

**PROGRAMA DE ASIGNATURA: SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS CLAVE: E-SAB-1**

Propósito de aprendizaje de la Asignatura		El estudiante desarrollará el servicio de alimentos y bebidas en diversos establecimientos mediante la selección adecuada del equipo, la implementación de distintos tipos de montaje y la atención al comensal que cumpla con altos estándares de calidad para garantizar la satisfacción del cliente y contribuir al éxito de la empresa.			
Competencia a la que contribuye la asignatura		Prepara alimentos y bebidas siguiendo procedimientos estándar, de acuerdo a normas de higiene y seguridad, en un ambiente colaborativo			
Tipo de competencia	Cuatrimestre	Créditos	Modalidad	Horas por semana	Horas Totales
Específica	2	3.75	Escolarizada	4	60

Unidades de Aprendizaje	Horas del Saber	Horas del Saber Hacer	Horas Totales
	I.- Introducción al servicio de alimentos y bebidas	5	10
II.- Servicio al cliente	15	30	45
Totales	20	40	60

ELABORÓ:	DGUTYP	REVISÓ:	DGUTYP	F-DA-01-PA-LIC-7.1
APROBÓ:	DGUTYP	VIGENTE A PARTIR DE:	SEPTIEMBRE DE 2024	

Funciones	Capacidades	Criterios de Desempeño
Identificar las técnicas y habilidades necesarias en la transformación de los insumos aplicando normas de manejo higiénico de los alimentos y siguiendo instrucciones y procedimientos en primera y segunda lengua, de acuerdo con los objetivos de producción, de manera colaborativa.	Organizar los procesos gastronómicos y de servicio de alimentos y bebidas hacia la estandarización de los mismos en orden de eficientar su práctica.	Elaborar recetas estándar de platillos y bebidas que prepara en el laboratorio considerando los tiempos y movimientos, la oferta y demanda, los recursos disponibles, técnicas de planeación y las políticas de la organización, para cumplir las metas y optimizar los recursos.

### UNIDADES DE APRENDIZAJE

Unidad de Aprendizaje	I.- Introducción al servicio de alimentos y bebidas.					
Propósito esperado	El estudiante adecuará el montaje del servicio de alimentos y bebidas para asegurar que cumpla con las exigencias específicas del mismo, garantizando así la satisfacción y el cumplimiento de las expectativas del cliente..					
Tiempo Asignado	Horas del Saber	5	Horas del Saber Hacer	10	Horas Totales	15

Temas	Saber Dimensión Conceptual	Saber Hacer Dimensión Actuacional	Ser y Convivir Dimensión Socioafectiva
Introducción al servicio	-Identificar los antecedentes históricos del servicio de alimentos y bebidas.  -Identificar el origen y la evolución de los restaurantes.		Desarrollar los procedimientos relacionados a los costos en libertad, aplicando los principios de honestidad

ELABORÓ:	DGUTYP	REVISÓ:	DGUTYP	F-DA-01-PA-LIC-7.1
APROBÓ:	DGUTYP	VIGENTE A PARTIR DE:	SEPTIEMBRE DE 2024	

	<p>-Comprender a la industria de alimentos y bebidas.</p> <p>-Identificar la historia de la restauración y su importancia hasta el 2024.</p> <p>-Comprender atributos y habilidades del personal de servicio de alimentos y bebidas</p>		orientados al manejo de las finanzas.
Mobiliario y equipo de servicio de alimentos y bebidas	<p>Identificar los utensilios que comprenden el servicio:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Loza,</li> <li>-Plaqué</li> <li>-Cristalería</li> <li>-Blancos</li> </ul> <p>-Reconocimiento de equipos de servicio utilizados en el salón comedor para cada uno de los tipos de servicio</p> <p>Identificar los equipos empleados en área de comedor y bar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Gueridón</li> <li>-Barra</li> <li>-Máquina expendedora automática</li> <li>-Software de servicio</li> </ul>	Seleccionar el mobiliario y equipo acorde a las necesidades del servicio.	
Tipos de servicio y protocolos	<p>Identificar servicio conceptos y tipos de servicio en la industria de alimentos y bebidas:</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> </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>	

