

ASIGNATURA DE GESTION DE LA CALIDAD EN ESTABLECIMIENTOS DE ALIMENTOS Y BEBIDAS

1. Competencias	Desarrollar y administrar un concepto gastronómico a través del diagnóstico del potencial culinario, la ingeniería de menús, cocina mexicana e internacional representativa, herramientas financieras y de administración estratégica y la normatividad aplicable para fortalecer al sector gastronómico y contribuir al desarrollo económico de la zona.
2. Cuatrimestre	Noveno
3. Horas Teóricas	21
4. Horas Prácticas	24
5. Horas Totales	45
6. Horas Totales por Semana Cuatrimestre	3
7. Objetivo de aprendizaje	El alumno estructurará una propuesta de gestión de calidad a través de herramientas de calidad, considerando los estándares y certificaciones para contribuir a la competitividad de establecimientos de alimentos y bebidas.

Unidades de Aprendizaje	Horas		
	Teóricas	Prácticas	Totales
I. Mejora continua y gestión de la calidad	5	0	5
II. Herramientas administrativas para la gestión de calidad	6	9	15
III. Certificaciones para establecimientos de alimentos y bebidas	10	15	25
Totales	21	24	45

ELABORÓ:	Comité de Directores de la carrera de Licenciatura de Gastronomía	REVISÓ:	Subdirección de Programas Educativos	
APROBÓ:	C. G. U. T.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2013	

GESTION DE LA CALIDAD EN ESTABLECIMIENTOS DE ALIMENTOS Y BEBIDAS

UNIDADES DE APRENDIZAJE

1. Unidad de aprendizaje	I. Mejora continua y gestión de la calidad
2. Horas Teóricas	5
3. Horas Prácticas	0
4. Horas Totales	5
5. Objetivo de la Unidad de Aprendizaje	El alumno determinará el círculo de calidad y estrategias de mejora continua para la gestión de calidad en el establecimiento de alimentos y bebidas.

Temas	Saber	Saber hacer	Ser
Antecedentes y conceptos de la gestión de calidad.	Reconocer el concepto y los antecedentes de la gestión de la calidad. Reconocer el concepto de mejora continua.		Analítico Sistemático Pensamiento crítico Responsabilidad Disciplina Ordenado Objetivo Honesto Asertivo
Mejora continua, círculo de la calidad total.	Identificar el círculo de la calidad total. Identificar el círculo de Deming.		Analítico Sistemático Pensamiento crítico Responsabilidad Disciplina Ordenado Objetivo Honesto Asertivo

ELABORÓ:	Comité de Directores de la carrera de Licenciatura de Gastronomía	REVISÓ:	Subdirección de Programas Educativos	
APROBÓ:	C. G. U. T.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2013	

Temas	Saber	Saber hacer	Ser
Aspectos generales del Sistema de Gestión de Calidad	<p>Identificar el concepto de:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Gestión de calidad -Sistema de Gestión de Calidad -Gestión de la Calidad Total (TQM) -Certificación -Auditoría <p>Reconocer el concepto de proceso</p> <p>Identificar el modelo ISO 9000</p>		<p>Analítico</p> <p>Sistemático</p> <p>Pensamiento crítico</p> <p>Responsabilidad</p> <p>Disciplina</p> <p>Ordenado</p> <p>Objetivo</p> <p>Asertivo</p>

ELABORÓ:	Comité de Directores de la carrera de Licenciatura de Gastronomía	REVISÓ:	Subdirección de Programas Educativos	
APROBÓ:	C. G. U. T.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2013	

GESTION DE LA CALIDAD EN ESTABLECIMIENTOS 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 de establecimientos de A y B, elaborará una propuesta de mejora continua que incluya:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Integración del círculo de calidad. - Ámbito de aplicación - Participantes - Esquema de Deming. - Estrategias de mejora continua - Conclusiones 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Comprender el concepto y antecedentes de la gestión de calidad 2. Identificar el proceso de mejora continua. 3. Analizar los componentes del círculo Deming 4. Comprender las funciones de los círculos de calidad. 	<p>Casos prácticos Lista de cotejo</p>

