


**ASIGNATURA DE EVALUACIÓN DE SERVICIOS GASTRONÓMICOS.**

<b>1. Competencias</b>	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.
<b>2. Cuatrimestre</b>	Quinto
<b>3. Horas Teóricas</b>	35
<b>4. Horas Prácticas</b>	40
<b>5. Horas Totales</b>	75
<b>6. Horas Totales por Semana Cuatrimestre</b>	5
<b>7. Objetivo de aprendizaje</b>	El alumno evaluará la calidad del servicio gastronómico a través del diagnóstico e implementación de estrategias de mejora continua para contribuir a la competitividad de las empresas en el sector gastronómico.

Unidades de Aprendizaje	Horas		
	Teóricas	Prácticas	Totales
<b>I. Fundamentos de calidad.</b>	15	5	20
<b>II. Instrumentos para la evaluación de la calidad.</b>	20	35	55
<b>Totales</b>	<b>35</b>	<b>40</b>	<b>75</b>

<b>ELABORÓ:</b>	Comité de Directores de la Carrera de TSU en Gastronomía	<b>REVISÓ:</b>	
<b>APROBÓ:</b>	C. G. U. T.	<b>FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:</b>	Septiembre de 2011




# EVALUACIÓN DE SERVICIOS GASTRONÓMICOS


## UNIDADES DE APRENDIZAJE

<b>1. Unidad de aprendizaje</b>	<b>I. Fundamentos de calidad.</b>
<b>2. Horas Teóricas</b>	15
<b>3. Horas Prácticas</b>	5
<b>4. Horas Totales</b>	20
<b>5. Objetivo de la Unidad de Aprendizaje</b>	El alumno evaluará la calidad en los servicios gastronómicos para contribuir a la satisfacción del cliente y objetivos de la organización.

Temas	Saber	Saber hacer	Ser
Principios y conceptos de la calidad	<p>Explicar los conceptos de calidad y puntos críticos.</p> <p>Reconocer la importancia de la calidad en los servicios gastronómicos</p> <p>Identificar los principios de la calidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Organización focalizada al cliente</li> <li>-Liderazgo</li> <li>-Involucramiento de personal</li> <li>-Gestión de procesos</li> <li>-Gestión a través de sistemas de mejora continua</li> <li>-Toma de decisiones basada en hechos</li> <li>-Relaciones con los proveedores</li> </ul>		<p>Ética laboral</p> <p>Honestidad</p> <p>Puntualidad</p> <p>Responsabilidad</p> <p>Comunicación</p> <p>Autodominio</p> <p>Organizado</p> <p>Sistemático</p> <p>Innovador</p> <p>Proactivo</p> <p>Analítico</p> <p>Objetivo</p>

<b>ELABORÓ:</b>	Comité de Directores de la Carrera de TSU en Gastronomía	<b>REVISÓ:</b>		
<b>APROBÓ:</b>	C. G. U. T.	<b>FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:</b>	Septiembre de 2011	


<b>Temas</b>	<b>Saber</b>	<b>Saber hacer</b>	<b>Ser</b>
Herramientas de la calidad.	<p>Describir las principales herramientas del control de la calidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Histograma</li> <li>-Diagrama de Pareto</li> <li>-Hoja de verificación</li> <li>-Espina de pescado (Ishikawa)</li> <li>-Diagrama de dispersión</li> <li>-Gráficos de control</li> <li>-Diagrama de flujo</li> </ul>	<p>Evaluar servicios gastronómicos por medio de las herramientas del control de calidad.</p>	<p>Ética laboral Honestidad Puntualidad Responsabilidad Comunicación Autodominio Organizado Sistemático Innovador Proactivo Analítico Objetivo</p>

<b>ELABORÓ:</b>	Comité de Directores de la Carrera de TSU en Gastronomía	<b>REVISÓ:</b>		
<b>APROBÓ:</b>	C. G. U. T.	<b>FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:</b>	Septiembre de 2011	

