

ASIGNATURA DE EVALUACIÓN DE SERVICIOS GASTRONÓMICOS.

1. Competencias	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.
2. Cuatrimestre	Quinto
3. Horas Teóricas	35
4. Horas Prácticas	40
5. Horas Totales	75
6. Horas Totales por Semana Cuatrimestre	5
7. Objetivo de aprendizaje	El alumno evaluará la calidad del servicio gastronómico a través del diagnóstico e implementación de estrategias de mejora continua para contribuir a la competitividad de las empresas en el sector gastronómico.

Unidades de Aprendizaje	Horas		
	Teóricas	Prácticas	Totales
I. Fundamentos de calidad.	15	5	20
II. Instrumentos para la evaluación de la calidad.	20	35	55
Totales	35	40	75

ELABORÓ:	Comité de Directores de la Carrera de TSU en Gastronomía	REVISÓ:		
APROBÓ:	C. G. U. T.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2011	

EVALUACIÓN DE SERVICIOS GASTRONÓMICOS

UNIDADES DE APRENDIZAJE

1. Unidad de aprendizaje	I. Fundamentos de calidad.
2. Horas Teóricas	15
3. Horas Prácticas	5
4. Horas Totales	20
5. Objetivo de la Unidad de Aprendizaje	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
Principios y conceptos de la calidad	<p>Explicar los conceptos de calidad y puntos críticos.</p> <p>Reconocer la importancia de la calidad en los servicios gastronómicos</p> <p>Identificar los principios de la calidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Organización focalizada al cliente -Liderazgo -Involucramiento de personal -Gestión de procesos -Gestión a través de sistemas de mejora continua -Toma de decisiones basada en hechos -Relaciones con los proveedores 		<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>

ELABORÓ:	Comité de Directores de la Carrera de TSU en Gastronomía	REVISÓ:		
APROBÓ:	C. G. U. T.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2011	

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"> -Histograma -Diagrama de Pareto -Hoja de verificación -Espina de pescado (Ishikawa) -Diagrama de dispersión -Gráficos de control -Diagrama de flujo 	<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>

ELABORÓ:	Comité de Directores de la Carrera de TSU en Gastronomía	REVISÓ:		
APROBÓ:	C. G. U. T.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2011	

EVALUACIÓN DE SERVICIOS GASTRONÓMICOS

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">- Procedimientos del servicio.- Puntos críticos del proceso- Herramienta de control de la calidad utilizada.- Justificación de la herramienta seleccionada- Análisis de resultados- Conclusiones.	<ol style="list-style-type: none">1. Identificar los conceptos de calidad2. Analizar la importancia de la calidad en los servicios gastronómicos3. Comprender las herramientas del control de calidad4. Analizar los puntos críticos de control de calidad en los servicios gastronómicos.	<p>Caso práctico Lista de cotejo</p>

ELABORÓ:	Comité de Directores de la Carrera de TSU en Gastronomía	REVISÓ:		
APROBÓ:	C. G. U. T.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2011	

EVALUACIÓN DE SERVICIOS GASTRONÓMICOS

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		

ELABORÓ:	Comité de Directores de la Carrera de TSU en Gastronomía	REVISÓ:		
APROBÓ:	C. G. U. T.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2011	

EVALUACIÓN DE SERVICIOS GASTRONÓMICOS

UNIDADES DE APRENDIZAJE

1. Unidad de Aprendizaje	II. Instrumentos para la evaluación de la calidad.
2. Horas Teóricas	20
3. Horas Prácticas	35
4. Horas Totales	55
5. Objetivo de la Unidad de Aprendizaje	El alumno determinará estrategias 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	Identificar concepto y clasificación de indicadores de calidad. Explicar la elaboración de indicadores de calidad.	Determinar indicadores de calidad en servicios y procedimientos gastronómicos.	Ética laboral Honestidad Puntualidad Responsabilidad Comunicación Autodominio Organizado Sistemático Innovador Proactivo Analítico Objetivo
Instrumentos de medición de calidad.	Explicar el marco teórico de la evaluación-mediación cualitativa y cuantitativa. Identificar los instrumentos de medición de la calidad cualitativos y cuantitativos.	Elaborar 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

ELABORÓ:	Comité de Directores de la Carrera de TSU en Gastronomía	REVISÓ:		
APROBÓ:	C. G. U. T.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2011	

Temas	Saber	Saber hacer	Ser
Detección de puntos críticos.	<p>Describir la metodología HACCP.</p> <p>Describir diagnóstico de puntos críticos.</p>	<p>Identificar los puntos críticos de procesos de producción y servicio gastronómico.</p> <p>Determinar los puntos críticos de procesos de producción y servicios.</p>	<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>
Estrategias de mejora continua	<p>Describir concepto de mejora continua.</p> <p>Describir estrategias de mejora.</p> <p>Describir los estándares de calidad en el servicio</p> <p>Identificar la normatividad aplicable en materia de establecimientos y servicios gastronómicos.</p>	<p>Establecer el estándar de calidad en el servicio gastronómico.</p> <p>Evaluar la calidad en procedimientos y servicios gastronómicos.</p> <p>Proponer estrategia de mejoras.</p>	<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>

