


ASIGNATURA DE SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS

<b>1. Competencias</b>	Coordinar la operación del área de alimentos y bebidas a través de la planeación, ejecución y evaluación de la elaboración de productos gastronómicos, considerando los procedimientos, estándares y normatividad, para contribuir a la rentabilidad de la organización y a fortalecer la industria y cultura gastronómica.
<b>2. Cuatrimestre</b>	Segundo
<b>3. Horas Teóricas</b>	20
<b>4. Horas Prácticas</b>	40
<b>5. Horas Totales</b>	60
<b>6. Horas Totales por Semana Cuatrimestre</b>	4
<b>7. Objetivo de aprendizaje</b>	El alumno desarrollará el servicio a comensales en establecimientos de alimentos y bebidas, a través de la selección de equipo, tipos de montaje y atención al comensal para contribuir a la satisfacción del cliente y a la rentabilidad de la organización.

Unidades de Aprendizaje	Horas		
	Teóricas	Prácticas	Totales
<b>I. Introducción al servicio de alimentos y bebidas</b>	5	10	15
<b>II. Servicio al cliente</b>	15	30	45
<b>Totales</b>	<b>20</b>	<b>40</b>	<b>60</b>


<b>ELABORÓ:</b>	Comité de Directores de la Carrera de Gastronomía	<b>REVISÓ:</b>	Dirección Académica	
<b>APROBÓ:</b>	C. G. U. T. y P.	<b>FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:</b>	Septiembre de 2018	

## SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS


### UNIDADES DE APRENDIZAJE

<b>1. Unidad de Aprendizaje</b>	<b>I. Introducción al servicio de alimentos y bebidas.</b>
<b>2. Horas Teóricas</b>	5
<b>3. Horas Prácticas</b>	10
<b>4. Horas Totales</b>	15
<b>5. Objetivo de la Unidad de Aprendizaje</b>	El alumno realizará el montaje de servicio de alimentos y bebidas, para cumplir con las expectativas del cliente.


<b>Temas</b>	<b>Saber</b>	<b>Saber hacer</b>	<b>Ser</b>
Introducción al servicio.	Identificar el origen y evolución del servicio de alimentos y bebidas.		Responsabilidad Honestidad Proactividad Creatividad Trabajo bajo presión Autocontrol Compromiso Respeto

<b>ELABORÓ:</b>	Comité de Directores de la Carrera de Gastronomía	<b>REVISÓ:</b>	Dirección Académica	
<b>APROBÓ:</b>	C. G. U. T. y P.	<b>FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:</b>	Septiembre de 2018	

<b>Temas</b>	<b>Saber</b>	<b>Saber hacer</b>	<b>Ser</b>
Utensilios y equipo de servicio de alimentos y bebidas.	<p>Identificar los utensilios que comprenden el área de comedor: loza y plaqué.</p> <p>Reconocer el equipo menor del área de bar: cristalería.</p> <p>Identificar los equipos especializados del área de comedor y bar como: -Gueridón. -Equipo digital para software de servicio.</p> <p>Identificar tendencias de mobiliario para salón.</p>	Seleccionar el equipo menor y mayor acorde a las necesidades del servicio.	<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> <p>Analítico</p> <p>Sistemático</p>

<b>ELABORÓ:</b>	Comité de Directores de la Carrera de Gastronomía	<b>REVISÓ:</b>	Dirección Académica	
<b>APROBÓ:</b>	C. G. U. T. y P.	<b>FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:</b>	Septiembre de 2018	


<b>Temas</b>	<b>Saber</b>	<b>Saber hacer</b>	<b>Ser</b>
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"> <li>-Servicio Inglés.</li> <li>-Servicio Francés</li> <li>-Servicio Ruso</li> <li>-Servicio Americano.</li> <li>-Servicio a la habitación.</li> <li>-Servicio Buffet.</li> </ul> <p>Identificar los elementos que componen el montaje de una mesa como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Tipo de servicio.</li> <li>-Menage y petite menage</li> <li>-Cristalería.</li> <li>-Mantelería.</li> <li>-Uniformidad.</li> </ul>	<p>Seleccionar los tipos de servicio acordes a las necesidades del establecimiento o del evento.</p> <p>Demostrar los tipos de servicio y el montaje de mesa.</p>	<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> <p>Sistemático</p>