# EVALUACIÓN DE SERVICIOS GASTRONÓMICOS

## PROCESO DE EVALUACIÓN

Resultado de aprendizaje	Secuencia de aprendizaje	Instrumentos y tipos de reactivos
<p>A partir de un caso práctico, evaluará la calidad de áreas de servicio de alimentos y bebidas y entregará un reporte que incluya:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Procedimientos del servicio.</li> <li>- Puntos críticos del proceso</li> <li>- Herramienta de control de la calidad utilizada.</li> <li>- Justificación de la herramienta seleccionada</li> <li>- Análisis de resultados</li> <li>- Conclusiones.</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identificar los conceptos de calidad</li> <li>2. Analizar la importancia de la calidad en los servicios gastronómicos</li> <li>3. Comprender las herramientas del control de calidad</li> <li>4. Analizar los puntos críticos de control de calidad en los servicios gastronómicos.</li> </ol>	<p>Caso práctico Lista de cotejo</p>

<b>ELABORÓ:</b>	Comité de Directores de la Carrera de TSU en Gastronomía	<b>REVISÓ:</b>		
<b>APROBÓ:</b>	C. G. U. T.	<b>FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:</b>	Septiembre de 2011	


# EVALUACIÓN DE SERVICIOS GASTRONÓMICOS

## PROCESO ENSEÑANZA APRENDIZAJE

Métodos y técnicas de enseñanza	Medios y materiales didácticos
Investigación Análisis de casos Equipos colaborativos	Computadora Internet Equipo multimedia Impresos

### ESPACIO FORMATIVO

Aula	Laboratorio / Taller	Empresa
X		


<b>ELABORÓ:</b>	Comité de Directores de la Carrera de TSU en Gastronomía	<b>REVISÓ:</b>		
<b>APROBÓ:</b>	C. G. U. T.	<b>FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:</b>	Septiembre de 2011	

# EVALUACIÓN DE SERVICIOS GASTRONÓMICOS


## UNIDADES DE APRENDIZAJE

<b>1. Unidad de Aprendizaje</b>	<b>II. Instrumentos para la evaluación de la calidad.</b>
<b>2. Horas Teóricas</b>	20
<b>3. Horas Prácticas</b>	35
<b>4. Horas Totales</b>	55
<b>5. Objetivo de la Unidad de Aprendizaje</b>	El alumno determinará estrategias de mejora continua en los procesos de producción y servicios gastronómicos para la satisfacción del cliente.

Temas	Saber	Saber hacer	Ser
Clasificación de los indicadores de calidad	Identificar concepto y clasificación de indicadores de calidad.  Explicar la elaboración de indicadores de calidad.	Determinar indicadores de calidad en servicios y procedimientos gastronómicos.	Ética laboral Honestidad Puntualidad Responsabilidad Comunicación Autodominio Organizado Sistemático Innovador Proactivo Analítico Objetivo
Instrumentos de medición de calidad.	Explicar el marco teórico de la evaluación-mediación cualitativa y cuantitativa.  Identificar los instrumentos de medición de la calidad cualitativos y cuantitativos.	Elaborar instrumentos cualitativos y cuantitativos de medición de calidad acordes a los procedimientos de producción y servicio gastronómico.	Ética laboral Honestidad Puntualidad Responsabilidad Comunicación Autodominio Organizado Sistemático Innovador Proactivo Analítico Objetivo

<b>ELABORÓ:</b>	Comité de Directores de la Carrera de TSU en Gastronomía	<b>REVISÓ:</b>		
<b>APROBÓ:</b>	C. G. U. T.	<b>FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:</b>	Septiembre de 2011	


<b>Temas</b>	<b>Saber</b>	<b>Saber hacer</b>	<b>Ser</b>
Detección de puntos críticos.	<p>Describir la metodología HACCP.</p> <p>Describir diagnóstico de puntos críticos.</p>	<p>Identificar los puntos críticos de procesos de producción y servicio gastronómico.</p> <p>Determinar los puntos críticos de procesos de producción y servicios.</p>	<p>Ética laboral</p> <p>Honestidad</p> <p>Puntualidad</p> <p>Responsabilidad</p> <p>Comunicación</p> <p>Autodominio</p> <p>Organizado</p> <p>Sistemático</p> <p>Innovador</p> <p>Proactivo</p> <p>Analítico</p> <p>Objetivo</p>
Estrategias de mejora continua	<p>Describir concepto de mejora continua.</p> <p>Describir estrategias de mejora.</p> <p>Describir los estándares de calidad en el servicio</p> <p>Identificar la normatividad aplicable en materia de establecimientos y servicios gastronómicos.</p>	<p>Establecer el estándar de calidad en el servicio gastronómico.</p> <p>Evaluar la calidad en procedimientos y servicios gastronómicos.</p> <p>Proponer estrategia de mejoras.</p>	<p>Ética laboral</p> <p>Honestidad</p> <p>Puntualidad</p> <p>Responsabilidad</p> <p>Comunicación</p> <p>Autodominio</p> <p>Organizado</p> <p>Sistemático</p> <p>Innovador</p> <p>Proactivo</p> <p>Analítico</p> <p>Objetivo</p>

