

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

GASTRONOMÍA

1. NOMBRE DE LA ASIGNATURA: CALIDAD
2. NIVEL DEL SABER: BÁSICO
3. ÁREA DE CONOCIMIENTO: CONOCIMIENTOS TÉCNICOS
4. COMISIÓN ACADÉMICA: SERVICIOS
5. NÚMERO CONSECUTIVO DE ASIGNATURA:
6. CUATRIMESTRE: CUARTO
7. HORAS PRÁCTICAS: 40
8. HORAS TEÓRICAS: 20
9. HORAS TOTALES: 60
10. HORAS TOTALES POR SEMANA CUATRIMESTRE: 4
11. CÓDIGO:
12. CRÉDITOS:
13. OBJETIVO DE LA ASIGNATURA:

El alumno ampliara su visión general de esta nueva filosofía orientada al aumento de la productividad por medio de la calidad, para implementarla en su ambiente laboral.

UNIDADES TEMÁTICAS QUE INTEGRAN LA ASIGNATURA	HRS. PRÁCTICAS	HRS. TEÓRICAS	HRS. TOTALES
I.- Funciones de la calidad y la filosofía de la mejora continua.	5	3	8
II.- Organización para la calidad	4	2	6
III.- La calidad como estrategia competitiva	5	3	8
IV.- Planeación y control de la producción.	6	4	10
V.- Normalización y estándares de calidad en el producto y el proceso.	6	2	8
VI.- Control Estadísticos de procesos	8	4	12
VII.- Inspección y muestreo	6	2	8
TOTAL	40	20	60

ELABORÓ: COMITÉ DE DIRECTORES DE LA CARRERA DE TURISMO

APROBÓ: C. G. U. T.

REVISÓ: COMISIÓN ACADÉMICA NACIONAL DEL AREA DE SERVICIOS

FECHA DE ENTRADA EN VIGOR: Septiembre del 2005

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

GASTRONOMÍA

1. NOMBRE DE LA ASIGNATURA: CALIDAD
2. UNIDAD TEMÁTICA I: FUNCIONES DE LA CALIDAD Y LA FILOSOFÍA DE LA MEJORA CONTÍNUA
3. HORAS PRÁCTICAS: 5
4. HORAS TEÓRICAS: 3
5. HORAS TOTALES: 8
6. OBJETIVO: El alumno conocerá los conceptos, desarrollo y beneficios de la mejora continua

TEMAS	SABER HACER (PRÁCTICA)	HRS.	SABER (TEORÍA)	HRS.
<i>Conceptos de calidad</i>	Establecer un comparativo entre los elementos o aspectos más relevantes entre unos conceptos y otros.	1	Analizar diez de los diferentes conceptos de calidad que existen actualmente.	½
<i>Desarrollo Histórico de la calidad.</i>	Elaborar un documento que subraye las diferencias entre cada una de las etapas que ha tenido el desarrollo de la Calidad: mediante inspección, control estadístico de la calidad, aseguramiento de la Calidad, la calidad como estrategia competitiva.	1	Conocer las características de cada una de las principales etapas del desarrollo de la Calidad.	½
<i>Corriente filosófica moderna sobre la calidad</i>	Mediante discusión dirigida, exponer las ventajas y desventajas por las que pasó el concepto de la calidad hasta llegar al enfoque actual del cliente.	1	Identificar las características y elementos más importantes de la filosofía moderna de la calidad, enfocada al cliente y tomada por las empresas como estrategia de competencia.	1
<i>Mejora Continua</i>	Ante casos específicos encontrados por los estudiantes, elaborar programas de mejora continua para empresas dedicadas a Alimentos y Bebidas	2	Conocer el concepto de la mejora continua.	1
TOTAL		5		3

ELABORÓ: COMITÉ DE DIRECTORES DE LA CARRERA DE TURISMO

REVISÓ: COMISIÓN ACADÉMICA NACIONAL DEL AREA DE SERVICIOS

APROBÓ: C. G. U. T.

FECHA DE ENTRADA EN VIGOR: Septiembre del 2005

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

GASTRONOMÍA

1. NOMBRE DE LA ASIGNATURA: CALIDAD
2. UNIDAD TEMÁTICA II: ORGANIZACIÓN PARA LA CALIDAD
3. HORAS PRÁCTICAS: 4
4. HORAS TEÓRICAS: 2
5. HORAS TOTALES: 6
6. OBJETIVO:

El alumno conocerá la estructura de una organización así como sus procesos y auditorias