<b>ELABORÓ:</b>	Comité de Directores de la Carrera de Gastronomía	<b>REVISÓ:</b>	Dirección Académica	
<b>APROBÓ:</b>	C. G. U. T. y P.	<b>FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:</b>	Septiembre de 2018	

## 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"><li>-Breve reseña de la evolución del servicio del área de alimentos y bebidas.</li><li>- Video del montaje de servicio</li></ul>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Identificar los orígenes y evolución del servicio de alimentos y bebidas.</li><li>2. Identificar el equipo de servicio de alimentos y bebidas.</li><li>3. Comprender los tipos de servicio</li></ol>	<p>Ejercicios prácticos</p> <p>Lista de cotejo</p>

<b>ELABORÓ:</b>	Comité de Directores de la Carrera de Gastronomía	<b>REVISÓ:</b>	Dirección Académica	
<b>APROBÓ:</b>	C. G. U. T. y P.	<b>FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:</b>	Septiembre de 2018	


## 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:	Dirección Académica	
APROBÓ:	C. G. U. T. y P.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2018	

# SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS


## UNIDADES DE APRENDIZAJE

<b>1. Unidad de Aprendizaje</b>	<b>II. Servicio al cliente</b>
<b>2. Horas Teóricas</b>	15
<b>3. Horas Prácticas</b>	30
<b>4. Horas Totales</b>	45
<b>5. Objetivo de la Unidad de Aprendizaje</b>	El alumno desarrollará el servicio en establecimientos de alimentos y bebidas, para contribuir a la satisfacción del cliente

<b>Temas</b>	<b>Saber</b>	<b>Saber hacer</b>	<b>Ser</b>
Montaje de mobiliario para servicio.	<p>Identificar los tipos de montaje para servicios de alimentos y bebidas:</p> <p>En restaurantes de acuerdo al concepto y características.</p> <p>En eventos:</p> <p>*Ejecutivos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Herradura.</li> <li>- L</li> <li>-Peine.</li> <li>-Espiga.</li> <li>-Auditorio</li> </ul> <p>*Sociales:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Cena-baile</li> <li>-Cóctel</li> <li>-Banquete</li> <li>-Imperial</li> </ul>	Realizar el montaje de mobiliario acorde a las características del establecimiento o evento.	<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>


<b>ELABORÓ:</b>	Comité de Directores de la Carrera de Gastronomía	<b>REVISÓ:</b>	Dirección Académica	
<b>APROBÓ:</b>	C. G. U. T. y P.	<b>FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:</b>	Septiembre de 2018	

<b>Temas</b>	<b>Saber</b>	<b>Saber hacer</b>	<b>Ser</b>
Distribución del área de servicio de alimentos y bebidas.	<p>Identificar las funciones del personal de servicio de alimentos y bebidas.</p> <p>Identificar la distribución del establecimiento de alimentos y bebidas, como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Área de recepción del cliente.</li> <li>-Área de bar.</li> <li>-Área de fumar o no fumar.</li> <li>-Estaciones de servicio</li> <li>-Áreas de juegos</li> </ul>	Determinar las áreas de comedor en establecimientos de alimentos y bebidas.	<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>


<b>ELABORÓ:</b>	Comité de Directores de la Carrera de Gastronomía	<b>REVISÓ:</b>	Dirección Académica	
<b>APROBÓ:</b>	C. G. U. T. y P.	<b>FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:</b>	Septiembre de 2018	



