendimiento gastronómico negocio gastronómico, estratégica, de servicios y operativamente.
- Adquirir técnicas para la administración y gestión de empresas gastronómicas.



Contenidos mínimos:

Introducción al negocio de la gastronomía. La cocina, los alimentos y los vinos en Argentina. Conceptos básicos del Turismo Gastronómico. Regiones y soberanía alimentaria. El mercado, los clientes y tendencias. La competencia. Formato de negocios. El concepto del negocio. Las estrategias de trabajo, la planificación, previsión y control de la empresa gastronómica. Procesos productivos y de servicios: selección de proveedores, almacenamiento, producción y servicio de alimentos y bebidas. Atención al cliente. El restaurante y su estructura. La calidad en las operaciones: las BPM, BPHP y los POES. Organización del menú escrito. Armado de las fichas técnicas (recetas) para su gestión. Los equipos de trabajo, su descripción de tareas y organización del trabajo. Desarrollo de organigramas y determinación de salarios y su costo. Tipos de servicios, planificación de eventos gastronómicos. Nuevas tecnologías. Armado de presupuestos para la implementación del proyecto restaurante: Inversión inicial y de gestión. La proyección de ventas de comidas y bebidas. Los costos por departamentos: costos de producción, costos del servicio. Determinar la rentabilidad bruta y neta.

Unidades Temáticas:

Unidad 1: Características de la Gastronomía

Introducción al Turismo Gastronómico y las regiones de Argentina. La cocina, los alimentos y los vinos en cada región. Soberanía alimentaria. Cultura gastronómica. Gastronomía identitaria. Cocina latinoamericana y del mundo.

Unidad 2: El mercado gastronómico: alimentos, comidas y bebidas

Conceptos básicos del negocio. Evolución y actualidad del mercado gastronómico. Tendencias e innovaciones culinarias. Los clientes; segmentación y análisis. Alimentos saludables. Políticas Públicas.

Unidad 3: El menú. Confección de una carta

El menú: Principios básicos para la planificación estratégica. Característica del menú escrito. Tipo de menús y características. Formato de negocios. La competencia: directa e indirecta. Receta estándar. Ficha técnica. Principios básicos en la confección de una carta.

Unidad 4: Estructura del restaurante y la calidad

Las áreas de trabajo y necesidades por área. El flujo de alimentos: del productor hasta el consumidor. La calidad: BPM, BPHP y POES. Ubicación y diseño de la estructura física del emprendimiento. Equipamientos, necesidades y características. Presupuesto de inversión.

Unidad 5: El personal hacia un objetivo colectivo

Liderazgo y motivación. Trabajo en equipo. Organización del trabajo y descripción de los puestos de trabajo. Organigrama de personal. Las competencias laborales. Los salarios y la participación de los gremios. La capacitación de las personas. Seguridad laboral.

Unidad 6: Servicios gastronómicos

Tipos de servicios. Armado de mesa y protocolo gastronómico. Nuevas tendencias en servicios. Planificación y armado del evento gastronómico. Servicios mediante sistemas de gestión.

Unidad 7: Gestión y análisis económico de un restaurante

Proyección de ventas de comidas y bebidas. Estacionalidad. Estrategia de precios de ventas. Calculo de los costos de producción: % costo de alimentos. Calculo de los costos de personal: % Costo MO. Determinar costos fijos y variables. Armado e interpretación del presupuesto económico. Rentabilidad bruta, neta y equilibrio.

Bibliografía Obligatoria:

Unidad 1: Características de la Gastronomía

- Bacigalupo, María Julia; Damon Pichat, Pablo F. (2014): Planificación Gastronómica, Capítulo 1, “La gastronomía argentina”, pp 17-41 Universidad Virtual de Quilmes
- Dos Santos, C. N. (2007). Somos los que comemos: identidad cultural y hábitos alimenticios. Estudios y perspectivas en turismo, 16(2), 234-242.
- Ginocchio Balcazar, L (2012) Pequeña agricultura y gastronomía. Edit. APEGA Lima

http://www.apega.pe/descargas/contenido/62_apega_cocina_peruana.pdf

•Montanari, A. y Staniscia, B. (2009). El turismo gastronómico como herramienta de reequilibrio regional. En Estudios de planificación europea. 17 (10), (p.1463-1483).
<https://doi.org/10.1080/09654310903141656>

•Material provisto por la docente sobre Gastronomía y Territorio.

Unidad 2: El mercado gastronómico: alimentos, comidas y bebidas

•Feijoo, J.L. (2018), Alimentos y Bebidas, su gerenciamiento en hoteles y restaurantes. Cap 1, pg 29-46. Ugerman, Buenos Aires.

•Ojugo, C (2006) Capítulo 1: Generalidades de la industria y su gestión. Control de Costos en Restauración. Ites -Paraninfo. España.

