

ASIGNATURA DE SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS

1. Competencias	Coordinar la operación del área de alimentos y bebidas a través de la planeación, ejecución y evaluación de la elaboración de productos gastronómicos, considerando los procedimientos, estándares y normatividad, para contribuir a la rentabilidad de la organización y a fortalecer la industria y cultura gastronómica.
2. Cuatrimestre	Segundo
3. Horas Teóricas	20
4. Horas Prácticas	40
5. Horas Totales	60
6. Horas Totales por Semana Cuatrimestre	4
7. Objetivo de aprendizaje	El alumno desarrollará el servicio a comensales en establecimientos de alimentos y bebidas, a través de la selección de equipo, tipos de montaje y atención al comensal para contribuir a la satisfacción del cliente y a la rentabilidad de la organización.

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


ELABORÓ:	Comité de Directores de la Carrera de Gastronomía	REVISÓ:	Dirección Académica	
APROBÓ:	C. G. U. T. y P.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2018	

SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS


UNIDADES DE APRENDIZAJE

1. Unidad de Aprendizaje	I. Introducción al servicio de alimentos y bebidas.
2. Horas Teóricas	5
3. Horas Prácticas	10
4. Horas Totales	15
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 especializados del área de comedor y bar como: -Gueridón. -Equipo digital para software de servicio. Identificar tendencias de mobiliario para salón.	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:	Dirección Académica	
APROBÓ:	C. G. U. T. y P.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2018	


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 a la habitación. -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. -Mantelería. -Uniformidad. 	<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>	<p>Puntualidad Trabajo en equipo Responsabilidad Pulcritud Honestidad Proactividad Creatividad Trabajo bajo presión Autocontrol Compromiso Respeto Actitud de servicio Sistemático</p>

ELABORÓ:	Comité de Directores de la Carrera de Gastronomía	REVISÓ:	Dirección Académica	
APROBÓ:	C. G. U. T. y P.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2018	

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 y evolución del servicio de alimentos y bebidas.2. Identificar el equipo de servicio de alimentos y bebidas.3. Comprender los tipos de servicio	<p>Ejercicios prácticos</p> <p>Lista de cotejo</p>

ELABORÓ:	Comité de Directores de la Carrera de Gastronomía	REVISÓ:	Dirección Académica	
APROBÓ:	C. G. U. T. y P.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2018	


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:	Dirección Académica	
APROBÓ:	C. G. U. T. y P.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2018	

SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS


UNIDADES DE APRENDIZAJE

1. Unidad de Aprendizaje	II. Servicio al cliente
2. Horas Teóricas	15
3. Horas Prácticas	30
4. Horas Totales	45
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 mobiliario para servicio.	<p>Identificar los tipos de montaje para servicios de alimentos y bebidas:</p> <p>En restaurantes de acuerdo al concepto y características.</p> <p>En eventos: *Ejecutivos: -Herradura. - L -Peine. -Espiga. -Auditorio</p> <p>*Sociales: -Cena-baile -Cóctel -Banquete -Imperial</p>	Realizar el montaje de mobiliario acorde a las características del establecimiento o evento.	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:	Dirección Académica	
APROBÓ:	C. G. U. T. y P.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2018	


Temas	Saber	Saber hacer	Ser
Distribución del área de servicio de alimentos y bebidas.	<p>Identificar las funciones del personal de servicio de alimentos y bebidas.</p> <p>Identificar la distribución del establecimiento de alimentos y bebidas, como:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Área de recepción del cliente. -Área de bar. -Área de fumar o no fumar. -Estaciones de servicio -Áreas de juegos 	Determinar las áreas de comedor en establecimientos de alimentos y bebidas.	<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:	Dirección Académica	
APROBÓ:	C. G. U. T. y P.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2018	

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 las características de los diferentes los tipos de comensales</p> <p>Identificar el proceso de servicio al cliente como:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Reservación -Recepción. -Asignación de mesa. - Venta a comensal -Presentación de cartas -Toma de orden: atención al comensal -Entrega de alimentos y bebidas. - Cuenta y facturación -Retiro loza y cristalería vacía -Despedida del comensal. -Servicio post venta <p>Identificar las características y uso de software para la operación de servicios de alimentos y bebidas.</p>	Desarrollar el proceso de 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:	Dirección Académica	
APROBÓ:	C. G. U. T. y P.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2018	

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:	Dirección Académica	
APROBÓ:	C. G. U. T. y P.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2018	

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 establecimiento o evento - Esquema de la distribución del área de servicio. - Elaborar un diagrama de flujo de la secuencia de servicio. - Estrategias del manejo de conflictos - Video del servicio al comensal -Conclusiones. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar el montaje de mobiliario de establecimientos de alimentos y bebidas y 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:	Dirección Académica	
APROBÓ:	C. G. U. T. y P.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2018	


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 Software especializado 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:	Dirección Académica	
APROBÓ:	C. G. U. T. y P.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2018	


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


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:	Dirección Académica	
APROBÓ:	C. G. U. T. y P.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2018	

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>Restaurantería Básica</i>	México	México	Trillas

ELABORÓ:	Comité de Directores de la Carrera de Gastronomía	REVISÓ:	Dirección Académica	
APROBÓ:	C. G. U. T. y P.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2018	