

### ASIGNATURA DE CENTROS DE CONSUMO EN HOTELERÍA

<b>1. Competencias</b>	Dirigir la operación de establecimientos de hospedaje, con base en certificaciones, estándares de calidad, procedimientos y normativa aplicable bajo un enfoque sustentable para contribuir al a competitividad del sector turístico.
<b>2. Cuatrimestre</b>	Quinto
<b>3. Horas Teóricas</b>	24
<b>4. Horas Prácticas</b>	36
<b>5. Horas Totales</b>	60
<b>6. Horas Totales por Semana Cuatrimestre</b>	4
<b>7. Objetivo de Aprendizaje</b>	El alumno operará los centros de consumo de alimentos y bebidas, a través de la verificación de procedimientos operativos, estándares y tipos de servicio para contribuir a la rentabilidad de los establecimientos de hospedaje.

Unidades de Aprendizaje	Horas		
	Teóricas	Prácticas	Totales
<b>I. Introducción a los Centros de Consumo</b>	12	4	16
<b>II. Operación de Centros de Consumo de alimentos y bebidas</b>	12	32	44
<b>Totales</b>	<b>24</b>	<b>36</b>	<b>60</b>

<b>ELABORÓ:</b>	Comité de Directores de la Carrera de TSU en Turismo	<b>REVISÓ:</b>	Dirección Académica	
<b>APROBÓ:</b>	C. G. U. T. y P.	<b>FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:</b>	Septiembre de 2017	

# CENTROS DE CONSUMO EN HOTELERÍA

## UNIDADES DE APRENDIZAJE

<b>1. Unidad de Aprendizaje</b>	<b>I. Introducción a los Centros de Consumo</b>
<b>2. Horas Teóricas</b>	12
<b>3. Horas Prácticas</b>	4
<b>4. Horas Totales</b>	16
<b>5. Objetivo de la Unidad de Aprendizaje</b>	El alumno determinará los servicios ofertados de los centros de consumo para contribuir a la rentabilidad de los establecimientos de hospedaje.

Temas	Saber	Saber hacer	Ser
Centros de consumo de alimentos y bebidas	<p>Identificar la importancia de los centros de consumo en los establecimientos de hospedaje</p> <p>Explicar la estructura organizacional del departamento de alimentos y bebidas en los establecimientos de hospedaje</p> <p>Identificar la clasificación de los centros de consumo de alimentos y bebidas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Restaurantes</li> <li>- Cafeterías</li> <li>- Snack bar</li> <li>- Room service</li> <li>- Pool bar</li> <li>- Lobby bar</li> <li>- Bares</li> </ul> <p>Distinguir los servicios de los centros de consumo</p>	Proponer a los clientes centros de consumo de alimentos y bebidas en los establecimientos de hospedaje de acuerdo a sus necesidades	<p>Analítico</p> <p>Organizado</p> <p>Objetivo</p> <p>Responsable</p> <p>Proactivo</p>

<b>ELABORÓ:</b>	Comité de Directores de la Carrera de TSU en Turismo	<b>REVISÓ:</b>	Dirección Académica	
<b>APROBÓ:</b>	C. G. U. T. y P.	<b>FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:</b>	Septiembre de 2017	

	de alimentos y bebidas  Identificar las tendencias de los centros de consumo.		
Centros de consumo complementarios	Identificar la clasificación de los centros de consumo complementarios:  - Entretenimiento y recreación: club de casinos, discotecas y club de golf - Eventos: banquetes y bodas - Salud y bienestar: spa, salones de belleza, gimnasios, servicios médicos - Gift shop: boutiques, tabaquería, minisuper - Concesiones  Identificar los servicios de los centros de consumo complementarios  Identificar la normatividad aplicable a centros de consumo.	Proponer a los clientes centros de consumo complementarios en los establecimientos de hospedaje de acuerdo a sus necesidades.	Analítico Organizado Objetivo Responsable Proactivo

<b>ELABORÓ:</b>	Comité de Directores de la Carrera de TSU en Turismo	<b>REVISÓ:</b>	Dirección Académica	
<b>APROBÓ:</b>	C. G. U. T. y P.	<b>FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:</b>	Septiembre de 2017	