<b>ELABORÓ:</b>	<b>DGUTYP</b>	<b>REVISÓ:</b>	<b>DGUTYP</b>	<b>F-DA-01-PA-LIC-7.1</b>
<b>APROBÓ:</b>	<b>DGUTYP</b>	<b>VIGENTE A PARTIR DE:</b>	<b>SEPTIEMBRE DE 2024</b>	

	-Servicio buffet -Servicio Familiar, servicio de trenes.		
--	---	--	--

Proceso Enseñanza-Aprendizaje			
Métodos y técnicas de enseñanza	Medios y materiales didácticos	Espacio Formativo	
		Aula	
Prácticas de laboratorio Tareas de investigación Equipos colaborativos	Pizarrón, equipo multimedia, laboratorios de alimentos y bebidas, material didáctico, equipo mayor, menor y especializado de cocina y servicio.	Laboratorio / Taller	X
		Empresa	

Proceso de Evaluación		
Resultado de Aprendizaje	Evidencia de Aprendizaje	Instrumentos de evaluación
Los estudiantes identifican los antecedentes históricos del servicio de alimentos y bebidas, al igual que los atributos y habilidades del personal.	A partir de un caso práctico integrará a un portafolio de evidencias lo siguiente: -Reseña de la evolución del servicio del área de alimentos y bebidas. -Video del montaje de servicio.	Cuestionarios Ejercicios prácticos

ELABORÓ:	DGUTYP	REVISÓ:	DGUTYP	F-DA-01-PA-LIC-7.1
APROBÓ:	DGUTYP	VIGENTE A PARTIR DE:	SEPTIEMBRE DE 2024	

Unidad de Aprendizaje	II.- Servicio al cliente.					
Propósito esperado	El estudiante implementará el servicio de alimentos y bebidas en diversos establecimientos para mejorar la experiencia del cliente y asegurar su satisfacción.					
Tiempo Asignado	Horas del Saber	15	Horas del Saber Hacer	30	Horas Totales	45

Temas	Saber Dimensión Conceptual	Saber Hacer Dimensión Actuacional	Ser y Convivir Dimensión Socioafectiva
Montaje de mobiliario para servicio.	<p>Identificar los tipos de montaje para servicio de alimentos y bebidas</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Herradura</li> <li>-L</li> <li>-Peine</li> <li>-Espiga</li> <li>-Auditorio</li> <li>-Cóctel</li> <li>-Banquete</li> <li>-Imperial</li> </ul>	Realizar el montaje de mobiliario acorde a las características del establecimiento o evento.	Mostrar COMPROMISO para con la clase y DISCIPLINA en sus labores diarias.
Distribución del área de servicio de alimentos y bebidas.	<p>Identificar las funciones del personal que intervienen en el servicio de alimentos y bebidas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Organigramas de trabajo</li> <li>-Descripción de puestos</li> <li>-Atributos, habilidades y conocimientos del personal.</li> </ul> <p>Identificar la distribución del establecimiento de alimentos y bebidas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Área de recepción</li> <li>-Área de bar</li> </ul>	Determinar las áreas de comedor en establecimientos de alimentos y bebidas.	

ELABORÓ:	DGUTYP	REVISÓ:	DGUTYP	F-DA-01-PA-LIC-7.1
APROBÓ:	DGUTYP	VIGENTE A PARTIR DE:	SEPTIEMBRE DE 2024	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Área de fumar y no fumar</li> <li>-Estaciones de servicio</li> <li>-Áreas de juegos</li> </ul>		
Atención a comensales.	<p>Identificar las actividades y funciones complementarias a la apertura del servicio del establecimiento.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Identificar los diferentes tipos de menú</li> </ul> <p>Identificar las características de los diferentes tipos de comensales.</p> <p>Identificar el proceso del protocolo de servicio al cliente.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Reservación</li> <li>-Recepción</li> <li>-Asignación de mesa</li> <li>-Venta al comensal</li> <li>-Presentación de cartas</li> <li>-Identificación de comanda y 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> <p>Identificar las estrategias para el manejo de conflictos</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Quejas</li> </ul>	<p>Desarrollar el proceso de servicio al cliente.</p> <p>Gestionar la solución de quejas y sugerencias del servicio al cliente.</p>	