ELABORÓ:	Comité de Directores de la carrera de Licenciatura de Gastronomía	REVISÓ:	Subdirección de Programas Educativos	
APROBÓ:	C. G. U. T.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2013	

GESTION DE LA CALIDAD EN ESTABLECIMIENTOS DE ALIMENTOS Y BEBIDAS

PROCESO ENSEÑANZA APRENDIZAJE

Métodos y técnicas de enseñanza	Medios y materiales didácticos
Análisis de casos Investigación Equipos colaborativos	Computadora Material impreso Video proyector Internet

ESPACIO FORMATIVO

Aula	Laboratorio / Taller	Empresa
X		

ELABORÓ:	Comité de Directores de la carrera de Licenciatura de Gastronomía	REVISÓ:	Subdirección de Programas Educativos	
APROBÓ:	C. G. U. T.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2013	

GESTION DE LA CALIDAD EN ESTABLECIMIENTOS DE ALIMENTOS Y BEBIDAS

UNIDADES DE APRENDIZAJE

1. Unidad de aprendizaje	II. Herramientas administrativas para la gestión de calidad
2. Horas Teóricas	6
3. Horas Prácticas	9
4. Horas Totales	15
5. Objetivo de la Unidad de Aprendizaje	El alumno determinará áreas de oportunidad de la operación de un establecimiento de alimentos y bebidas para optimización de recursos

Temas	Saber	Saber hacer	Ser
Herramientas administrativas para la gestión de calidad	Identificar las herramientas administrativas para la gestión de la calidad: -Diagrama de afinidad -Diagrama de árbol -Diagrama de relaciones -Diagrama de actividades -Diagrama de flechas -Matrices y análisis matricial para la calidad		Analítico Sistemático Pensamiento crítico Responsabilidad Disciplina Ordenado Objetivo Honesto Asertivo

ELABORÓ:	Comité de Directores de la carrera de Licenciatura de Gastronomía	REVISÓ:	Subdirección de Programas Educativos	
APROBÓ:	C. G. U. T.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2013	

Temas	Saber	Saber hacer	Ser
Diagrama de afinidad y de árbol	<p>Identificar el concepto de diagrama de afinidad y diagrama de árbol y su relación con la gestión de la calidad</p> <p>Explicar el proceso de elaboración de diagramas de afinidad y de árbol.</p>	<p>Determinar áreas de oportunidad en la operación de un establecimientos de alimentos y bebidas</p> <p>Diagramar las actividades relacionadas de un establecimiento de A y B con el diagrama de afinidad.</p> <p>Presentar las alternativas de solución a un problema con el diagrama de árbol</p>	<p>Analítico</p> <p>Sistemático</p> <p>Pensamiento crítico</p> <p>Responsabilidad</p> <p>Disciplina</p> <p>Ordenado</p> <p>Proactivo</p> <p>Objetivo</p> <p>Asertivo</p> <p>Trabajo bajo presión</p> <p>Eficiente</p>
Diagrama de relaciones y de actividades	<p>Identificar el concepto de diagrama de relaciones y diagrama de actividades, y su relación con la gestión de la calidad</p> <p>Explicar el proceso de elaboración de diagramas de relaciones y actividades.</p>	<p>Determinar áreas de oportunidad en la operación de establecimientos de alimentos y bebidas.</p> <p>Presentar la relación causa - efecto con el diagrama de relaciones</p> <p>Diagramar las actividades paralelas de un establecimientos de alimentos y bebidas con el diagrama de actividades</p>	<p>Analítico</p> <p>Sistemático</p> <p>Pensamiento crítico</p> <p>Responsabilidad</p> <p>Disciplina</p> <p>Ordenado</p> <p>Proactivo</p> <p>Objetivo</p> <p>Asertivo</p> <p>Trabajo bajo presión</p> <p>Eficiente</p>

ELABORÓ:	Comité de Directores de la carrera de Licenciatura de Gastronomía	REVISÓ:	Subdirección de Programas Educativos	
APROBÓ:	C. G. U. T.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2013	

