


ASIGNATURA DE SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS

| | |
|-------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 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 | Cuarto |
| 3. Horas Teóricas | 25 |
| 4. Horas Prácticas | 65 |
| 5. Horas Totales | 90 |
| 6. Horas Totales por Semana Cuatrimestre | 6 |
| 7. Objetivo de aprendizaje | El alumno desarrollará el servicio a comensales de establecimientos de alimentos y bebidas, a través de la selección de equipo, tipos de montaje y atención al comensal para contribuir a la satisfacción al cliente y a la rentabilidad de la organización. |

| Unidades de Aprendizaje | Horas | | |
|-------------------------------------------------------------|-----------|-----------|-----------|
| | Teóricas | Prácticas | Totales |
| I. Introducción del servicio de alimentos y bebidas. | 10 | 20 | 30 |
| II. Servicio al cliente | 15 | 45 | 60 |
| Totales | 25 | 65 | 90 |


| | | | | |
|-----------------|---------------------------------------------------|-----------------------------------|--------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| ELABORÓ: | Comité de Directores de la Carrera de Gastronomía | REVISÓ: | |  |
| APROBÓ: | C. G. U. T. | FECHA DE ENTRADA EN VIGOR: | Septiembre de 2012 | |

SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS


UNIDADES DE APRENDIZAJE

| | |
|------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Unidad de Aprendizaje | I. Introducción del servicio de alimentos y bebidas. |
| 2. Horas Teóricas | 10 |
| 3. Horas Prácticas | 20 |
| 4. Horas Totales | 30 |
| 5. Objetivo de la Unidad de Aprendizaje | El alumno realizará el montaje de servicio de alimentos y bebidas, para cumplir con las expectativas del cliente. |

| Temas | Saber | Saber hacer | Ser |
|---------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Introducción al servicio. | Identificar el origen y evolución del servicio de alimentos y bebidas. | | Responsabilidad Honestidad Proactividad Creatividad Trabajo bajo presión Autocontrol Compromiso Respeto |
| Utensilios y equipo de servicio de alimentos y bebidas. | Identificar los utensilios que comprenden el área de comedor: loza y plaqué. Reconocer el equipo menor del área de bar: cristalería. Identificar los equipos del área de comedor y bar como: - Cafetera. -Tostador. -Licuadora. -Gueridón. -Carbojet. -Cava. | Seleccionar el equipo menor y mayor acorde a las necesidades del servicio. | Puntualidad Trabajo en equipo Responsabilidad Pulcritud Honestidad Proactividad Creatividad Trabajo bajo presión Autocontrol Compromiso Respeto Actitud de servicio Analítico Sistemático |

| | | | | |
|-----------------|---------------------------------------------------|-----------------------------------|--------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| ELABORÓ: | Comité de Directores de la Carrera de Gastronomía | REVISÓ: | |  |
| APROBÓ: | C. G. U. T. | FECHA DE ENTRADA EN VIGOR: | Septiembre de 2012 | |


| Temas | Saber | Saber hacer | Ser |
|--------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tipos de servicio. | <p>Identificar concepto y tipos de servicio en la industria de alimentos y bebidas como:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Servicio Inglés. -Servicio Francés -Servicio Ruso -Servicio Americano. -Servicio Buffet. <p>Identificar los elementos que componen el montaje de una mesa como:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Tipo de servicio. -Menage y petite menage -Cristalería. -Uniformidad. | <p>Seleccionar los tipos de servicio acordes a las necesidades de los clientes.</p> <p>Demostrar los tipos de servicio y el montaje de mesa.</p> | <p>Puntualidad</p> <p>Trabajo en equipo</p> <p>Responsabilidad</p> <p>Pulcritud</p> <p>Honestidad</p> <p>Proactividad</p> <p>Creatividad</p> <p>Trabajo bajo presión</p> <p>Autocontrol</p> <p>Compromiso</p> <p>Respeto</p> <p>Actitud de servicio</p> <p>Sistemático</p> |

| | | | | |
|-----------------|---------------------------------------------------|-----------------------------------|--------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| ELABORÓ: | Comité de Directores de la Carrera de Gastronomía | REVISÓ: | |  |
| APROBÓ: | C. G. U. T. | FECHA DE ENTRADA EN VIGOR: | Septiembre de 2012 | |

SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS

PROCESO DE EVALUACIÓN

| Resultado de aprendizaje | Secuencia de aprendizaje | Instrumentos y tipos de reactivos |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|
| <p>A partir de un caso práctico integrará a un portafolio de evidencias lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Breve reseña de la evolución del servicio del área de alimentos y bebidas. - Video del montaje de servicio | <ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar los orígenes del servicio de alimentos y bebidas. 2. Comprender los tipos de servicio. 3. Identificar el equipo de servicio de alimentos y bebidas. | <p>Ejercicios prácticos</p> <p>Lista de cotejo</p> |

| | | | | |
|-----------------|---------------------------------------------------|-----------------------------------|--------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| ELABORÓ: | Comité de Directores de la Carrera de Gastronomía | REVISÓ: | |  |
| APROBÓ: | C. G. U. T. | FECHA DE ENTRADA EN VIGOR: | Septiembre de 2012 | |


SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS

PROCESO ENSEÑANZA APRENDIZAJE

| Métodos y técnicas de enseñanza | Medios y materiales didácticos |
|------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|
| Prácticas de laboratorio Tareas de investigación Equipos colaborativos | Internet Equipo multimedia Impresos de casos Equipo menor y mayor |

ESPACIO FORMATIVO

| Aula | Laboratorio / Taller | Empresa/Campo |
|------|----------------------|---------------|
| | X | |


| | | | | |
|-----------------|---------------------------------------------------|-----------------------------------|--------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| ELABORÓ: | Comité de Directores de la Carrera de Gastronomía | REVISÓ: | |  |
| APROBÓ: | C. G. U. T. | FECHA DE ENTRADA EN VIGOR: | Septiembre de 2012 | |

SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS

UNIDADES DE APRENDIZAJE

| | |
|------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Unidad de Aprendizaje | II. Servicio al cliente |
| 2. Horas Teóricas | 15 |
| 3. Horas Prácticas | 45 |
| 4. Horas Totales | 60 |
| 5. Objetivo de la Unidad de Aprendizaje | El alumno desarrollará el servicio en establecimientos de alimentos y bebidas, para contribuir a la satisfacción del cliente |


| Temas | Saber | Saber hacer | Ser |
|-----------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Montaje de comedor de alimentos y bebidas. | Identificar los tipos de montaje para eventos como: -Herradura. - L -Peine. -Imperial. | Realizar el montaje de mesas acorde a las características del evento. | Puntualidad Trabajo en equipo Responsabilidad Pulcritud Honestidad Proactividad Creatividad Trabajo bajo presión Autocontrol Compromiso Respeto Actitud de servicio |
| Distribución del área de servicio de alimentos y bebidas. | Reconocer las funciones del personal de servicio de alimentos y bebidas. Identificar la distribución del establecimiento de alimentos y bebidas, como: -Área de recepción del cliente. -Área de bar. -Área de fumar o no fumar. -Estaciones de servicio | Determinar las áreas de comedor en establecimientos de alimentos y bebidas. | Puntualidad Trabajo en equipo Responsabilidad Pulcritud Honestidad Proactividad Creatividad Trabajo bajo presión Autocontrol Compromiso Respeto Actitud de servicio |

| | | | | |
|-----------------|---------------------------------------------------|-----------------------------------|--------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| ELABORÓ: | Comité de Directores de la Carrera de Gastronomía | REVISÓ: | |  |
| APROBÓ: | C. G. U. T. | FECHA DE ENTRADA EN VIGOR: | Septiembre de 2012 | |

| Temas | Saber | Saber hacer | Ser |
|------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Secuencia de servicio. | <p>Identificar las actividades y funciones complementarias a la apertura del servicio del establecimiento.</p> <p>Identificar los tipos de comensales como: -Parlanchín. -Indeciso. -Exigente.</p> <p>Identificar el proceso de servicio al cliente como:</p> <p>-Recepción. -Asignación de mesa. - Venta a comensal -Presentación de cartas -Toma de orden: atención al comensal -Entrega de alimentos y bebidas. - Cuenta -Retiro loza y cristalería vacía -Despedida del comensal.</p> | Ofrecer servicio a comensales. | <p>Puntualidad Trabajo en equipo Responsabilidad Pulcritud Honestidad Proactividad Creatividad Trabajo bajo presión Autocontrol Compromiso Respeto Actitud de servicio</p> |

| | | | | |
|-----------------|---------------------------------------------------|-----------------------------------|--------------------|--|
| ELABORÓ: | Comité de Directores de la Carrera de Gastronomía | REVISÓ: | | |
| APROBÓ: | C. G. U. T. | FECHA DE ENTRADA EN VIGOR: | Septiembre de 2012 | |

| Temas | Saber | Saber hacer | Ser |
|-----------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Manejo de conflictos. | <p>Identificar los conceptos de queja y sugerencias.</p> <p>Identificar las críticas constructivas y destructivas.</p> <p>Identificar las áreas de oportunidad frente a un comensal insatisfecho:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Quejas de alimentos y bebidas - Fallas en las instalaciones - Actitud del personal | Gestionar la solución de quejas y sugerencias del servicio al cliente | <p>Puntualidad</p> <p>Trabajo en equipo</p> <p>Responsabilidad</p> <p>Pulcritud</p> <p>Honestidad</p> <p>Proactividad</p> <p>Creatividad</p> <p>Trabajo bajo presión</p> <p>Autocontrol</p> <p>Compromiso</p> <p>Respeto</p> <p>Actitud de servicio</p> |

| | | | | |
|-----------------|---------------------------------------------------|-----------------------------------|--------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| ELABORÓ: | Comité de Directores de la Carrera de Gastronomía | REVISÓ: | |  |
| APROBÓ: | C. G. U. T. | FECHA DE ENTRADA EN VIGOR: | Septiembre de 2012 | |

SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS

PROCESO DE EVALUACIÓN

| Resultado de aprendizaje | Secuencia de aprendizaje | Instrumentos y tipos de reactivos |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|
| <p>A partir de un caso práctico integrará a un portafolio de evidencias lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Montaje acorde al evento - Video del servicio al comensal - Esquema de la distribución del comedor. - Elaborar un diagrama de flujo de la secuencia de servicio. - Estrategias del manejo de conflictos -Conclusiones. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar el montaje de eventos. 2. Comprender el proceso del servicio a comensales. 3. Identificar los tipos de clientes. 4. Analizar las estrategias de solución a conflictos a comensales. | <p>Ejercicios prácticos</p> <p>Lista de cotejo</p> |

| | | | | |
|-----------------|---------------------------------------------------|-----------------------------------|--------------------|--|
| ELABORÓ: | Comité de Directores de la Carrera de Gastronomía | REVISÓ: | | |
| APROBÓ: | C. G. U. T. | FECHA DE ENTRADA EN VIGOR: | Septiembre de 2012 | |


SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS

PROCESO ENSEÑANZA APRENDIZAJE

| Métodos y técnicas de enseñanza | Medios y materiales didácticos |
|---------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|
| Prácticas de laboratorio Juego de roles Equipos colaborativos | Internet Equipo multimedia Impresos de casos Equipo menor y mayor |

ESPACIO FORMATIVO


| Aula | Laboratorio / Taller | Empresa/Campo |
|------|----------------------|---------------|
| | X | |

| | | | | |
|-----------------|---------------------------------------------------|-----------------------------------|--------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| ELABORÓ: | Comité de Directores de la Carrera de Gastronomía | REVISÓ: | |  |
| APROBÓ: | C. G. U. T. | FECHA DE ENTRADA EN VIGOR: | Septiembre de 2012 | |


SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS

CAPACIDADES DERIVADAS DE LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES A LAS QUE CONTRIBUYE LA ASIGNATURA

| Capacidad | Criterios de Desempeño |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Determinar las características del servicio mediante el diagnóstico de los requerimientos del cliente y de la operación, para ofrecer alternativas de servicio. | <p>Elabora un diagnóstico para un servicio gastronómico que incluya:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Requerimientos del cliente: tipo de evento número y tipo de personas, menú, presupuesto, duración del evento, horario, fecha y locación. - Tipos de servicios - Requerimientos de insumos: materia prima, personal, utensilios y equipamiento y mobiliario - Al menos 3 alternativas de servicio: tipos de servicio, menú y presupuesto. |
| 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. | <p>Elabora el plan logístico de un servicio gastronómico, considerando la normatividad aplicable, que incluya:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 |
| 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>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 incidencia |

| | | | | |
|-----------------|---------------------------------------------------|-----------------------------------|--------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| ELABORÓ: | Comité de Directores de la Carrera de Gastronomía | REVISÓ: | |  |
| APROBÓ: | C. G. U. T. | FECHA DE ENTRADA EN VIGOR: | Septiembre de 2012 | |


| Capacidad | Criterios de Desempeño |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <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 Gastronomía | REVISÓ: | |  |
| APROBÓ: | C. G. U. T. | FECHA DE ENTRADA EN VIGOR: | Septiembre de 2012 | |

SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS

FUENTES BIBLIOGRÁFICAS

| Autor | Año | Título del Documento | Ciudad | País | Editorial |
|---------------------------|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------|--------|----------|-----------------------|
| Ed. Vértice | (2009) | <i>Servicio Básico de Alimentos y Bebidas y tareas en el Post-servicio de Restaurante</i> | Madrid | España | Vértice |
| Francisco Garcia Ortiz | (2009) | <i>Técnicas de servicio y Atención al cliente</i> | Madrid | España | Paraninfo |
| Brian Cooper | (2002) | <i>Como iniciar y Administrar un Restaurante</i> | Bogotá | Colombia | Grupo Editorial Norma |
| K. Douglas Hoffman | (2002) | <i>Fundamentos de Marketing de Servicios: Conceptos, Estrategias y Casos</i> | México | DF | Thompson |
| Leonard L. Berry | (2004) | <i>Un buen Servicio ya no basta</i> | Madrid | España | Deusto |
| Reay Julia | (2008) | <i>Administración del servicio de alimentos</i> | México | México | Trillas |
| Douglas Sutherland | (2010) | <i>Servicios de Restaurantería</i> | México | México | Trillas |
| Sánchez Maza Miguel Ángel | (2008) | <i>Servicios de Barra</i> | México | México | Limusa |
| Sánchez Maza Miguel Ángel | (2008) | <i>Preparación y presentación del Servicio de Comedor</i> | México | México | Limusa |
| Reay Julia | (2005) | <i>Restauranteria Básica</i> | México | México | Trillas |

| | | | | |
|-----------------|---------------------------------------------------|-----------------------------------|--------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| ELABORÓ: | Comité de Directores de la Carrera de Gastronomía | REVISÓ: | |  |
| APROBÓ: | C. G. U. T. | FECHA DE ENTRADA EN VIGOR: | Septiembre de 2012 | |