## CENTROS DE CONSUMO EN HOTELERÍA

### PROCESO DE EVALUACIÓN

Resultado de aprendizaje	Secuencia de aprendizaje	Instrumentos y tipos de reactivos
<p>A partir de una visita a un establecimiento de hospedaje, elabora un reporte que incluya:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nombre y lugar del establecimiento de hospedaje</li> <li>- Descripción de los centros de consumo identificados: de alimentos y bebidas, complementarios</li> <li>- Estructura organizacional del departamento de alimentos y bebidas</li> <li>- Servicios ofertados</li> <li>- Evidencias audiovisuales de la visita a los centros de consumo en los establecimientos de hospedaje</li> <li>- Conclusiones y recomendaciones</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Comprender las tendencias de los centros de consumo en los establecimientos de hospedaje y la normatividad aplicable</li> <li>2. Identificar la estructura organizacional del departamento de alimentos y bebidas en los establecimientos de hospedaje</li> <li>3. Identificar la clasificación de los centros de consumo de alimentos y bebidas y sus servicios</li> <li>4. Identificar la clasificación de los centros de consumo complementarios y sus servicios</li> </ol>	<p>Reporte Rúbrica</p>

<b>ELABORÓ:</b>	Comité de Directores de la Carrera de TSU en Turismo	<b>REVISÓ:</b>	Dirección Académica	
<b>APROBÓ:</b>	C. G. U. T. y P.	<b>FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:</b>	Septiembre de 2017	

## CENTROS DE CONSUMO EN HOTELERÍA

### PROCESO ENSEÑANZA APRENDIZAJE

Métodos y técnicas de enseñanza	Medios y materiales didácticos
Práctica situada Realización de trabajos de investigación Equipos colaborativos	Equipo de cómputo Equipo de proyección Internet Impresos: casos, formatos de centros de consumo, revistas especializadas Pintarrón

### ESPACIO FORMATIVO

Aula	Laboratorio / Taller	Empresa
X		

<b>ELABORÓ:</b>	Comité de Directores de la Carrera de TSU en Turismo	<b>REVISÓ:</b>	Dirección Académica	
<b>APROBÓ:</b>	C. G. U. T. y P.	<b>FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:</b>	Septiembre de 2017	

## CENTROS DE CONSUMO EN HOTELERÍA

### UNIDADES DE APRENDIZAJE

<b>1. Unidad de Aprendizaje</b>	<b>II. Operación de Centros de Consumo de alimentos y bebidas</b>
<b>2. Horas Teóricas</b>	12
<b>3. Horas Prácticas</b>	32
<b>4. Horas Totales</b>	44
<b>5. Objetivo de la Unidad de Aprendizaje</b>	El alumno operará centros de consumo de alimentos y bebidas para eficientar su productividad.

Temas	Saber	Saber hacer	Ser
Procedimientos operativos de los centros de consumo	<p>Describir los procedimientos operativos de los centros de consumo de alimentos y bebidas y sus formatos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Apertura y cierre</li> <li>- Mise and place (Preparación de estación, montaje de mesa y ambientación)</li> <li>- Asignación de áreas de servicio</li> <li>- Cierre de caja</li> <li>- Sistema de reservación al comensal</li> <li>- Manejo de comandas</li> <li>- Atención al comensal (Secuencia del servicio, fraseología y estándares de presentación)</li> <li>- Evaluación del servicio</li> <li>- Venta sugestiva</li> </ul> <p>Identificar la estructura del formato de check list utilizado en el área de alimentos y bebidas</p>	Realizar procedimientos de centros de consumo de alimentos y bebidas	<p>Analítico</p> <p>Organizado</p> <p>Objetivo</p> <p>Responsable</p> <p>Proactivo</p> <p>Capacidad de toma de decisiones</p>

<b>ELABORÓ:</b>	Comité de Directores de la Carrera de TSU en Turismo	<b>REVISÓ:</b>	Dirección Académica	
<b>APROBÓ:</b>	C. G. U. T. y P.	<b>FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:</b>	Septiembre de 2017	