<b>ELABORÓ:</b>	Comité de Directores de la Carrera de TSU en Gastronomía	<b>REVISÓ:</b>		
<b>APROBÓ:</b>	C. G. U. T.	<b>FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:</b>	Septiembre de 2011	

# EVALUACIÓN DE SERVICIOS GASTRONÓMICOS

## PROCESO DE EVALUACIÓN

Resultado de aprendizaje	Secuencia de aprendizaje	Instrumentos y tipos de reactivos
<p>A partir de un caso práctico de evaluación de calidad, elaborará un reporte que incluya:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Instrumentos de medición</li> <li>- Indicadores cuantitativos y cualitativos de calidad</li> <li>- Diagnóstico de puntos críticos de control de la calidad.</li> <li>-Evaluación de resultados</li> <li>- Estándares de calidad</li> <li>- Estrategia de mejora</li> <li>- Propuestas de mejora continua</li> <li>- Conclusiones</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identificar los instrumentos de medición de la calidad</li> <li>2. Analizar los indicadores de calidad</li> <li>3. Analizar los puntos críticos</li> <li>4. Comprender procedimiento de evaluación de resultados</li> <li>5. Proponer estrategias de mejora</li> </ol>	<p>Caso práctico Guías de observación</p>

<b>ELABORÓ:</b>	Comité de Directores de la Carrera de TSU en Gastronomía	<b>REVISÓ:</b>		
<b>APROBÓ:</b>	C. G. U. T.	<b>FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:</b>	Septiembre de 2011	




# EVALUACIÓN DE SERVICIOS GASTRONÓMICOS

## PROCESO ENSEÑANZA APRENDIZAJE

Métodos y técnicas de enseñanza	Medios y materiales didácticos
Investigación Análisis de casos Discusión en grupo	Computadora Internet Equipo multimedia Impresos

### ESPACIO FORMATIVO


Aula	Laboratorio / Taller	Empresa
X		

<b>ELABORÓ:</b>	Comité de Directores de la Carrera de TSU en Gastronomía	<b>REVISÓ:</b>		
<b>APROBÓ:</b>	C. G. U. T.	<b>FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:</b>	Septiembre de 2011	


## EVALUACIÓN DE SERVICIOS GASTRONÓMICOS.

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


Capacidad	Criterios de Desempeño
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.	Elabora el plan logístico de un servicio gastronómico, considerando la normatividad aplicable, que incluya:  -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

<b>ELABORÓ:</b>	Comité de Directores de la Carrera de TSU en Gastronomía	<b>REVISÓ:</b>		
<b>APROBÓ:</b>	C. G. U. T.	<b>FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:</b>	Septiembre de 2011	

Capacidad	Criterios de Desempeño
<p>Organizar preparación de alimentos y bebidas a gran escala A través de la estimación de insumos, bases culinarias, manejo de almacén, y sistemas de producción, para cubrir la demanda de volúmenes de consumo requeridos en comisariato y eventos sociales.</p>	<p>Realiza un evento de preparación de alimentos y bebidas a gran escala, e integra un plan de producción considerando los requerimientos del cliente que contenga:</p> <p>A) Flujo de operación de la producción</p> <p>B) Preparación a gran escala</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Manejo higiénico de los insumos.</li> <li>- Manejo de almacén.</li> <li>- Técnicas y métodos de bases culinarias.</li> <li>- Organización del trabajo en cocina: tiempo de preparación del mise en place, tiempo de entrega y requerimientos de mano de obra.</li> </ul> <p>C) Montaje y presentación a gran escala.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Limpieza.</li> <li>- Características organolépticas acordes a la receta estándar: olor, color, sabor, textura y temperatura.</li> <li>- Tamaño de la porción acorde a la receta estándar.</li> <li>- Estética: balance, unidad, flujo de platillo y foco de atención (BUFF).</li> <li>- Tipo de loza a utilizar.</li> </ul> <p>D) Recetas estándar a gran escala.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ingredientes: productos alimenticios naturales y procesados.</li> <li>- Sistemas de producción apegados a la normatividad.</li> <li>- Técnicas y equipos de producción en volumen a utilizar.</li> <li>- Temperaturas de cocción, de servicio y de conservación.</li> <li>- Fotografía de la presentación final.</li> <li>- Costos, porciones y rendimientos.</li> <li>- Aporte nutrimental.</li> </ul>