•INTA 2022

<https://inta.gob.ar/noticias/registro-pupa-y-los-circuitos-cortos-de-comercializacion#:~:text=Esta%20acci%C3%B3n%20se%20desarrolla%20a,inspeccionadas%20peri%C3%B3dicamente%20por%20el%20Municipio.>

- Material Provisto por la docente

Unidad 3: El menú. Confección de una carta

•Bacigalupo, María Julia; Damon Pichat, Pablo F. (2014): Planificación Gastronómica, Capítulo 3, “Estructura de restaurante”, pp 65-96 y 99-140 Universidad Virtual de Quilmes

• Feijoo, J.L. (2018), Alimentos y Bebidas, su gerenciamiento en hoteles y restaurantes. Cap 4, pg 345-350. Ugerman, Buenos Aires.

Gallego, JF (2009) Capítulo 12: La identidad corporativa. Diseño y contenido de cartas y menús. Gestión de Alimentos y Bebidas para Hoteles, Bares y Restaurantes. ITES Paraninfo. Madrid.



Unidad 4: Estructura del restaurante y la seguridad alimenticia

- Armendáriz Sanz, J (2005) Capítulo 3: Conceptos básicos de la organización de la producción y Capítulo 4: Gestión de Almacén, Economato y Bodega. Procesos de Cocina. Thomson Paraninfo. Madrid.

- Koppmann, M; Degrossi, M.C; Furman, R (2015): Cazabacterias en la cocina, ED. Siglo

- FAO. 2017. Manual de para Manipuladores de Alimentos

Feijoo, J.L. (2018), Alimentos y Bebidas, su gerenciamiento en hoteles y restaurantes. Cap 3, pg 178-236. Ugerman, Buenos Aires.

<https://www.fao.org/3/i7321s/i7321s.pdf>

Unidad 5: El personal hacia un objetivo colectivo

- Bacigalupo, María Julia; Damon Pichat, Pablo F. (2014): Planificación Gastronómica, Capítulo 4, “El personal del restaurante”, pp 145-160 Universidad Virtual de Quilmes

Feijoo, J.L. (2018), Alimentos y Bebidas, su gerenciamiento en hoteles y restaurantes. Cap 1, pg 51-68. Ugerman, Buenos Aires.

Kusmin, O. (2021) La Rentabilidad Gastronómica. Nace, crece y se mantiene en las cocinas. Cap 4, pg. 71-77. Ugerman, Buenos Aires.

Unidad 6: Servicios gastronómicos

- Bacigalupo, María Julia; Damon Pichat, Pablo F. (2014): Planificación Gastronómica, Capítulo 5, “Planeamiento económico y financiero”, pp 169-205 Universidad Virtual de Quilmes

Elaboración del vino y como servirlo <https://turismodevino.com/saber-de-vino/elaboracion-de-vino/>

- Gallego, J (2010) Capítulo I: Mise-en-place del restaurante: Partes de la misma, Capítulo III: Operaciones Previas al servicio y Capítulo IV: Formas de servir Manual Práctico de Restaurante. Paraninfo. Madrid.



Kusmin, O. (2021) La Rentabilidad Gastronómica. Nace, crece y se mantiene en las cocinas. Cap 6 y 7. Ugerman, Buenos Aires.

Unidad 7: Gestión de Análisis económico de un restaurante

•Gallego, JF (2009) Capítulo5: Gestión económica en la restauración. Gestión de Alimentos y Bebidas para Hoteles, Bares y Restaurantes. ITES Paraninfo. Madrid.

Feijoo, J.L. (2018), Alimentos y Bebidas, su gerenciamiento en hoteles y restaurantes. Cap 4, pg 301-322. Ugerman, Buenos Aires.

Kusmin, O. (2021) La Rentabilidad Gastronómica. Nace, crece y se mantiene en las cocinas. Cap 3, pg. 27-37. Ugerman, Buenos Aires.

•Material provisto por la docente.

Modalidad de dictado: Clases teórico -prácticas, trabajos de campo y la realización de un Trabajo Práctico Final.

Actividades extra-áulicas obligatorias:

Las y los participantes realizarán diferentes trabajos de reconocimiento en el campo a fin de aplicar los contenidos teóricos enseñado -aprendidos en las clases y en acuerdo a la situación del momento. El objetivo de la mencionada actividad es que las y los participantes consigan identificar en situaciones reales las mencionadas y planteadas en el aula y el material de lectura.

Evaluación:

La misma, se regirá según Resolución CS 201/18 del Régimen de estudios de la UNQ, bajo las siguientes condiciones: Requerirá una asistencia no inferior al 75 % en las clases presenciales previstas para la asignatura, y a) la obtención de un promedio mínimo de 7 puntos en las instancias parciales de evaluación y de un mínimo de 6 puntos en cada una



de ellas ó, b) la obtención de un mínimo de 4 puntos en cada instancia parcial de evaluación y examen integrador, el que será obligatorio en estos casos. Este examen se tomará dentro de los plazos del curso. Los alumnos que obtuvieron un mínimo de 4 puntos en cada una de las instancias parciales de evaluación y no hubieran aprobado el examen integrador mencionado en el Inc. b) o hubieran estado ausentes en el mismo, deberán rendir un nuevo examen integrador que se administrará en un lapso que no superará el cierre de actas del siguiente cuatrimestre. El Departamento respectivo designará a un profesor del área, quien integrará con el profesor a cargo del curso, la mesa evaluadora de este nuevo examen integrador. Se garantizará que los alumnos tengan al menos una instancia parcial de recuperación.



Mg. Gabriela Magri Harsich