Temas	Saber	Saber hacer	Ser
Procedimientos operativos de los centros de consumo	<p>Identificar los estándares aplicables en los centros de consumo</p> <p>Reconocer los instrumentos de medición de la satisfacción del cliente</p> <p>Reconocer los métodos de valuación de inventarios, el ABC y sus características</p>	Evaluar la satisfacción de los clientes en centros de consumo.	<p>Analítico</p> <p>Organizado</p> <p>Objetivo</p> <p>Responsable</p> <p>Proactivo</p> <p>Capacidad de toma de decisiones</p>
Operación de alimentos y bebidas	<p>Describir las características de los tipos de servicio al comensal:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Americano</li> <li>- Francés</li> <li>- Inglés</li> <li>- Ruso</li> <li>- Buffet</li> <li>- A la carta</li> <li>- Gourmet</li> <li>- Coctel</li> </ul> <p>Explicar las reglas de etiqueta y protocolo de los tipos de servicio al comensal</p> <p>Identificar el mobiliario y equipo de los tipos de servicio al comensal</p>	Ofrecer servicios de alimentos al comensal	<p>Analítico</p> <p>Organizado</p> <p>Ético</p> <p>Responsable</p> <p>Proactivo</p> <p>Capacidad de toma de decisiones</p> <p>Dinámico</p> <p>Creativo</p>

<b>ELABORÓ:</b>	Comité de Directores de la Carrera de TSU en Turismo	<b>REVISÓ:</b>	Dirección Académica	
<b>APROBÓ:</b>	C. G. U. T. y P.	<b>FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:</b>	Septiembre de 2017	

Temas	Saber	Saber hacer	Ser
Coctelería en los centros de consumo	<p>Definir el concepto de coctelería y su importancia en los centros de consumo</p> <p>Identificar el mobiliario y equipo del bar</p> <p>Explicar los tipos de bebidas y su proceso de elaboración:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Complementarias</li> <li>- Fermentados</li> <li>- Destilados</li> <li>- Licores y cremas</li> </ul> <p>Identificar la estructura de la receta estándar de bebidas</p>	Preparar bebidas de acuerdo a recetas estándar	<p>Analítico</p> <p>Organizado</p> <p>Ético</p> <p>Responsable</p> <p>Proactivo</p> <p>Capacidad de toma de decisiones</p> <p>Creativo</p> <p>Dinámico</p>

<b>ELABORÓ:</b>	Comité de Directores de la Carrera de TSU en Turismo	<b>REVISÓ:</b>	Dirección Académica	
<b>APROBÓ:</b>	C. G. U. T. y P.	<b>FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:</b>	Septiembre de 2017	

## CENTROS DE CONSUMO EN HOTELERÍA

### PROCESO DE EVALUACIÓN

Resultado de aprendizaje	Secuencia de aprendizaje	Instrumentos y tipos de reactivos
<p>A partir de una simulación de un centro de consumo de alimentos y bebidas, elabora un reporte que contenga:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nombre del centro de consumo</li> <li>- Descripción de procedimientos desarrollados</li> <li>- Método de valuación de inventarios empleado</li> <li>- Tipo de servicio ofertado al comensal</li> <li>- Reglas de etiqueta y protocolos seguidos</li> <li>- Mobiliario y equipo requerido</li> <li>- Receta estándar de bebidas</li> <li>- Resultados de la evaluación del servicio</li> <li>- Evidencias fotográficas de la simulación</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Analizar los procedimientos de los centros de consumo de alimentos y bebidas, sus formatos y estándares</li> <li>2. Identificar las características de los tipos de servicio al comensal, protocolos</li> <li>3. Comprender el concepto de coctelería y su importancia en los centros de consumo</li> <li>4. Identificar el mobiliario y equipo de servicios de comensal y coctelería</li> <li>5. Distinguir los tipos de bebidas, proceso de elaboración</li> </ol>	<p>Reporte Rúbrica-Guía de observación</p>

<b>ELABORÓ:</b>	Comité de Directores de la Carrera de TSU en Turismo	<b>REVISÓ:</b>	Dirección Académica	
<b>APROBÓ:</b>	C. G. U. T. y P.	<b>FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:</b>	Septiembre de 2017	

