

## ASIGNATURA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN ESTABLECIMIENTOS DE ALIMENTOS Y BEBIDAS

<b>1. Competencias</b>	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.
<b>2. Cuatrimestre</b>	Décimo
<b>3. Horas Teóricas</b>	16
<b>4. Horas Prácticas</b>	29
<b>5. Horas Totales</b>	45
<b>6. Horas Totales por Semana Cuatrimestre</b>	3
<b>7. Objetivo de aprendizaje</b>	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		
	Teórica s	Práctica s	Totales
<b>I. Certificaciones para establecimientos de alimentos y bebidas</b>	6	9	15
<b>II. Herramientas administrativas para la gestión de calidad</b>	10	20	30
	16	29	45

<b>ELABORO:</b>	Comité de Directores de la Carrera de Licenciatura en Gastronomía	<b>REVISÓ:</b>	Dirección Académica	
<b>APROBÓ:</b>	C. G. U. T. y P.	<b>FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:</b>	Septiembre de 2020	

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

### UNIDADES DE APRENDIZAJE

<b>1. Unidad de aprendizaje</b>	<b>I. Certificaciones para establecimientos de alimentos y bebidas</b>
<b>2. Horas Teóricas</b>	6
<b>3. Horas Prácticas</b>	9
<b>4. Horas Totales</b>	15
<b>5. Objetivo de la Unidad de Aprendizaje</b>	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	Identificar los conceptos y características del Distintivo H:  -Concepto -Objetivo -Normatividad NMXF605 -Puntos de verificación -Proceso de obtención -Vigencia  Interpretar los resultados de la verificación	Verificar el cumplimiento de los estándares marcados por la certificación  Proponer acciones de mejora en el establecimiento de alimentos y bebidas	Analítico Sistemático Pensamiento crítico Responsabilidad Disciplina Ordenado Proactivo Objetivo Respeto Ético Asertivo Trabajo en equipo Trabajo bajo presión Eficiente

<b>ELABORO:</b>	Comité de Directores de la Carrera de Licenciatura en Gastronomía	<b>REVISÓ:</b>	Dirección Académica	
<b>APROBÓ:</b>	C. G. U. T. y P.	<b>FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:</b>	Septiembre de 2020	

Crystal	<p>Identificar la metodología HACCP</p> <p>Identificar aspectos de Crystal y sus características:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Concepto</li> <li>-Objetivo</li> <li>-Puntos para alimentos y bebidas</li> <li>-Proceso de obtención</li> <li>-Vigencia</li> </ul> <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>
---------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<b>ELABORO:</b>	Comité de Directores de la Carrera de Licenciatura en Gastronomía	<b>REVISÓ:</b>	Dirección Académica	
<b>APROBÓ:</b>	C. G. U. T. y P.	<b>FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:</b>	Septiembre de 2020	

**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"> <li>-Descripción general del caso</li> <li>-Justificación de la metodología aplicada</li> <li>-Áreas a evaluar</li> <li>-Lista de verificación de las áreas de operación</li> <li>-Resultados obtenidos</li> <li>-Propuesta de mejora continua</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Analizar los aspectos del Distintivo H.</li> <li>2. Comprender la metodología HACCP</li> <li>3. Comprender los aspectos de Crystal</li> <li>4. Analizar los resultados de los estándares de las certificaciones.</li> </ol>	<p>Ejercicios prácticos Rúbrica</p>

<b>ELABORO:</b>	Comité de Directores de la Carrera de Licenciatura en Gastronomía	<b>REVISÓ:</b>	Dirección Académica	
<b>APROBÓ:</b>	C. G. U. T. y P.	<b>FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:</b>	Septiembre de 2020	

# 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
------	----------------------	---------

<b>ELABORO:</b>	Comité de Directores de la Carrera de Licenciatura en Gastronomía	<b>REVISÓ:</b>	Dirección Académica	
<b>APROBÓ:</b>	C. G. U. T. y P.	<b>FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:</b>	Septiembre de 2020	

X		
---	--	--

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

### UNIDADES DE APRENDIZAJE

<b>1. Unidad de aprendizaje</b>	<b>II. Herramientas administrativas para la gestión de calidad</b>
<b>2. Horas Teóricas</b>	10
<b>3. Horas Prácticas</b>	20
<b>4. Horas Totales</b>	30
<b>5. Objetivo de la Unidad de Aprendizaje</b>	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
-------	-------	-------------	-----

<b>ELABORO:</b>	Comité de Directores de la Carrera de Licenciatura en Gastronomía	<b>REVISÓ:</b>	Dirección Académica	
<b>APROBÓ:</b>	C. G. U. T. y P.	<b>FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:</b>	Septiembre de 2020	

<p>Herramientas administrativas para la gestión de calidad</p>	<p>Reconocer los principios de la calidad  Reconocer el concepto de mejora continua  Reconocer los instrumentos para la evaluación de la calidad  Reconocer el concepto y los antecedentes de la gestión de la calidad.</p> <p>Identificar las herramientas administrativas para la gestión de la calidad:  -Diagrama de afinidad  -Diagrama de árbol  -Diagrama de relaciones  -Matrices y análisis matricial para la calidad  -Gráficos de control  -Histogramas</p>		<p>Analítico  Sistemático  Pensamiento crítico  Responsabilidad  Disciplina  Ordenado  Objetivo  Honesto  Asertivo</p>
<p>Diagrama de afinidad y de árbol</p>	<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>Diagramar las actividades relacionadas de un establecimiento de A y B con el diagrama de afinidad.</p>	<p>Analítico  Sistemático  Pensamiento crítico  Responsabilidad  Disciplina  Ordenado  Proactivo  Objetivo  Asertivo  Trabajo bajo presión  Eficiente</p>

