

NOMBRE DEL CURSO: CALIDAD Y EXCELENCIA EN EL SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS	
OBJETIVO GENERAL: Al finalizar el curso el capacitando Identificará en un servicio de alimentos los riesgos que se pueden tener al no contar con buenas prácticas de higiene, sí como la aplicación de las Normas Oficiales Mexicanas de la SSA y preparar diversos cocteles de consumo habitual con bebidas alcohólicas y no alcohólicas, de acuerdo a recetas nacionales e internacionales.	
DIRIGIDO A: Personas que buscan empleo dentro de la industria y que aspiran a mejorar sus capacidades y habilidades de manera que puedan tener mejores oportunidades de empleo.	
DURACIÓN: 40 horas	

TEMA	SUBTEMA	ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA APRENDIZAJE	MATERIAL DIDÁCTICO, EQUIPO Y/O HERRAMIENTAS	ESTRATEGIAS DE EVALUACIÓN	TIEMPO
1. Manejo de los alimentos	1.1 Recepción 1.2 Almacenamiento 1.3 Equipo y Utensilios 1.4 Lavado y desinfección de Alimentos	Encuadre grupal: <ul style="list-style-type: none"> Explicación de las metas, fines y beneficios del curso de capacitación Presentación general del curso Aplicación de técnicas de integración y comunicación grupal Aplicación de evaluación diagnóstica. 	Instalaciones: <ul style="list-style-type: none"> Cocina-Restaurante Material y equipo audiovisual: <ul style="list-style-type: none"> Láminas de rotafolio y caballete Pizarrón Mobiliario: <ul style="list-style-type: none"> Mesas, sillas Equipo: <ul style="list-style-type: none"> Bitácora Teléfono Reportes Material impreso: <ul style="list-style-type: none"> Programa de estudio Guía de aprendizaje Materiales:	Evaluación Diagnóstica: <ul style="list-style-type: none"> Cuestionario Evaluación Formativa: <ul style="list-style-type: none"> Cuestionario Guía de observación Lista de cotejo 	40 Horas
2. Distintivo H	2.1 Características del distintivo 2.1.1 área de cocina, bar y servicio 2.2 Refrigeración y Congelación 2.3 Higiene personal 2.4 Manejo de Basura	Teorización: <ul style="list-style-type: none"> Exposición e investigación de campo sobre las actividades culinarias, elaboración de alimentos y manejo higiénico 			

3.- Normas Oficiales Mexicanas: NOM-251-SSA1-2009 y NOM-127-SSA1-1994	<p>3.1 Objetivo de la norma</p> <p>3.2 Disposiciones generales</p> <p>3.3 Observancia de la norma</p> <p>3.4 Límites permisibles de calidad del agua</p> <p>3.5 Tratamientos para la potabilización del agua</p>	<p>♦ Aplicación de evaluación formativa</p> <p>♦ Realización de resúmenes y cuadros sinópticos para fijar el aprendizaje</p> <p>• Explicación y aplicación de la NOM-251-SSA1-2009 y NOM-127-SSA1-1994</p> <p>Ejercitación:</p> <p>♦ Demostración de actividades en la cocina, presentación y servicio de alimentos</p> <p>♦ Aplicación de ejercicios y prácticas en el área</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuaderno de notas • Bolígrafos • Plumones • Hojas blancas • Reportes • Insumos <p>Reportes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reporte de status de la cocina • Reporte de resguardo de alimentos • Reporte de insumos y utensilios de cocina 	
4.-Preparación de bebidas nacionales e internacionales	<p>4.1 Clasificación de los productos que se pueden utilizar para la elaboración de cocteles alcohólicos</p> <p>4.2 Elaboración de cocteles con bebidas alcohólicas, de acuerdo al recetario nacional e internacional, aplicando las normas de higiene</p>	<p>Teorización:</p> <p>Realiza mise en place de utensilios y productos para la elaboración de los bebestibles, considerando las normas de higiene.</p> <p>Elabora cocteles alcohólicos, considerando las fichas técnicas, aplicando estándares de calidad.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Reporte de la presentación digital con una síntesis de lo visto en clases anteriores sobre cocteles alcohólicos • Reporte de la Organización de los participantes 	

<p>5.- Excelencia Operacional</p>	<p>5.1 Conceptos de la Excelencia en el servicio</p> <p>5.2 Operatividad & productividad laboral</p> <p>5.3 camino hacia la ventaja competitiva (Urtzi Uribebebarria)</p>	<p>Teorización:</p> <p>Propuesta Formativa como respuesta a las necesidades y retos actuales</p> <p>Reflexión:</p> <ul style="list-style-type: none"> Organización de sesiones de autoanálisis para verificar si el contenido estudiado fomenta las actividades sobre el manejo higiénico de alimentos y bebidas internacionales con excelencia Aplicación de evaluación 	<ul style="list-style-type: none"> Reporte de la actividad y la pauta de evaluación, Enfatizando los valores propios de trabajo y de convivencia respetuosa y tolerante. 	<p>en parejas y la realización de los cocteles.</p> <p>Evaluación Sumativa:</p> <ul style="list-style-type: none"> •Cuestionario •Guía de observación
-----------------------------------	---	--	---	---

<p>6.- Seguimiento a la calidad del servicio</p>	<p>5.2 En caso de inconformidad de los clientes</p> <p>6.1 Características del transporte turístico</p> <p>6.2 Reporte de servicios</p> <p>6.3 Administración del talento humano</p>	<p>encuesta para saber que calificación dan al servicio.</p> <ul style="list-style-type: none"> Organización de sesiones de autoanálisis para verificar si el contenido estudiado fomenta las actividades sobre la atención y calidad en el transporte Turístico 	<p>Evaluación Sumativa:</p> <ul style="list-style-type: none"> Cuestionario Guía de observación 	
---	--	---	--	--

CRÉDITOS: PSIC. YANELI CARDIN PÉREZ