<b>ELABORÓ:</b>	<b>DGUTYP</b>	<b>REVISÓ:</b>	<b>DGUTYP</b>	<b>F-DA-01-PA-LIC-7.1</b>
<b>APROBÓ:</b>	<b>DGUTYP</b>	<b>VIGENTE A PARTIR DE:</b>	<b>SEPTIEMBRE DE 2024</b>	

	-Sugerencias -Áreas de oportunidad		
--	---------------------------------------	--	--

Proceso Enseñanza-Aprendizaje			
Métodos y técnicas de enseñanza	Medios y materiales didácticos	Espacio Formativo	
		Aula	
Prácticas de laboratorio Simulación Equipos colaborativos	Pizarrón, equipo multimedia, laboratorios de alimentos y bebidas, material didáctico, equipo mayor, menor y especializado de cocina y servicio.	Laboratorio / Taller	X
		Empresa	

Proceso de Evaluación		
Resultado de Aprendizaje	Evidencia de Aprendizaje	Instrumentos de evaluación
Los estudiantes reconocen mobiliario y equipo del área de piso y los distintos tipos de servicio que existen actualmente.	A partir de un caso práctico integrará a un portafolio de evidencias lo siguiente:  -Montaje acorde al establecimiento o evento. -Esquema de la distribución del área de servicio. -Diagrama de flujo de la secuencia de servicio -Estrategias del manejo de conflictos. -Video del servicio al comensal. -Conclusiones.	Rúbricas Ejercicios prácticos

Perfil idóneo del docente		
Formación académica	Formación Pedagógica	Experiencia Profesional
Licenciado en Gastronomía, Licenciado en Turismo	Manejo de herramientas didácticas para enseñanza-aprendizaje, de evaluación, técnicas de manejo de grupos.	Experiencia de 2 años en gerencia de piso (restaurantes), Servicio de catering y montaje de banquetes.

ELABORÓ:	DGUTYP	REVISÓ:	DGUTYP	F-DA-01-PA-LIC-7.1
APROBÓ:	DGUTYP	VIGENTE A PARTIR DE:	SEPTIEMBRE DE 2024	

Referencias bibliográficas					
Autor	Año	Título del documento	Lugar de publicación	Editorial	ISBN
June Payne-Palacio & Monica Theis	2016	Foodservice Management principles and paractices		England Pearson	978-1292104195
Sandra J. Dahmer & Kurt W. Kahl	2009	Restaurant Service basics	New Jersey	Wiley	978-0470107850
John R. Walker	2018	Reataurant Concepts, Management, and Operations	England	Wiley	978-1119393665
Costas Katsigris & Chris Thomas	2009	Desing and Equipment for Restaurants and Foodservices	New Jersey	John Wiley & Sons, Inc	978-0471762485
José Luis Curiel Monteagudo	2007	La mesa de Hernán Cortés	México.	Porrúa	978-9700766331
Usua Manero del Signo	2022	Guía básica de protocolo en la mesa	Barcelona	Independently published	979-8351748511

Referencias digitales			
Autor	Fecha de recuperación	Título del documento	Vínculo
Antonio Caro Sánchez Lafuente	2022	Lafuente Gestión en restauración: diseño en proceso de servicio. IC 2022	<a href="https://latam.casadellibro.com/libro-ibd-hotr042po-gestion-en-restauracion-diseno-en-proceso-de-servicio/9788411034708/12803219">https://latam.casadellibro.com/libro-ibd-hotr042po-gestion-en-restauracion-diseno-en-proceso-de-servicio/9788411034708/12803219</a>

<b>ELABORÓ:</b>	DGUTYP	<b>REVISÓ:</b>	DGUTYP	<b>F-DA-01-PA-LIC-7.1</b>
<b>APROBÓ:</b>	DGUTYP	<b>VIGENTE A PARTIR DE:</b>	SEPTIEMBRE DE 2024	