

HOJA DE ASIGNATURA CON DESGLOSE DE UNIDADES TEMÁTICAS
INFORMACIÓN REQUERIDA POR ASIGNATURA

GASTRONOMÍA

1. NOMBRE DE LA ASIGNATURA: SERVICIO AL CLIENTE
2. NIVEL DEL SABER: ESPECIFICO
3. ÁREA DE CONOCIMIENTO: CONOCIMIENTOS TECNICOS
4. COMISIÓN ACADÉMICA:
5. NÚMERO CONSECUTIVO DE ASIGNATURA:
6. CUATRIMESTRE: SEGUNDO
7. HORAS PRÁCTICAS: 60
8. HORAS TEÓRICAS: 43
9. HORAS TOTALES: 17
10. HORAS TOTALES POR SEMANA CUATRIMESTRE: 4
11. CÓDIGO:
12. CRÉDITOS:
13. OBJETIVO DE LA ASIGNATURA: Conocer Los diferentes tipos de servicios, decoraciones y organización que se acostumbra en la industria de los restaurantes.

UNIDADES TEMÁTICAS QUE INTEGRAN LA ASIGNATURA	HRS. PRÁCTICAS	HRS. TEÓRICAS	HRS. TOTALES
I. Mice en place	1	3	4
II. Tipos de Servicio	3	5	8
III. Servicio a la Mesa	10	20	30
IV. Decoración de la mesa	3	15	18
TOTAL	17	43	60

ELABORÓ: COMITÉ DE DIRECTORES DE LA CARRERA DE

APROBÓ: C. G. U. T.

REVISÓ: COMISIÓN ACADÉMICA NACIONAL DEL ÁREA

FECHA DE ENTRADA EN VIGOR: septiembre del 2005
F-CADI-SA-03-PE-29

**HOJA DE UNIDADES TEMÁTICAS CON DESGLOSE DE TEMAS, SABER HACER Y SABER
INFORMACIÓN REQUERIDA POR UNIDAD TEMÁTICA**

GASTRONOMÍA

1. NOMBRE DE LA ASIGNATURA: SERVICIO AL CLIENTE
2. UNIDAD TEMÁTICA I : MICE EN PLACE
3. HORAS PRÁCTICAS: 3
4. HORAS TEÓRICAS: 1
5. HORAS TOTALES: 4
6. OBJETIVO:

Dar a conocer la importancia de preparación de un Mice en Place, como montarlo y como realizar la preparación antes del servicio

TEMAS	SABER HACER (PRÁCTICA)	HRS.	SABER (TEORÍA)	HRS.
Surtido de Stock en estaciones	Realizar un montaje de mice en place	3	Conocer y Describir el stock necesario para montar un mice en place. Plaqué, cristalería, blancos, equipo, personal mobiliario	1
TOTAL		3		1

ELABORÓ: COMITÉ DE DIRECTORES DE LA CARRERA DE

APROBÓ: C. G. U. T.

REVISÓ: COMISIÓN ACADÉMICA NACIONAL DEL ÁREA

FECHA DE ENTRADA EN VIGOR: septiembre del 2005
F-CADI-SA-03-PE-29

HOJA DE UNIDADES TEMÁTICAS CON DESGLOSE DE TEMAS, SABER HACER Y SABER
INFORMACIÓN REQUERIDA POR UNIDAD TEMÁTICA

GASTRONOMÍA

1. NOMBRE DE LA ASIGNATURA: SERVICIO AL CLIENTE
2. UNIDAD TEMÁTICA II : TIPOS DE SERVICIO
3. HORAS PRÁCTICAS: 5
4. HORAS TEÓRICAS: 3
5. HORAS TOTALES: 8
6. OBJETIVO:

El alumno reconocerá los diferentes tipos de servicios que se ofrecen en los restaurantes

TEMAS	SABER HACER (PRÁCTICA)	HRS.	SABER (TEORÍA)	HRS.
Servicio Americano Servicio Francés Servicio de Buffet Servicio de Snack Room Service	Realizar practicas en cada uno de los servicios ofrecidos	5	Conocer y distinguir cada uno de los diferentes tipos de servicios que se ofrecen en la industria de los restaurantes. Sus origines y su evolución a lo largo de las diferentes culturas	3
TOTAL		5		3

ELABORÓ: COMITÉ DE DIRECTORES DE LA
CARRERA DE

APROBÓ: C. G. U. T.

REVISÓ: COMISIÓN ACADÉMICA NACIONAL DEL
ÁREA

FECHA DE ENTRADA EN VIGOR: septiembre del 2005
F-CADI-SA-03-PE-29

HOJA DE UNIDADES TEMÁTICAS CON DESGLOSE DE TEMAS, SABER HACER Y SABER
INFORMACIÓN REQUERIDA POR UNIDAD TEMÁTICA

GASTRONOMÍA

1. NOMBRE DE LA ASIGNATURA: SERVICIO AL CLIENTES
2. UNIDAD TEMÁTICA III : SERVICIOS A LA MESA
3. HORAS PRÁCTICAS: 20
4. HORAS TEÓRICAS: 10
5. HORAS TOTALES: 30
6. OBJETIVO: El alumno desarrollara habilidades para realizar el servicio a comensales en mesa y los sistemas que se manejan así como la cortesía en el buen servir