TEMAS	SABER HACER (PRÁCTICA)	HRS.	SABER (TEORÍA)	HRS.
Estructura de la Organización.	Definir las responsabilidades de cada una de las áreas de una empresa de Alimentos y Bebidas, dentro de un proceso de certificación de la calidad.	1	Determinar las áreas que se involucran en los diferentes procesos de un Sistema de Gestión de Calidad, de acuerdo con la estructura de la organización.	½
Procesos	Proponer los procesos certificables en una empresa de Alimentos y Bebidas. Elaborar diagramas de flujo de los procesos seleccionados, aplicados en una empresa real.	1	Conocer los requerimientos necesarios para el establecimiento de procesos certificados dentro de una empresa de Alimentos y Bebidas.	1
Auditorias	Analizar de los procedimientos certificables del ejercicio anterior, cuáles son los que se pueden auditar, especificar en qué consistiría la auditoría y diseñar los formatos para realizar una auditoría.	2	Investigar el concepto de las Auditorías de calidad, su procedimiento, función y resultados.	½
TOTAL		4		2

ELABORÓ: COMITÉ DE DIRECTORES DE LA CARRERA DE TURISMO

REVISÓ: COMISIÓN ACADÉMICA NACIONAL DEL AREA DE SERVICIOS

APROBÓ: C. G. U. T.

FECHA DE ENTRADA EN VIGOR: Septiembre del 2005

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

GASTRONOMÍA

1. NOMBRE DE LA ASIGNATURA: CALIDAD
2. UNIDAD TEMÁTICA III: LA CALIDAD COMO ESTRATEGIA COMPETITIVA
3. HORAS PRÁCTICAS: 5
4. HORAS TEÓRICAS: 3
5. HORAS TOTALES: 8
6. OBJETIVO:

El alumno conocerá los elementos que hacen de la calidad una herramienta para el mejoramiento continuo y obtener de esta manera la calidad.

TEMAS	SABER HACER (PRÁCTICA)	HRS.	SABER (TEORÍA)	HRS.
<i>El servicio, el nuevo valor estratégico</i>	Tomar casos ya existentes y proponer nuevos (y creativos) servicios que puedan ofrecerse dentro de los establecimientos de Alimentos y Bebidas, que les permitan a las empresas, llegar al éxito.	1	Conceptualizar al servicio como un valor estratégico para el crecimiento y éxito de las empresas de Alimentos y Bebidas.	1
<i>El benchmarking en los servicios</i>	Establecer comparativos entre empresas que hayan alcanzado el éxito a través de la prestación de Servicios Adicionales.	1	Aplicar el concepto del Benchmarking en la creación de nuevos servicios para empresas de Alimentos y Bebidas.	1
<i>La calidad como estrategia competitiva</i>	Valorar la implantación de un sistema de calidad en algunas empresas locales de giro comercial y turístico.	3	Analizar las razones por las que la calidad puede ser considerada una estrategia competitiva en un mercado globalizado.	1
TOTAL		5		3

ELABORÓ: COMITÉ DE DIRECTORES DE LA CARRERA DE TURISMO

REVISÓ: COMISIÓN ACADÉMICA NACIONAL DEL AREA DE SERVICIOS

APROBÓ: C. G. U. T.

FECHA DE ENTRADA EN VIGOR: Septiembre del 2005

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

GASTRONOMÍA

1. NOMBRE DE LA ASIGNATURA: CALIDAD
2. UNIDAD TEMÁTICA IV: PLANEACIÓN Y CONTROL DE LA PRODUCCIÓN
3. HORAS PRÁCTICAS: 6
4. HORAS TEÓRICAS: 4
5. HORAS TOTALES: 10
6. OBJETIVO:

El alumno conocerá los términos de la Calidad, Áreas de Oportunidad, costos y guías

TEMAS	SABER HACER (PRÁCTICA)	HRS.	SABER (TEORÍA)	HRS.
<i>Calidad en el Servicio</i>	Mediante un comparativo de empresas con productos de calidad y empresas con servicios de calidad, establecer las diferencias que caracterizan a unas y a otras.	1	Conocer las características de la calidad en el servicio.	1
<i>Áreas de oportunidad en el servicio</i>	Identificar las áreas de oportunidad que tienen para brindar un servicio de calidad las empresas de Alimentos y Bebidas.	1	Importancia de la detección de áreas de oportunidad, para elevar la calidad en el servicio de una empresa.	1
<i>Costos de la calidad y la no calidad</i>	Analizar la inversión de recursos de todo tipo, en la calidad (implantación de sistemas, asesoría, auditorías, etc) y las consecuencias de la no calidad.	1	Identificar las ventajas y desventajas que tiene la empresa a la hora de invertir sus recursos para obtener calidad o no calidad.	1
<i>Círculos de calidad</i>	Elaborar una descripción de las actividades que deben realizar los círculos de calidad en una empresa de Alimentos y Bebidas. Realizar una guía que facilite la implantación exitosa de un sistema de gestión de calidad para la misma empresa.	3	Conocer el concepto y funcionamiento de los círculos de calidad.	1
TOTAL		6		4

ELABORÓ: COMITÉ DE DIRECTORES DE LA CARRERA DE TURISMO

REVISÓ: COMISIÓN ACADÉMICA NACIONAL DEL AREA DE SERVICIOS

APROBÓ: C. G. U. T.