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 las características de los diferentes los tipos de comensales</p> <p>Identificar el proceso de servicio al cliente como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Reservación</li> <li>-Recepción.</li> <li>-Asignación de mesa.</li> <li>- Venta a comensal</li> <li>-Presentación de cartas</li> <li>-Toma de orden: atención al comensal</li> <li>-Entrega de alimentos y bebidas.</li> <li>- Cuenta y facturación</li> <li>-Retiro loza y cristalería vacía</li> <li>-Despedida del comensal.</li> <li>-Servicio post venta</li> </ul> <p>Identificar las características y uso de software para la operación de servicios de alimentos y bebidas.</p>	Desarrollar el proceso de 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>

<b>ELABORÓ:</b>	Comité de Directores de la Carrera de Gastronomía	<b>REVISÓ:</b>	Dirección Académica	
<b>APROBÓ:</b>	C. G. U. T. y P.	<b>FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:</b>	Septiembre de 2018	


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"> <li>- Quejas de alimentos y bebidas</li> <li>- Fallas en las instalaciones</li> <li>- Actitud del personal</li> </ul>	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>

<b>ELABORÓ:</b>	Comité de Directores de la Carrera de Gastronomía	<b>REVISÓ:</b>	Dirección Académica	
<b>APROBÓ:</b>	C. G. U. T. y P.	<b>FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:</b>	Septiembre de 2018	

## 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"> <li>- Montaje acorde al establecimiento o evento</li> <li>- Esquema de la distribución del área de servicio.</li> <li>- Elaborar un diagrama de flujo de la secuencia de servicio.</li> <li>- Estrategias del manejo de conflictos</li> <li>- Video del servicio al comensal</li> <li>-Conclusiones.</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identificar el montaje de mobiliario de establecimientos de alimentos y bebidas y eventos.</li> <li>2. Comprender el proceso del servicio a comensales.</li> <li>3. Identificar los tipos de clientes.</li> <li>4. Analizar las estrategias de solución a conflictos a comensales.</li> </ol>	<p>Ejercicios prácticos</p> <p>Lista de cotejo</p>

<b>ELABORÓ:</b>	Comité de Directores de la Carrera de Gastronomía	<b>REVISÓ:</b>	Dirección Académica	
<b>APROBÓ:</b>	C. G. U. T. y P.	<b>FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:</b>	Septiembre de 2018	


## 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 Software especializado 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:	Dirección Académica	
APROBÓ:	C. G. U. T. y P.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2018	


## 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.	Elaborar un diagnóstico para un servicio gastronómico que incluya: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Requerimientos del cliente: tipo de evento número y tipo de personas, menú, presupuesto, duración del evento, horario, fecha y locación.</li> <li>- Tipos de servicios</li> <li>- Requerimientos de insumos: materia prima, personal, utensilios y equipamiento y mobiliario</li> <li>- Al menos 3 alternativas de servicio: tipos de servicio, menú y presupuesto.</li> </ul>
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.	Elaborar el plan logístico de un servicio gastronómico, considerando la normatividad aplicable, que incluya: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Orden de evento: tipo de evento, nombre del evento, número de personas, fecha, horarios, menú, anticipo, características del montaje, locación y áreas involucradas.</li> <li>- cronograma de actividades: personal, actividades, roles, tiempos y responsables.</li> <li>- requisiciones de insumos</li> </ul>
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.	Supervisa la operación de un servicio gastronómico y lo registra en un control maestro, que contenga: <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 incidencia</li> </ul>

<b>ELABORÓ:</b>	Comité de Directores de la Carrera de Gastronomía	<b>REVISÓ:</b>	Dirección Académica	
<b>APROBÓ:</b>	C. G. U. T. y P.	<b>FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:</b>	Septiembre de 2018	


Capacidad	Criterios de Desempeño
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>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 Gastronomía	<b>REVISÓ:</b>	Dirección Académica	
<b>APROBÓ:</b>	C. G. U. T. y P.	<b>FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:</b>	Septiembre de 2018	

## 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>Restaurantería Básica</i>	México	México	Trillas

<b>ELABORÓ:</b>	Comité de Directores de la Carrera de Gastronomía	<b>REVISÓ:</b>	Dirección Académica	
<b>APROBÓ:</b>	C. G. U. T. y P.	<b>FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:</b>	Septiembre de 2018	