ELABORÓ:	Comité de Directores de la Carrera de TSU en Gastronomía	REVISÓ:		
APROBÓ:	C. G. U. T.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2011	

EVALUACIÓN DE SERVICIOS GASTRONÓMICOS

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"> - Instrumentos de medición - Indicadores cuantitativos y cualitativos de calidad - Diagnóstico de puntos críticos de control de la calidad. -Evaluación de resultados - Estándares de calidad - Estrategia de mejora - Propuestas de mejora continua - Conclusiones 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar los instrumentos de medición de la calidad 2. Analizar los indicadores de calidad 3. Analizar los puntos críticos 4. Comprender procedimiento de evaluación de resultados 5. Proponer estrategias de mejora 	<p>Caso práctico Guías de observación</p>

ELABORÓ:	Comité de Directores de la Carrera de TSU en Gastronomía	REVISÓ:		
APROBÓ:	C. G. U. T.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2011	

EVALUACIÓN DE SERVICIOS GASTRONÓMICOS

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		

ELABORÓ:	Comité de Directores de la Carrera de TSU en Gastronomía	REVISÓ:		
APROBÓ:	C. G. U. T.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2011	

EVALUACIÓN DE SERVICIOS GASTRONÓMICOS.

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.	Elabora 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

ELABORÓ:	Comité de Directores de la Carrera de TSU en Gastronomía	REVISÓ:		
APROBÓ:	C. G. U. T.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2011	

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>Realiza 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"> - Manejo higiénico de los insumos. - Manejo de almacén. - Técnicas y métodos de bases culinarias. - Organización del trabajo en cocina: tiempo de preparación del mise en place, tiempo de entrega y requerimientos de mano de obra. <p>C) Montaje y presentación a gran escala.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Limpieza. - Características organolépticas acordes a la receta estándar: olor, color, sabor, textura y temperatura. - Tamaño de la porción acorde a la receta estándar. - Estética: balance, unidad, flujo de platillo y foco de atención (BUFF). - Tipo de loza a utilizar. <p>D) Recetas estándar a gran escala.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ingredientes: productos alimenticios naturales y procesados. - Sistemas de producción apegados a la normatividad. - Técnicas y equipos de producción en volumen a utilizar. - Temperaturas de cocción, de servicio y de conservación. - Fotografía de la presentación final. - Costos, porciones y rendimientos. - Aporte nutrimental.

ELABORÓ:	Comité de Directores de la Carrera de TSU en Gastronomía	REVISÓ:		
APROBÓ:	C. G. U. T.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2011	

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"> - Actividad en proceso: cumplimiento y ajuste de roles, funciones y tiempos, y control de materia prima. - Actividad ejecutada: cumplimiento y ajuste de las actividades programadas. - Observaciones e incidencias
<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"> - Instrumentos de medición de la satisfacción del cliente. - Análisis del control maestro y los resultados de la satisfacción del cliente. - Propuestas de corrección y mejora.

ELABORÓ:	Comité de Directores de la Carrera de TSU en Gastronomía	REVISÓ:		
APROBÓ:	C. G. U. T.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2011	

EVALUACIÓN DE SERVICIOS GASTRONÓMICOS.

FUENTES BIBLIOGRÁFICAS

Autor	Año	Título del Documento	Ciudad	País	Editorial
Francisco Moyado	(2010)	<i>Gestión de la Calidad</i>	México	México	Siglo XXI Editores
Douglas C. Montgomery	(2003)	<i>Control Estadístico de la Calidad</i>	México	México	Limusa
Sergio Tobon Tobon	(2006)	<i>Competencias, Calidad y Educación Superior</i>	Bogotá	Colombia	Cooperativa Editorial Magisterio
Juan Manuel Izar Landeta	(2011)	<i>Calidad y Mejora Continua</i>	México	México	Lid Editorial Empresarial
Victor Manuel Nava Carballido	(2009)	<i>ISO 9001 – 2008: Elementos para Conocer e Implantar la Calidad Para la Mejora Continua</i>	México	México	Limusa
Agustín Tristán López	(2006)	<i>Estándares de Calidad Para Pruebas Objetivas</i>	Bogotá	Colombia	Cooperativa Editorial Magisterio
Dale H. Besterfield	(2009)	<i>Control de Calidad</i>	México	México	Person Prentice Hall
Claudia Hernández Castillo	(2010)	<i>Calidad en el Servicio</i>	México	México	Trillas
Francisco Moyado	(2010)	<i>Gestión de la Calidad</i>	México	México	Siglo XXI Editores
Douglas C. Montgomery	(2003)	<i>Control Estadístico de la Calidad</i>	México	México	Limusa

ELABORÓ:	Comité de Directores de la Carrera de TSU en Gastronomía	REVISÓ:		
APROBÓ:	C. G. U. T.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2011	

Autor	Año	Título del Documento	Ciudad	País	Editorial
Sergio Tobon Tobon	(2006)	<i>Competencias, Calidad y Educación Superior</i>	Bogotá	Colombia	Cooperativa Editorial Magisterio

ELABORÓ:	Comité de Directores de la Carrera de TSU en Gastronomía	REVISÓ:		
APROBÓ:	C. G. U. T.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2011	