FECHA DE ENTRADA EN VIGOR: Septiembre del 2005

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

GASTRONOMÍA

1. NOMBRE DE LA ASIGNATURA: CALIDAD
2. UNIDAD TEMÁTICA V: NORMALIZACIÓN Y ESTÁNDARES DE CALIDAD EN EL PRODUCTO Y EL PROCESO
3. HORAS PRÁCTICAS: 6
4. HORAS TEÓRICAS: 2
5. HORAS TOTALES: 8
6. OBJETIVO:

El alumno conocerá las normas y certificaciones de la Calidad

TEMAS	SABER HACER (PRÁCTICA)	HRS.	SABER (TEORÍA)	HRS.
<i>Conceptos básicos</i>	Utilizar adecuadamente los conceptos básicos que maneja la norma ISO 9000.	1	Comprender los conceptos básicos utilizados dentro de la norma ISO 9000.	½
<i>Normas internacionales para la calidad</i>	Enlistar las normas internacionales de calidad existentes, subrayando sus áreas de aplicación.	1	Investigar todas las normas internacionales relativas a la calidad.	½
<i>Certificación para la calidad en el sector turístico</i>	Enlistar las normas internacionales de calidad vigentes, aplicables al sector turístico y en especial a las empresas de Alimentos y Bebidas.	2	Investigar todas las normas internacionales de calidad vigentes, aplicables al sector turístico.	½
<i>Estándares de calidad ISO 9000; implantación en la empresa</i>	Analizar los requerimientos que tiene la norma ISO 9000, aplicables a establecimientos de Alimentos y Bebidas.	2	Conocer los requerimientos de la norma internacional ISO 9000 aplicables a establecimientos de Alimentos y Bebidas.	½
TOTAL		6		2

ELABORÓ: COMITÉ DE DIRECTORES DE LA CARRERA DE TURISMO

REVISÓ: COMISIÓN ACADÉMICA NACIONAL DEL AREA DE SERVICIOS

APROBÓ: C. G. U. T.

FECHA DE ENTRADA EN VIGOR: Septiembre del 2005

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

GASTRONOMÍA

1. NOMBRE DE LA ASIGNATURA: CALIDAD
2. UNIDAD TEMÁTICA VI: CONTROL ESTADÍSTICO DE PROCESOS
3. HORAS PRÁCTICAS: 8
4. HORAS TEÓRICAS: 4
5. HORAS TOTALES: 12
6. OBJETIVO:

El alumno conocerá la medición y las herramientas como instrumentos de verificación

TEMAS	SABER HACER (PRÁCTICA)	HRS.	SABER (TEORÍA)	HRS.
<i>La importancia de medir la calidad</i>	Elaborar indicadores de calidad que una empresa de A&B requiera tener, como resultado de acciones concretas de certificación de acuerdo a su modelo de calidad.	2	Identificar las necesidades de información requeridas por una empresa, cuando se encuentra comprometida con la calidad.	1
<i>Herramientas básicas para el control estadístico de la calidad</i>	Utilizar con ejemplos la aplicación correcta de las herramientas, clásicas y actuales para medir los resultados de la calidad en las empresas.	6	Conocer las 7 herramientas clásicas para el análisis de datos y las nuevas 7 herramientas utilizadas en el control de resultados de la calidad.	3
TOTAL		8		4

ELABORÓ: COMITÉ DE DIRECTORES DE LA CARRERA DE TURISMO

REVISÓ: COMISIÓN ACADÉMICA NACIONAL DEL AREA DE SERVICIOS

APROBÓ: C. G. U. T.

FECHA DE ENTRADA EN VIGOR: Septiembre del 2005

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

GASTRONOMÍA

1. NOMBRE DE LA ASIGNATURA: CALIDAD
2. UNIDAD TEMÁTICA VII: INSPECCIÓN Y MUESTREO
3. HORAS PRÁCTICAS: 6
4. HORAS TEÓRICAS: 2
5. HORAS TOTALES: 8
6. OBJETIVO:

Los alumnos realizarán una guía de implementación de servicio basada en momentos de verdad

