

ASIGNATURA DE SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS

1. Competencias	Gestionar eventos y servicios gastronómicos, a partir de la planeación logística, técnicas de supervisión y evaluación, para satisfacer los requerimientos del cliente y contribuir al desarrollo económico de la región.
2. Cuatrimestre	Cuarto
3. Horas Teóricas	25
4. Horas Prácticas	65
5. Horas Totales	90
6. Horas Totales por Semana Cuatrimestre	6
7. Objetivo de aprendizaje	El alumno desarrollará el servicio a comensales de establecimientos de alimentos y bebidas, a través de la selección de equipo, tipos de montaje y atención al comensal para contribuir a la satisfacción al cliente y a la rentabilidad de la organización.

Unidades de Aprendizaje	Horas		
	Teóricas	Prácticas	Totales
I. Introducción del servicio de alimentos y bebidas.	10	20	30
II. Servicio al cliente	15	45	60
Totales	25	65	90

ELABORÓ:	Comité de Directores de la Carrera de Gastronomía	REVISÓ:		
APROBÓ:	C. G. U. T.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2012	

SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS

UNIDADES DE APRENDIZAJE

1. Unidad de Aprendizaje	I. Introducción del servicio de alimentos y bebidas.
2. Horas Teóricas	10
3. Horas Prácticas	20
4. Horas Totales	30
5. Objetivo de la Unidad de Aprendizaje	El alumno realizará el montaje de servicio de alimentos y bebidas, para cumplir con las expectativas del cliente.

Temas	Saber	Saber hacer	Ser
Introducción al servicio.	Identificar el origen y evolución del servicio de alimentos y bebidas.		Responsabilidad Honestidad Proactividad Creatividad Trabajo bajo presión Autocontrol Compromiso Respeto
Utensilios y equipo de servicio de alimentos y bebidas.	Identificar los utensilios que comprenden el área de comedor: loza y plaqué. Reconocer el equipo menor del área de bar: cristalería. Identificar los equipos del área de comedor y bar como: - Cafetera. -Tostador. -Licuadora. -Gueridón. -Carbojet. -Cava.	Seleccionar el equipo menor y mayor acorde a las necesidades del servicio.	Puntualidad Trabajo en equipo Responsabilidad Pulcritud Honestidad Proactividad Creatividad Trabajo bajo presión Autocontrol Compromiso Respeto Actitud de servicio Analítico Sistemático

ELABORÓ:	Comité de Directores de la Carrera de Gastronomía	REVISÓ:		
APROBÓ:	C. G. U. T.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2012	

Temas	Saber	Saber hacer	Ser
Tipos de servicio.	<p>Identificar concepto y tipos de servicio en la industria de alimentos y bebidas como:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Servicio Inglés. -Servicio Francés -Servicio Ruso -Servicio Americano. -Servicio Buffet. <p>Identificar los elementos que componen el montaje de una mesa como:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Tipo de servicio. -Menage y petite menage -Cristalería. -Uniformidad. 	<p>Seleccionar los tipos de servicio acordes a las necesidades de los clientes.</p> <p>Demostrar los tipos de servicio y el montaje de mesa.</p>	<p>Puntualidad Trabajo en equipo Responsabilidad Pulcritud Honestidad Proactividad Creatividad Trabajo bajo presión Autocontrol Compromiso Respeto Actitud de servicio Sistemático</p>

ELABORÓ:	Comité de Directores de la Carrera de Gastronomía	REVISÓ:		
APROBÓ:	C. G. U. T.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2012	

SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS

PROCESO DE EVALUACIÓN

Resultado de aprendizaje	Secuencia de aprendizaje	Instrumentos y tipos de reactivos
<p>A partir de un caso práctico integrará a un portafolio de evidencias lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none">-Breve reseña de la evolución del servicio del área de alimentos y bebidas.- Video del montaje de servicio	<ol style="list-style-type: none">1. Identificar los orígenes del servicio de alimentos y bebidas.2. Comprender los tipos de servicio.3. Identificar el equipo de servicio de alimentos y bebidas.	<p>Ejercicios prácticos</p> <p>Lista de cotejo</p>

ELABORÓ:	Comité de Directores de la Carrera de Gastronomía	REVISÓ:		
APROBÓ:	C. G. U. T.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2012	

SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS

PROCESO ENSEÑANZA APRENDIZAJE

Métodos y técnicas de enseñanza	Medios y materiales didácticos
Prácticas de laboratorio Tareas de investigación Equipos colaborativos	Internet Equipo multimedia Impresos de casos Equipo menor y mayor