Temas	Saber	Saber hacer	Ser
Diagrama de flechas	Identificar el concepto de diagrama de flechas y su relación con la gestión de la calidad Explicar el proceso de elaboración de diagramas de flechas	Determinar áreas de oportunidad en la operación de un establecimientos de alimentos y bebidas Determinar la secuencia y tiempo de un proceso con el diagrama de flechas	Analítico Sistemático Pensamiento crítico Responsabilidad Disciplina Ordenado Proactivo Objetivo Asertivo Trabajo bajo presión Eficiente
Matriz L para la calidad	Identificar el tipo de matriz L y su relación con la gestión de la calidad Explicar el proceso de elaboración de matriz L y su interpretación	Determinar áreas de oportunidad en la operación de un establecimientos de alimentos y bebidas Presentar la relación de dos variables con la matriz L	Analítico Sistemático Pensamiento crítico Responsabilidad Disciplina Ordenado Proactivo Objetivo Asertivo Trabajo bajo presión Eficiente

ELABORÓ:	Comité de Directores de la carrera de Licenciatura de Gastronomía	REVISÓ:	Subdirección de Programas Educativos	
APROBÓ:	C. G. U. T.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2013	

GESTION DE LA CALIDAD EN ESTABLECIMIENTOS 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 de gestión de calidad de establecimientos de A y B, elaborará un reporte que incluya:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Agrupación de datos con el diagrama de afinidad y árbol - Relación causa-efecto con el diagrama de relaciones y actividades - Secuencia y tiempo de un proceso con el diagrama de flechas - Relación de dos variables con la matriz L - Áreas de oportunidad de la operación - Propuesta de acciones de mejora - Conclusiones 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar los diagramas, matrices de gestión de calidad y sus aplicaciones. 2. Comprender el procedimiento de elaboración de diagramas de calidad. 3. Comprender el procedimiento para la elaboración de matrices de calidad. 4. Analizar la información obtenida de las herramientas administrativas. 	<p>Ejercicios prácticos Rúbrica</p>

ELABORÓ:	Comité de Directores de la carrera de Licenciatura de Gastronomía	REVISÓ:	Subdirección de Programas Educativos	
APROBÓ:	C. G. U. T.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2013	

GESTION DE LA CALIDAD EN ESTABLECIMIENTOS DE ALIMENTOS Y BEBIDAS

PROCESO ENSEÑANZA APRENDIZAJE

Métodos y técnicas de enseñanza	Medios y materiales didácticos
Solución de problemas Análisis de casos Investigación	Computadora Material impreso Videoprojector Internet

ESPACIO FORMATIVO

Aula	Laboratorio / Taller	Empresa
X		

ELABORÓ:	Comité de Directores de la carrera de Licenciatura de Gastronomía	REVISÓ:	Subdirección de Programas Educativos	
APROBÓ:	C. G. U. T.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2013	

GESTION DE LA CALIDAD EN ESTABLECIMIENTOS DE ALIMENTOS Y BEBIDAS

UNIDADES DE APRENDIZAJE

1. Unidad de aprendizaje	III. Certificaciones para establecimientos de alimentos y bebidas
2. Horas Teóricas	10
3. Horas Prácticas	15
4. Horas Totales	25
5. Objetivo de la Unidad de Aprendizaje	El alumno diagnosticará la situación del manejo higiénico en un establecimiento de alimentos y bebidas para determinar puntos críticos.

Temas	Saber	Saber hacer	Ser
Distintivo H	<p>Identificar los conceptos y características del Distintivo H:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Concepto -Objetivo -Normatividad NMXF605 -Puntos de verificación -Proceso de obtención -Vigencia <p>Interpretar los resultados de la verificación</p>	<p>Verificar el cumplimiento de los estándares marcados por la certificación</p> <p>Proponer acciones de mejora en el establecimiento de alimentos y bebidas</p>	<p>Analítico</p> <p>Sistemático</p> <p>Pensamiento crítico</p> <p>Responsabilidad</p> <p>Disciplina</p> <p>Ordenado</p> <p>Proactivo</p> <p>Objetivo</p> <p>Respeto</p> <p>Ético</p> <p>Asertivo</p> <p>Trabajo en equipo</p> <p>Trabajo bajo presión</p> <p>Eficiente</p>