TEMAS	SABER HACER (PRÁCTICA)	HRS.	SABER (TEORÍA)	HRS.
<i>Necesidad de los servicios turísticos</i>	Enlistar los servicios turísticos existentes y analizar su importancia (o no). Proponer satisfactores suplentes de estos servicios.	1	Destacar la importancia de la existencia de los servicios turísticos, como satisfactores de un visitante fuera de casa.	½
<i>El servicio de los servicios</i>	Ejemplificar diferentes empresas en las que su principal éxito ha sido el servicio de los servicios proporcionados al cliente.	1	Analizar el concepto de "el servicio de los servicios"	½
<i>Momento de la verdad</i>	Desarrollar ciclos de servicios en los que destaque los momentos de la verdad más sensibles.	2	Describir el concepto de un momento de la verdad y los ciclos de servicios.	½
<i>Inspección y muestreo</i>	Elaborar una guía que facilite la implantación exitosa de un proyecto de mejora continua para una empresa, destacando las áreas en que debe aplicarse inspección o muestreo, y la frecuencia.	2	Conocer el significado y alcance de la inspección y muestreo cuando se habla de Calidad.	½
TOTAL		6		2

ELABORÓ: COMITÉ DE DIRECTORES DE LA CARRERA DE TURISMO

REVISÓ: COMISIÓN ACADÉMICA NACIONAL DEL AREA DE SERVICIOS

APROBÓ: C. G. U. T.

FECHA DE ENTRADA EN VIGOR: Septiembre del 2005

PRACTICAS SUGERIDAS

- Visita a una empresa de servicios turísticos que haya implantado la calidad total como filosofía a seguir.
- Realizar una investigación de mercado para conocer las necesidades de los turistas e incluir esta información en la planeación de la producción.
- Organizar círculos de calidad en el grupo de trabajo, para aumentar la productividad del mismo.
- Analizar la mejora de una empresa de servicios turísticos que haya sido certificada en algunos apartados de ISO-9000 e ISO-14000.
- Identificar la problemática de una empresa y dar soluciones alternativas empleando las herramientas del control estadístico del proceso.
- Tomar como caso de estudio, una empresa real y establecer los procesos adecuados para orientarla a un sistema de gestión de calidad.

RECOMENDACIONES DIDÁCTICAS

- Se sugiere en todas las unidades pedir de manera individual a los alumnos que revisen lecturas del tema y en plenaria se comenten.
- También se realizarán estudios de casos en equipos de trabajo, así como asistencia a foros donde se traten dichos temas.
- Obtener la norma internacional ISO 9000 y todas las normas aplicables a empresas clasificadas dentro del Sector turismo, con especial énfasis las relativas a los Alimentos y Bebidas.

RECOMENDACIÓN PARA LA EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE

Se sugiere evaluar para todas las unidades con:

Examen oral, informe de lectura, tomar en cuenta las acotaciones realizadas en clase mediante la participación individual y por equipo; la entrega oportuna de trabajos e investigaciones, resolución de casos y prácticas realizadas.

ELABORÓ: COMITÉ DE DIRECTORES DE LA
CARRERA DE TURISMO

APROBÓ: C. G. U. T.

REVISÓ: COMISIÓN ACADÉMICA NACIONAL DEL
ÁREA DE SERVICIOS

FECHA DE ENTRADA EN VIGOR: Septiembre del 2005

BIBLIOGRAFÍA

BASICA

- Deming W. Edward. "CALIDAD, PRODUCTIVIDAD Y COMPETITIVIDAD LA SALIDA DE LA CRISIS" Ed. Díaz Santos México, 1994.
- Gutiérrez Mario. "ADMINISTRAR PARA LA CALIDAD". 4ª edición, Ed. Limusa, México 1994.
- Ishikawa Kaoru, "¿QUÉ ES CONTROL DE CALIDAD? LA MODALIDAD JAPONESA", Ed. Norma, Colombia, 1990.

COMPLEMENTARIA

- A.V. Feigenbaum, "CONTROL TOTAL DE LA CALIDAD", 9ª Edición, Ed. Continental. México, 1992.
- Juran J. M., "PLANIFICACIÓN DE LA CALIDAD", Ed. Díaz Santos, España, 1990.
- Christopher H. Lovelock, "MERCADOTECNIA DE SERVICIOS", Ed. Prentice Hall, Hispanoamericana, S.A.
- Pilles Legault.- "ALCANZAR LA CALIDAD TOTAL EN UNA EMPRESA DE SERVICIOS"
Edit. Trillas, México 2000
- Humberto Cantú Delgado "DESARROLLO DE UNA CULTURA DE CALIDAD", Edit. Mc Graw Hill. México 2001

ELABORÓ: COMITÉ DE DIRECTORES DE LA
CARRERA DE TURISMO

APROBÓ: C. G. U. T.

REVISÓ: COMISIÓN ACADÉMICA NACIONAL DEL
AREA DE SERVICIOS

FECHA DE ENTRADA EN VIGOR: Septiembre del 2005