TEMAS	SABER HACER (PRÁCTICA)	HRS.	SABER (TEORÍA)	HRS.
Recepción del cliente	Realizar practica de recepción de clientes	3	Técnicas y procedimientos	2
Proceso de atención a la mesa	Conocer las técnicas para atención de clientes	3	Diferentes tipos y técnicas para atención de clientes en mesas	2
Sistema de registro y cobro	Conocer sistemas de registro y cobro	3	Software de cobro y registro	1
Propinas	Realizar una distribución de propinas	3	Distribución contable de propinas	2
Quejas y sugerencias	Rol player de atención a quejas	3	Técnicas para solucionar un a queja	1
Presentación del mesero	Practica demostrativa de meseros	3	Estándar de presentación de meseros	1
Charoleo	Taller de charoleo	2	Conocimiento de técnicas de charoleo	1
TOTAL		20		10

ELABORÓ: COMITÉ DE DIRECTORES DE LA CARRERA DE

APROBÓ: C. G. U. T.

REVISÓ: COMISIÓN ACADÉMICA NACIONAL DEL ÁREA

FECHA DE ENTRADA EN VIGOR: septiembre del 2005
F-CADI-SA-03-PE-29

**HOJA DE UNIDADES TEMÁTICAS CON DESGLOSE DE TEMAS, SABER HACER Y SABER
INFORMACIÓN REQUERIDA POR UNIDAD TEMÁTICA**

GASTRONOMÍA

1. NOMBRE DE LA ASIGNATURA: SERVICIO AL CLIENTE
 2. UNIDAD TEMÁTICA IV : DECORACIÓN DE MESAS
 3. HORAS PRÁCTICAS: 15
 4. HORAS TEÓRICAS: 3
 5. HORAS TOTALES: 18
- OBJETIVO:

El alumno conocerá mediante la practica las diferentes técnicas de mesas así como adornos y doblado de servilletas

TEMAS	SABER HACER (PRÁCTICA)	HRS.	SABER (TEÓRIA)	HRS.
Doblado de servilletas	Realización de doblajes de servilletas	5	Técnicas para doblar servilletas	1
Adornos	Realizar montaje de adornos	5	Características de diversos tipos de adornos para montajes	1
Distribución de mesas	Taller de montaje de mesas	5	Diferentes tipos de montajes para diferentes tipos de actividades	1
TOTAL		15		3

ELABORÓ: COMITÉ DE DIRECTORES DE LA CARRERA DE

APROBÓ: C. G. U. T.

REVISÓ: COMISIÓN ACADÉMICA NACIONAL DEL ÁREA

FECHA DE ENTRADA EN VIGOR: septiembre del 2005
F-CADI-SA-03-PE-29

PRACTICAS SUGERIDAS

- Comparativos entre la información recabada, mediante investigación de campo de los antecedentes históricos y evolución de los servicios
- Se sugiere utilizar videos, películas, documentales donde nos describa los antecedentes históricos y evolución de los servicios en el mundo.
- Invitar expertos en los temas de servicios y ampliar la información recabada mediante la investigación de campo.
- Realizar presentaciones; muestras temáticas para realizar un comparativo entre lo pasado y actual de las diferentes servicios.
- Elaborar periódicos murales de los temas tratados.
- Visitas de observación en diferentes restaurantes, y posterior discusión de lo observado al ser comparado con los modelos ideales.
- Realizar videos de diferentes instalaciones, mobiliario y equipo mediante exposiciones por equipo, comparando las diferentes propuestas con los modelos ideales.
- Invitar expertos en el tema (gerentes de restaurantes o capitanes, meseros, etc.) y ampliar información recabada en la investigación de campo

RECOMENDACIONES DIDÁCTICAS

- Se realiza una dinámica para dar a conocer al alumno lo que se pretende conseguir en la unidad y cómo se va a conseguir.
- Presentación de organigramas de la división de alimentos y bebidas.
- Por medio de cuadros comparativos, la presentación de la relación interdepartamental de Alimentos y Bebidas
- * Descripción de la estructura de una restaurante haciendo uso de acetatos presentando modelos ideales y planos de distribución.
- Desarrollo de comparativos entre modelos ideales y los modelos reales en hoteles de la entidad.
- * Elaboración de videos y presentaciones para activar un archivo de material didáctico de la asignatura de Alimentos y Bebidas.

ELABORÓ: COMITÉ DE DIRECTORES DE LA
CARRERA DE

APROBÓ: C. G. U. T.

REVISÓ: COMISIÓN ACADÉMICA NACIONAL DEL
ÁREA

FECHA DE ENTRADA EN VIGOR: septiembre del 2005
F-CADI-SA-03-PE-29

BIBLIOGRAFÍA

MANUAL DE ADMINISTRACIÓN Y GASTRONOMIA

Esteban Sánchez Anaya.
Editorial Trillas

TRATADOS DE ALIMENTOS Y BEBIDAS I, II, Y III

Ron Reynoso
Editorial Limusa

DIRECCIÓN DE ALIMENTOS Y BEBIDAS EN HOTELES

Jorge Lara
Editorial Limusa

DECORACIÓN EN LA MESA, TRABAJO DE HIELO, CAMELO, MANTEQUILLA Y CHOCOLATE.

Ofelia Audry
Editorial Trillas

ELABORÓ: COMITÉ DE DIRECTORES DE LA
CARRERA DE

APROBÓ: C. G. U. T.

REVISÓ: COMISIÓN ACADÉMICA NACIONAL DEL
ÁREA

FECHA DE ENTRADA EN VIGOR: septiembre del 2005
F-CADI-SA-03-PE-29