<b>ELABORÓ:</b>	Comité de Directores de la Carrera de TSU en Gastronomía	<b>REVISÓ:</b>		
<b>APROBÓ:</b>	C. G. U. T.	<b>FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:</b>	Septiembre de 2011	


Capacidad	Criterios de Desempeño
<p>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>	<p>Supervisa la operación de un servicio gastronómico y lo registra en un control maestro, que contenga:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Actividad en proceso: cumplimiento y ajuste de roles, funciones y tiempos, y control de materia prima.</li> <li>- Actividad ejecutada: cumplimiento y ajuste de las actividades programadas.</li> <li>- Observaciones e incidencias</li> </ul>
<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"> <li>- Instrumentos de medición de la satisfacción del cliente.</li> <li>- Análisis del control maestro y los resultados de la satisfacción del cliente.</li> <li>- Propuestas de corrección y mejora.</li> </ul>

<b>ELABORÓ:</b>	Comité de Directores de la Carrera de TSU en Gastronomía	<b>REVISÓ:</b>		
<b>APROBÓ:</b>	C. G. U. T.	<b>FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:</b>	Septiembre de 2011	


# EVALUACIÓN DE SERVICIOS GASTRONÓMICOS.

## FUENTES BIBLIOGRÁFICAS

<b>Autor</b>	<b>Año</b>	<b>Título del Documento</b>	<b>Ciudad</b>	<b>País</b>	<b>Editorial</b>
Francisco Moyado	(2010)	<i>Gestión de la Calidad</i>	México	México	Siglo XXI Editores
Douglas C. Montgomery	(2003)	<i>Control Estadístico de la Calidad</i>	México	México	Limusa
Sergio Tobon Tobon	(2006)	<i>Competencias, Calidad y Educación Superior</i>	Bogotá	Colombia	Cooperativa Editorial Magisterio
Juan Manuel Izar Landeta	(2011)	<i>Calidad y Mejora Continua</i>	México	México	Lid Editorial Empresarial
Victor Manuel Nava Carballido	(2009)	<i>ISO 9001 – 2008: Elementos para Conocer e Implantar la Calidad Para la Mejora Continua</i>	México	México	Limusa
Agustín Tristán López	(2006)	<i>Estándares de Calidad Para Pruebas Objetivas</i>	Bogotá	Colombia	Cooperativa Editorial Magisterio
Dale H. Besterfield	(2009)	<i>Control de Calidad</i>	México	México	Person Prentice Hall
Claudia Hernández Castillo	(2010)	<i>Calidad en el Servicio</i>	México	México	Trillas
Francisco Moyado	(2010)	<i>Gestión de la Calidad</i>	México	México	Siglo XXI Editores
Douglas C. Montgomery	(2003)	<i>Control Estadístico de la Calidad</i>	México	México	Limusa

<b>ELABORÓ:</b>	Comité de Directores de la Carrera de TSU en Gastronomía	<b>REVISÓ:</b>		
<b>APROBÓ:</b>	C. G. U. T.	<b>FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:</b>	Septiembre de 2011	

<b>Autor</b>	<b>Año</b>	<b>Título del Documento</b>	<b>Ciudad</b>	<b>País</b>	<b>Editorial</b>
Sergio Tobon Tobon	(2006)	<i>Competencias, Calidad y Educación Superior</i>	Bogotá	Colombia	Cooperativa Editorial Magisterio

<b>ELABORÓ:</b>	Comité de Directores de la Carrera de TSU en Gastronomía	<b>REVISÓ:</b>		
<b>APROBÓ:</b>	C. G. U. T.	<b>FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:</b>	Septiembre de 2011	