ELABORÓ:	Comité de Directores de la carrera de Licenciatura de Gastronomía	REVISÓ:	Subdirección de Programas Educativos	
APROBÓ:	C. G. U. T.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2013	

Temas	Saber	Saber hacer	Ser
Crystal	<p>Reconocer la metodología HACCP</p> <p>Identificar aspectos de Crystal y sus características:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Concepto -Objetivo -Puntos para alimentos y bebidas -Proceso de obtención -Vigencia <p>Interpretar los resultados de la verificación</p>	<p>Verificar el cumplimiento de los estándares marcados por la certificación</p> <p>Proponer acciones de mejora en el establecimiento de alimentos y bebidas</p>	<p>Analítico</p> <p>Sistemático</p> <p>Pensamiento crítico</p> <p>Responsabilidad</p> <p>Disciplina</p> <p>Ordenado</p> <p>Proactivo</p> <p>Objetivo</p> <p>Respeto</p> <p>Ético</p> <p>Asertivo</p> <p>Trabajo en equipo</p> <p>Trabajo bajo presión</p> <p>Eficiente</p>

ELABORÓ:	Comité de Directores de la carrera de Licenciatura de Gastronomía	REVISÓ:	Subdirección de Programas Educativos	
APROBÓ:	C. G. U. T.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2013	

GESTION DE LA CALIDAD EN ESTABLECIMIENTOS 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 de un establecimiento de alimentos y bebidas, elaborará un reporte que incluya:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Descripción general del caso -Justificación de la metodología aplicada -Áreas a evaluar -Lista de verificación de las áreas de operación -Resultados obtenidos -Propuesta de mejora continua 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Analizar los aspectos del Distintivo H. 2. Comprender la metodología HACCP 3. Comprender los aspectos de Crystal 4. Analizar los resultados de los estándares de las certificaciones. 	<p>Ejercicios prácticos Rúbrica</p>

ELABORÓ:	Comité de Directores de la carrera de Licenciatura de Gastronomía	REVISÓ:	Subdirección de Programas Educativos	
APROBÓ:	C. G. U. T.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2013	

GESTION DE LA CALIDAD EN ESTABLECIMIENTOS DE ALIMENTOS Y BEBIDAS

PROCESO ENSEÑANZA APRENDIZAJE

Métodos y técnicas de enseñanza	Medios y materiales didácticos
Solución de problemas Análisis de casos Investigación	Computadora Material impreso Video proyector Internet

ESPACIO FORMATIVO

Aula	Laboratorio / Taller	Empresa
X		

ELABORÓ:	Comité de Directores de la carrera de Licenciatura de Gastronomía	REVISÓ:	Subdirección de Programas Educativos	
APROBÓ:	C. G. U. T.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2013	

GESTION DE LA CALIDAD EN ESTABLECIMIENTOS DE ALIMENTOS Y BEBIDAS

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

Capacidad	Criterios de Desempeño
<p>Diagnosticar los recursos humanos, materiales, técnicos y financieros a través del análisis de puestos y funcionalidad de los equipos, estados financieros básicos y normatividad aplicable para determinar y optimizar los recursos.</p>	<p>Elabora el diagnostico de los recursos e integra el reporte con lo siguiente:</p> <p>A) Recursos Humanos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Análisis de puestos: Funciones, habilidades, capacidades, aptitud, actitud y perfil del puesto - Diagnóstico de necesidades de capacitación <p>B) Recursos materiales:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Inventarios de instalaciones, equipo y materia prima: uso, manejo, utilidad y vida probable. <p>C) Recursos Financieros:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Análisis de costos de: producción y operación - Estados financieros básicos: controles internos de las áreas funcionales <p>D) Recursos Técnicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Softwares -El menú del establecimiento -Inventarios -Ingeniería de procesos <p>E) Normatividad aplicable:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Licencias y permisos de operación.