## CENTROS DE CONSUMO EN HOTELERÍA

### PROCESO ENSEÑANZA APRENDIZAJE

Métodos y técnicas de enseñanza	Medios y materiales didácticos
Práctica demostrativas Equipos colaborativos Simulación	Equipo de cómputo Equipo de proyección Internet Impresos: casos, formatos de centros de consumo, revistas especializadas Pintarrón Equipo menor de alimentos y bebidas

### ESPACIO FORMATIVO

Aula	Laboratorio / Taller	Empresa
	X	

<b>ELABORÓ:</b>	Comité de Directores de la Carrera de TSU en Turismo	<b>REVISÓ:</b>	Dirección Académica	
<b>APROBÓ:</b>	C. G. U. T. y P.	<b>FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:</b>	Septiembre de 2017	

## CENTROS DE CONSUMO EN HOTELERÍA

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

Capacidad	Criterios de Desempeño
Elaborar diagnósticos de venta de los servicios de hospedaje, eventos y centros de consumo considerando técnicas, análisis de los históricos y pronósticos de venta para la definición de estrategias	Formula un diagnóstico de ventas que incluya: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Técnicas de análisis: factores internos y externos</li> <li>- Análisis de históricos de venta</li> <li>- Análisis de pronósticos de venta</li> <li>- Interpretación de resultados</li> <li>- Conclusiones</li> </ul>
Formular estrategias de mercadotecnia y ventas en servicios de hospedaje, alimentos y bebidas, spa, campos de golf, banquetes, grupos y convenciones considerando los resultados del diagnóstico y datos del estudio de mercado para diversificar y posicionar los servicios turísticos	Integra un informe que contenga: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Diagnóstico de venta</li> <li>- Perfil del turista</li> <li>- Segmento de mercado</li> <li>- Propuesta de estrategias de mercadotecnia así como de venta y su justificación</li> <li>- Resultados esperados</li> <li>- Presupuesto</li> <li>- Cronograma</li> <li>- Conclusiones</li> </ul>
Planear la operación de las áreas de Recepción, Ama de llaves, Reservas, Teléfonos, Concierge, Bellboy, Animación, grupos y Convenciones, Recursos Humanos, y Centros de consumo considerando los recursos disponibles, la filosofía organizacional, estándares de calidad y la normativa aplicable para prestar un servicio turístico de calidad.	Elabora un programa operativo de las áreas de establecimientos de hospedaje que integre: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Diagnóstico de las necesidades de las áreas.</li> <li>- Objetivo general</li> <li>- Políticas de operación</li> <li>- Pronóstico de ocupación</li> <li>- Presupuesto por áreas</li> <li>- Asignación de responsabilidades</li> </ul>

<b>ELABORÓ:</b>	Comité de Directores de la Carrera de TSU en Turismo	<b>REVISÓ:</b>	Dirección Académica	
<b>APROBÓ:</b>	C. G. U. T. y P.	<b>FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:</b>	Septiembre de 2017	

Capacidad	Criterios de Desempeño
<p>Desarrollar cursos de capacitación de las áreas de establecimientos de hospedaje, eventos y centros de consumo a partir de las necesidades de capacitación, manuales de procedimientos, recursos disponibles y estándar de certificación, para el desempeño profesional del capital humano</p>	<p>Elabora un programa de capacitación que contenga:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Detección de necesidades de capacitación</li> <li>- DISEÑO: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Diseño del curso</li> <li>- Instrumentos de evaluación</li> <li>- Manuales del curso</li> </ul> </li> <li>- IMPARTICIÓN DEL CURSO: <ul style="list-style-type: none"> <li>a) PRIMERA ETAPA: - Preparación de la sesión del curso <ul style="list-style-type: none"> <li>- Instrumento de evaluación diagnóstica</li> <li>- Listas de verificación del equipo y materiales requeridos.</li> <li>- Carta descriptiva del curso</li> </ul> </li> <li>b) SEGUNDA ETAPA: Conducir los grupos de capacitación de manera presencial <ul style="list-style-type: none"> <li>- Lista de verificación de: <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Encuadre</li> <li>b) Técnicas instruccionales</li> <li>c) manejo de equipo</li> </ul> </li> <li>- Reporte de ajustes pertinentes al desarrollo del curso</li> </ul> </li> <li>c) TERCERA ETAPA: Evaluar los cursos de capacitación de manera presencial <ul style="list-style-type: none"> <li>- Instrumento de evaluación del aprendizaje</li> <li>- Instrumento de evaluación de satisfacción sobre el curso</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>

