


## ASIGNATURA DE EVALUACIÓN DE SERVICIOS GASTRONÓMICOS BIS

<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>	20
<b>4. Horas Prácticas</b>	25
<b>5. Horas Totales</b>	45
<b>6. Horas Totales por Semana Cuatrimestre</b>	3
<b>7. Objetivo de aprendizaje</b>	El alumno diagnosticará y evaluará la calidad a través de indicadores del servicio gastronómico para el desarrollo de acciones de mejora continua y contribuir a la competitividad de las empresas del sector gastronómico.

Unidades de Aprendizaje	Horas		
	Teóricas	Prácticas	Totales
<b>I. Fundamentos de calidad.</b>	<b>10</b>	<b>5</b>	<b>15</b>
<b>II. Instrumentos para la evaluación de la calidad del servicio de alimentos y bebidas.</b>	<b>10</b>	<b>20</b>	<b>30</b>
<b>Totales</b>	<b>20</b>	<b>25</b>	<b>45</b>


<b>ELABORÓ:</b>	Comité de Directores de la Carrera de TSU en 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	

# EVALUACIÓN DE SERVICIOS GASTRONÓMICOS BIS


## UNIDADES DE APRENDIZAJE

<b>1. Unidad de aprendizaje</b>	<b>I. Fundamentos de calidad.</b>
<b>2. Horas Teóricas</b>	10
<b>3. Horas Prácticas</b>	5
<b>4. Horas Totales</b>	15
<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
Generalidades de la gestión de calidad.	<p>Identificar antecedentes y conceptos de la gestión de calidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Calidad</li> <li>- Calidad total</li> <li>- Sistema de Gestión de Calidad</li> <li>- Mejora continua</li> </ul> <p>Identificar los principales autores de la calidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- William E. Deming</li> <li>- Kaoru Ishikawa</li> <li>- Phillip Crosby</li> <li>- Joseph M. Juran</li> <li>- Peter Drucker</li> </ul> <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>	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
Herramientas de la calidad.	<p>Describir las principales herramientas del control de la calidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Diagrama de Pareto</li> <li>-Hoja de verificación</li> <li>-Espina de pescado (Ishikawa)</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>	Dirección Académica	
<b>APROBÓ:</b>	C. G. U. T. y P	<b>FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:</b>	Septiembre de 2018	

# EVALUACIÓN DE SERVICIOS GASTRONÓMICOS BIS

## 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>- 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. Evalúa la 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>	Dirección Académica
<b>APROBÓ:</b>	C. G. U. T. y P	<b>FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:</b>	Septiembre de 2018




# EVALUACIÓN DE SERVICIOS GASTRONÓMICOS BIS

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

# EVALUACIÓN DE SERVICIOS GASTRONÓMICOS BIS


## UNIDADES DE APRENDIZAJE

<b>1. Unidad de Aprendizaje</b>	<b>II. Instrumentos para la evaluación de la calidad del servicio de alimentos y bebidas</b>
<b>2. Horas Teóricas</b>	10
<b>3. Horas Prácticas</b>	20
<b>4. Horas Totales</b>	30
<b>5. Objetivo de la Unidad de Aprendizaje</b>	El alumno desarrollará acciones 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 en establecimientos de alimentos y bebidas	Identificar concepto y clasificación de indicadores de calidad del servicio de alimentos y bebidas.  Identificar concepto y clasificación de indicadores de producción de alimentos.	Determinar indicadores de calidad en servicios de alimentos y bebidas.  Determinar indicadores de calidad en la producción de alimentos.	Ética laboral Honestidad Puntualidad Responsabilidad Comunicación Autodominio Organizado Sistemático Innovador Proactivo Analítico Objetivo
Instrumentos de medición de calidad.	Reconocer la metodología de evaluación-medición cualitativa y cuantitativa.  Reconocer los instrumentos de medición de la calidad cualitativos y cuantitativos.	Implementar 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>	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
Detección de puntos críticos.	Describir diagnóstico de puntos críticos.	Identificar los puntos críticos de procesos de producción y servicio gastronómico.  Determinar los puntos críticos de procesos de producción y servicio gastronómico.	Ética laboral Honestidad Puntualidad Responsabilidad Comunicación Autodominio Organizado Sistemático Innovador Proactivo Analítico Objetivo
Mejora Continua	Describir concepto de mejora continua.  Describir estrategias de mejora.  Identificar los estándares de calidad de producción y servicio gastronómico.  Identificar la normatividad aplicable vigente en materia de establecimientos y servicios gastronómicos.	Determinar el estándar de calidad en el servicio gastronómico.  Evaluar la calidad en procedimientos y servicios gastronómicos.  Proponer acciones de mejora.	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>	Dirección Académica	
<b>APROBÓ:</b>	C. G. U. T. y P	<b>FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:</b>	Septiembre de 2018	

# EVALUACIÓN DE SERVICIOS GASTRONÓMICOS BIS

## 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>- Acciones 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. Desarrollar acciones 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>	Dirección Académica	
<b>APROBÓ:</b>	C. G. U. T. y P	<b>FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:</b>	Septiembre de 2018	




# EVALUACIÓN DE SERVICIOS GASTRONÓMICOS BIS

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


## EVALUACIÓN DE SERVICIOS GASTRONÓMICOS BIS

### 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.	Elaborar 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>	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
<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>Realizar 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>	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
<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>	Dirección Académica	
<b>APROBÓ:</b>	C. G. U. T. y P	<b>FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:</b>	Septiembre de 2018	

# EVALUACIÓN DE SERVICIOS GASTRONÓMICOS BIS

## FUENTES BIBLIOGRÁFICAS

<b>Autor</b>	<b>Año</b>	<b>Título del Documento</b>	<b>Ciudad</b>	<b>País</b>	<b>Editorial</b>
Ishikawa, Kaoru	2013	Introducción al control de la calidad	Madrid	España	Díaz de Santos
Izar landeta, Juan Manuel	2012	Calidad y mejora continua	México	México	LID
Cuatrecasas, Lluís y González Babón, Jesús	2017	Gestión integral de la calidad: Implantación, control y certificación	Barcelona	España	Profit Editorial
Montoya y Cerna, Claudia Patricia.	2009	Bases para la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad de acuerdo con los requisitos de la Norma ISO 9001:2008	Bogota	Colombia	Universidad Tecnológica de Pereira
Pérez Torres,	2006	Calidad Total en la atención al cliente. Pautas para garantizar la excelencia en el servicio	Madrid	España	Ideas propias
William, Martink	2006	Guía de Servicio en Restaurantes: : Calidad en los servicios de alimentos.	México	México	Trillas
Francisco Moyado	2010	Gestión de la Calidad	México	México	Siglo XXI Editores
Juan Manuel Izar Landeta	2011	Calidad y Mejora Continua	México	México	Lid Editorial Empresarial
Dale H. Besterfield	2009	Control de Calidad	México	México	Pearson Prentice Hall

<b>ELABORÓ:</b>	Comité de Directores de la Carrera de TSU en 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	