ELABORÓ:	Comité de Directores de la carrera de Licenciatura de Gastronomía	REVISÓ:	Subdirección de Programas Educativos	
APROBÓ:	C. G. U. T.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2013	

Capacidad	Criterios de Desempeño
<p>Planear los recursos humanos, materiales, técnicos y financieros considerando el diagnóstico de necesidades de recursos, la normatividad aplicable, herramientas de planeación estratégica y desarrollo organizacional, así como la elaboración de presupuestos e indicadores, para el cumplimiento de los objetivos de la organización.</p>	<p>Elabora la planeación e integra un reporte con lo siguiente:</p> <p>A) Filosofía organizacional B) Objetivos: operacionales, tácticos y estratégicos. C) Planes y programas de las áreas funcionales: líneas de acción, contingencias y puntos críticos de control:</p> <ul style="list-style-type: none"> - recursos humanos: inducción y capacitación del personal - recursos materiales: compras, insumos, infraestructura y mantenimiento preventivo y correctivo - recursos financieros: presupuestos ingresos y egresos y proyecciones <p>D) Ingeniería de procesos:</p> <p>I. Manuales operacionales de cocina, almacén, compras, área de servicio al cliente, bar, contraloría y administración:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Funciones, objetivos, alcance y unidad responsable - Estructura orgánica de las áreas - Marco normativo - Áreas funcionales - Tiempos y movimientos de las áreas - Diagramas de flujo de las áreas: cocina, almacén, compras, comedor, bar, contraloría y administración - Cronograma de actividades - Formatos aplicables - Establecer puntos críticos de control <p>E) Listas de verificación de las áreas funcionales.</p> <p>F) Establecer indicadores de las áreas funcionales:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Producción - Desempeño - Calidad

ELABORÓ:	Comité de Directores de la carrera de Licenciatura de Gastronomía	REVISÓ:	Subdirección de Programas Educativos	
APROBÓ:	C. G. U. T.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2013	

Capacidad	Criterios de Desempeño
<p>Evaluar la administración de los recursos a través del análisis de resultados, herramientas de evaluación y considerando la normatividad aplicable para determinar estrategias de mejora continua y toma de decisiones.</p>	<p>Evalúa la administración de los recursos y presenta un informe que contenga:</p> <p>I. Resultados:</p> <p>a) Recursos humanos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - evaluación del desempeño del personal - cumplimiento de indicadores de producción, desempeño y calidad de las áreas funcionales. - clima laboral <p>b) Recursos materiales y técnicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Informe de auditoria de funcionalidad y estado físico de las instalaciones y equipo. <p>c) Recursos Financieros:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Estados financieros básicos <p>d) Normatividad</p> <ul style="list-style-type: none"> - cumplimiento de la normatividad aplicable <p>II. Propuesta de mejora: acciones preventivas y correctivas</p>

ELABORÓ:	Comité de Directores de la carrera de Licenciatura de Gastronomía	REVISÓ:	Subdirección de Programas Educativos	
APROBÓ:	C. G. U. T.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2013	

GESTION DE LA CALIDAD EN ESTABLECIMIENTOS DE ALIMENTOS Y BEBIDAS

FUENTES BIBLIOGRÁFICAS

Autor	Año	Título del Documento	Ciudad	País	Editorial
Summer D.	(2006)	<i>Administración de la calidad.</i>	México D. F.	México	Pearson Educacion
Ramirez, C. C.	(2006)	<i>Administrando la calidad para el cambio.</i>	México D. F.	México	Limusa
Mario Gutierrez	(2007)	<i>Administrar para la calidad.</i>	México D. F.	México	Limusa 2a. Edicion
Cantú Delgado Humberto	(2007)	<i>Desarrollo de una cultura de calidad.</i>	México D. F.	México	Mc. Graw Hill
Lourdes Munch	(2005)	<i>Calidad y mejora continua</i>	México D. F.	México	Trillas

ELABORÓ:	Comité de Directores de la carrera de Licenciatura de Gastronomía	REVISÓ:	Subdirección de Programas Educativos	
APROBÓ:	C. G. U. T.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2013	