<b>ELABORÓ:</b>	Comité de Directores de la Carrera de TSU en Turismo	<b>REVISÓ:</b>	Dirección Académica	
<b>APROBÓ:</b>	C. G. U. T. y P.	<b>FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:</b>	Septiembre de 2017	

Capacidad	Criterios de Desempeño
Organizar las actividades de las áreas de Recepción, Ama de llaves, Reservas, Teléfonos, Concierge, Bellboy, Animación, grupos y Convenciones, Recursos Humanos, y Centros de consumo de acuerdo a recursos disponibles, manual de operación establecido para contribuir a la eficiencia de los establecimientos de hospedaje.	Elabora un informe de organización de actividades que incluya: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Descripción de tareas</li> <li>- Tiempo de ejecución</li> <li>- Recursos necesarios</li> <li>- Área y persona responsable</li> <li>- Observaciones</li> </ul>
Ejecutar las actividades de las áreas de Recepción, Ama de llaves, Reservas, Teléfonos, Concierge, Bellboy, Animación, grupos y Convenciones, Recursos Humanos, y Centros de consumo considerando el programa operativo, cronograma de actividades, manuales de operación, recursos asignados, estándares de calidad y procedimientos, para el logro de los objetivos de establecimientos de hospedaje.	Elabora un reporte que incluya: <ul style="list-style-type: none"> <li>-Listas de verificación acorde a los estándares de calidad</li> <li>-Incidencias observadas</li> <li>-Formatos de control</li> <li>-Análisis de observaciones</li> <li>-Conclusiones</li> </ul>
Evaluar resultados de la operación de las áreas de Recepción, Ama de llaves, Reservas, Teléfonos, Concierge, Bellboy, Animación, grupos y Convenciones, Recursos Humanos considerando herramientas de control e instrumentos de evaluación, para establecer acciones de mejora continua en los establecimientos de hospedaje	Elabora un informe de resultados de la operación de las áreas de los establecimientos de hospedaje que integre: <ul style="list-style-type: none"> <li>-Análisis de indicadores internos y externos</li> <li>-Análisis del logro de objetivos</li> <li>- Análisis de resultados de las estrategias de mercadotecnia y venta implementadas</li> <li>-Acciones de mejora</li> <li>-Recomendaciones</li> </ul>

<b>ELABORÓ:</b>	Comité de Directores de la Carrera de TSU en Turismo	<b>REVISÓ:</b>	Dirección Académica	
<b>APROBÓ:</b>	C. G. U. T. y P.	<b>FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:</b>	Septiembre de 2017	

## CENTROS DE CONSUMO EN HOTELERÍA

### FUENTES BIBLIOGRÁFICAS

Autor	Año	Título del Documento	Ciudad	País	Editorial
Caballero M, Javier	(2014)	<i>Liquid experience-coctelería evolutiva</i>	Barcelona	España	Librooks ISBN: 978-849-45-0957-5
Lattin, Gerald W.	(2012)	<i>Administración moderna de hoteles y moteles</i>	México, D.F.	México	Trillas ISBN: 978-968-24-7652-5
Lara, Jorge	(2012)	<i>Dirección de alimentos y bebidas en hoteles</i>	México, D.F.	México	Limusa ISBN: 978-968-18-1760-2
Sánchez, Miguel	(2012)	<i>Servicio de barra</i>	México, D.F.	México	Limusa ISBN: 978-968-18-7190-1
Kanashiro, Jorge	(2012)	<i>Cocteles</i>	Madrid	España	Lexus Editores ISBN: 978-9972-625-87-9

<b>ELABORÓ:</b>	Comité de Directores de la Carrera de TSU en Turismo	<b>REVISÓ:</b>	Dirección Académica	
<b>APROBÓ:</b>	C. G. U. T. y P.	<b>FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:</b>	Septiembre de 2017	