ESPACIO FORMATIVO

Aula	Laboratorio / Taller	Empresa/Campo
	X	

ELABORÓ:	Comité de Directores de la Carrera de Gastronomía	REVISÓ:		
APROBÓ:	C. G. U. T.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2012	

SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS

UNIDADES DE APRENDIZAJE

1. Unidad de Aprendizaje	II. Servicio al cliente
2. Horas Teóricas	15
3. Horas Prácticas	45
4. Horas Totales	60
5. Objetivo de la Unidad de Aprendizaje	El alumno desarrollará el servicio en establecimientos de alimentos y bebidas, para contribuir a la satisfacción del cliente

Temas	Saber	Saber hacer	Ser
Montaje de comedor de alimentos y bebidas.	Identificar los tipos de montaje para eventos como: -Herradura. - L -Peine. -Imperial.	Realizar el montaje de mesas acorde a las características del evento.	Puntualidad Trabajo en equipo Responsabilidad Pulcritud Honestidad Proactividad Creatividad Trabajo bajo presión Autocontrol Compromiso Respeto Actitud de servicio
Distribución del área de servicio de alimentos y bebidas.	Reconocer las funciones del personal de servicio de alimentos y bebidas. Identificar la distribución del establecimiento de alimentos y bebidas, como: -Área de recepción del cliente. -Área de bar. -Área de fumar o no fumar. -Estaciones de servicio	Determinar las áreas de comedor en establecimientos de alimentos y bebidas.	Puntualidad Trabajo en equipo Responsabilidad Pulcritud Honestidad Proactividad Creatividad Trabajo bajo presión Autocontrol Compromiso Respeto Actitud de servicio

ELABORÓ:	Comité de Directores de la Carrera de Gastronomía	REVISÓ:		
APROBÓ:	C. G. U. T.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2012	

Temas	Saber	Saber hacer	Ser
Secuencia de servicio.	<p>Identificar las actividades y funciones complementarias a la apertura del servicio del establecimiento.</p> <p>Identificar los tipos de comensales como: -Parlanchín. -Indeciso. -Exigente.</p> <p>Identificar el proceso de servicio al cliente como:</p> <p>-Recepción. -Asignación de mesa. - Venta a comensal -Presentación de cartas -Toma de orden: atención al comensal -Entrega de alimentos y bebidas. - Cuenta -Retiro loza y cristalería vacía -Despedida del comensal.</p>	Ofrecer servicio a comensales.	<p>Puntualidad Trabajo en equipo Responsabilidad Pulcritud Honestidad Proactividad Creatividad Trabajo bajo presión Autocontrol Compromiso Respeto Actitud de servicio</p>

ELABORÓ:	Comité de Directores de la Carrera de Gastronomía	REVISÓ:		
APROBÓ:	C. G. U. T.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2012	

Temas	Saber	Saber hacer	Ser
Manejo de conflictos.	<p>Identificar los conceptos de queja y sugerencias.</p> <p>Identificar las críticas constructivas y destructivas.</p> <p>Identificar las áreas de oportunidad frente a un comensal insatisfecho:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Quejas de alimentos y bebidas - Fallas en las instalaciones - Actitud del personal 	Gestionar la solución de quejas y sugerencias del servicio al cliente	<p>Puntualidad</p> <p>Trabajo en equipo</p> <p>Responsabilidad</p> <p>Pulcritud</p> <p>Honestidad</p> <p>Proactividad</p> <p>Creatividad</p> <p>Trabajo bajo presión</p> <p>Autocontrol</p> <p>Compromiso</p> <p>Respeto</p> <p>Actitud de servicio</p>

ELABORÓ:	Comité de Directores de la Carrera de Gastronomía	REVISÓ:		
APROBÓ:	C. G. U. T.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2012	

SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS

PROCESO DE EVALUACIÓN

Resultado de aprendizaje	Secuencia de aprendizaje	Instrumentos y tipos de reactivos
<p>A partir de un caso práctico integrará a un portafolio de evidencias lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Montaje acorde al evento - Video del servicio al comensal - Esquema de la distribución del comedor. - Elaborar un diagrama de flujo de la secuencia de servicio. - Estrategias del manejo de conflictos -Conclusiones. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar el montaje de eventos. 2. Comprender el proceso del servicio a comensales. 3. Identificar los tipos de clientes. 4. Analizar las estrategias de solución a conflictos a comensales. 	<p>Ejercicios prácticos</p> <p>Lista de cotejo</p>

ELABORÓ:	Comité de Directores de la Carrera de Gastronomía	REVISÓ:		
APROBÓ:	C. G. U. T.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2012	

SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS

PROCESO ENSEÑANZA APRENDIZAJE

Métodos y técnicas de enseñanza	Medios y materiales didácticos
Prácticas de laboratorio Juego de roles Equipos colaborativos	Internet Equipo multimedia Impresos de casos Equipo menor y mayor

ESPACIO FORMATIVO

Aula	Laboratorio / Taller	Empresa/Campo
	X	

ELABORÓ:	Comité de Directores de la Carrera de Gastronomía	REVISÓ:		
APROBÓ:	C. G. U. T.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2012	

SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS

CAPACIDADES DERIVADAS DE LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES A LAS QUE CONTRIBUYE LA ASIGNATURA

Capacidad	Criterios de Desempeño
Determinar las características del servicio mediante el diagnóstico de los requerimientos del cliente y de la operación, para ofrecer alternativas de servicio.	<p>Elabora un diagnóstico para un servicio gastronómico que incluya:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Requerimientos del cliente: tipo de evento número y tipo de personas, menú, presupuesto, duración del evento, horario, fecha y locación. - Tipos de servicios - Requerimientos de insumos: materia prima, personal, utensilios y equipamiento y mobiliario - Al menos 3 alternativas de servicio: tipos de servicio, menú y presupuesto.
Planear la logística del servicio gastronómico considerando las características del evento, los recursos disponibles, programación de actividades y la normatividad aplicable, para cumplir con los requerimientos del cliente y optimizar los recursos.	<p>Elabora el plan logístico de un servicio gastronómico, considerando la normatividad aplicable, que incluya:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Orden de evento: tipo de evento, nombre del evento, número de personas, fecha, horarios, menú, anticipo, características del montaje, locación y áreas involucradas. - cronograma de actividades: personal, actividades, roles, tiempos y responsables. - requisiciones de insumos
Coordinar la operación del servicio gastronómico de acuerdo a la planeación de la logística determinada, herramientas de supervisión y gestión de los recursos, para resolver contingencias y cumplir con los requerimientos del cliente.	<p>Supervisa la operación de un servicio gastronómico y lo registra en un control maestro, que contenga:</p> <ul style="list-style-type: none"> - actividad en proceso: cumplimiento y ajuste de roles, funciones y tiempos, y control de materia prima - actividad ejecutada: cumplimiento y ajuste de las actividades programadas - observaciones e incidencia

ELABORÓ:	Comité de Directores de la Carrera de Gastronomía	REVISÓ:		
APROBÓ:	C. G. U. T.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2012	

Capacidad	Criterios de Desempeño
<p>Evaluar el servicio gastronómico mediante el análisis de los resultados de la operación y la medición de la satisfacción del cliente, para proponer estrategias de mejora continua.</p>	<p>Elabora un reporte de evaluación del servicio gastronómico otorgado, que incluya:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Instrumentos de medición de la satisfacción del cliente - Análisis del control maestro y los resultados de la satisfacción del cliente - propuestas de corrección y mejora

ELABORÓ:	Comité de Directores de la Carrera de Gastronomía	REVISÓ:		
APROBÓ:	C. G. U. T.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2012	

SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS

FUENTES BIBLIOGRÁFICAS

Autor	Año	Título del Documento	Ciudad	País	Editorial
Ed. Vértice	(2009)	<i>Servicio Básico de Alimentos y Bebidas y tareas en el Post-servicio de Restaurante</i>	Madrid	España	Vértice
Francisco Garcia Ortiz	(2009)	<i>Técnicas de servicio y Atención al cliente</i>	Madrid	España	Paraninfo
Brian Cooper	(2002)	<i>Como iniciar y Administrar un Restaurante</i>	Bogotá	Colombia	Grupo Editorial Norma
K. Douglas Hoffman	(2002)	<i>Fundamentos de Marketing de Servicios: Conceptos, Estrategias y Casos</i>	México	DF	Thompson
Leonard L. Berry	(2004)	<i>Un buen Servicio ya no basta</i>	Madrid	España	Deusto
Reay Julia	(2008)	<i>Administración del servicio de alimentos</i>	México	México	Trillas
Douglas Sutherland	(2010)	<i>Servicios de Restaurantería</i>	México	México	Trillas
Sánchez Maza Miguel Ángel	(2008)	<i>Servicios de Barra</i>	México	México	Limusa
Sánchez Maza Miguel Ángel	(2008)	<i>Preparación y presentación del Servicio de Comedor</i>	México	México	Limusa
Reay Julia	(2005)	<i>Restauranteria Básica</i>	México	México	Trillas

ELABORÓ:	Comité de Directores de la Carrera de Gastronomía	REVISÓ:		
APROBÓ:	C. G. U. T.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2012	