<b>ELABORÓ:</b>	Comité de Directores de la Carrera de Licenciatura en Gastronomía	<b>REVISÓ:</b>	Dirección Académica	
<b>APROBÓ:</b>	C. G. U. T. y P.	<b>FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:</b>	Septiembre de 2020	

Diagrama de relaciones	Identificar el concepto de diagrama de relaciones y su relación con la gestión de la calidad  Explicar el proceso de elaboración de diagramas de relaciones.	Presentar la relación causa - efecto con el diagrama de relaciones	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	Presentar la relación de dos variables con la matriz L	Analítico Sistemático Pensamiento crítico Responsabilidad Disciplina Ordenado Proactivo Objetivo Asertivo Trabajo bajo presión Eficiente
Histogramas	Identificar el proceso de elaboración de histogramas	Elaborar e interpretar un histograma	Analítico Sistemático Pensamiento crítico Responsabilidad Disciplina Ordenado Proactivo Objetivo Asertivo Trabajo bajo presión Eficiente

<b>ELABORO:</b>	Comité de Directores de la Carrera de Licenciatura en Gastronomía	<b>REVISÓ:</b>	Dirección Académica	
<b>APROBÓ:</b>	C. G. U. T. y P.	<b>FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:</b>	Septiembre de 2020	

Gráficos de control	Identificar el proceso de elaboración de gráficos de control	Elaborar e interpretar un gráfico de control	Analítico Sistemático Pensamiento crítico Responsabilidad Disciplina Ordenado Proactivo Objetivo Aseritivo Trabajo bajo presión Eficiente
---------------------	--------------------------------------------------------------	----------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<b>ELABORO:</b>	Comité de Directores de la Carrera de Licenciatura en Gastronomía	<b>REVISÓ:</b>	Dirección Académica	
<b>APROBÓ:</b>	C. G. U. T. y P.	<b>FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:</b>	Septiembre de 2020	

# 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"><li>- Diagnostico</li><li>- Herramienta de gestión de calidad empleada</li><li>- Plan estratégico para la mejora continua</li><li>- Conclusiones</li></ul>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Identificar los diagramas, matrices de gestión de calidad y sus aplicaciones.</li><li>2. Comprender el procedimiento de elaboración de diagramas de calidad.</li><li>3. Comprender el procedimiento para la elaboración de matrices de calidad.</li><li>4. Analizar la información obtenida de las herramientas administrativas.</li></ol>	<p>Ejercicios prácticos Rúbrica</p>

<b>ELABORO:</b>	Comité de Directores de la Carrera de Licenciatura en Gastronomía	<b>REVISÓ:</b>	Dirección Académica	
<b>APROBÓ:</b>	C. G. U. T. y P.	<b>FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:</b>	Septiembre de 2020	

# 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		

<b>ELABORO:</b>	Comité de Directores de la Carrera de Licenciatura en Gastronomía	<b>REVISÓ:</b>	Dirección Académica	
<b>APROBÓ:</b>	C. G. U. T. y P.	<b>FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:</b>	Septiembre de 2020	

<b>ELABORO:</b>	Comité de Directores de la Carrera de Licenciatura en Gastronomía	<b>REVISÓ:</b>	Dirección Académica	
<b>APROBÓ:</b>	C. G. U. T. y P.	<b>FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:</b>	Septiembre de 2020	

# 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
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>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"> <li>- Análisis de puestos: Funciones, habilidades, capacidades, aptitud, actitud y perfil del puesto</li> <li>- Diagnóstico de necesidades de capacitación</li> </ul> <p>B) Recursos materiales:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Inventarios de instalaciones, equipo y materia prima: uso, manejo, utilidad y vida probable.</li> </ul> <p>C) Recursos Financieros:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Análisis de costos de: producción y operación</li> <li>- Estados financieros básicos: controles internos de las áreas funcionales</li> </ul> <p>D) Recursos Técnicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Softwares</li> <li>-El menú del establecimiento</li> <li>-Inventarios</li> <li>-Ingeniería de procesos</li> </ul> <p>E) Normatividad aplicable:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Licencias y permisos de operación.</li> </ul>

<b>ELABORO:</b>	Comité de Directores de la Carrera de Licenciatura en Gastronomía	<b>REVISÓ:</b>	Dirección Académica	
<b>APROBÓ:</b>	C. G. U. T. y P.	<b>FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:</b>	Septiembre de 2020	

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.

Elabora la planeación e integra un reporte con lo siguiente:

- 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:

- 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

D) Ingeniería de procesos:

I. Manuales operacionales de cocina, almacén, compras, área de servicio al cliente, bar, contraloría y administración:

- 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

E) Listas de verificación de las áreas funcionales.

F) Establecer indicadores de las áreas funcionales:

- Producción
- Desempeño
- Calidad

<b>ELABORO:</b>	Comité de Directores de la Carrera de Licenciatura en Gastronomía	<b>REVISÓ:</b>	Dirección Académica	
<b>APROBÓ:</b>	C. G. U. T. y P.	<b>FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:</b>	Septiembre de 2020	

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.

Evalúa la administración de los recursos y presenta un informe que contenga:

I. Resultados:

a) Recursos humanos:

- evaluación del desempeño del personal
- cumplimiento de indicadores de producción, desempeño y calidad de las áreas funcionales.
- clima laboral

b) Recursos materiales y técnicos:

- Informe de auditoria de funcionalidad y estado físico de las instalaciones y equipo.

c) Recursos Financieros:

- Estados financieros básicos

d) Normatividad

- cumplimiento de la normatividad aplicable

II. Propuesta de mejora: acciones preventivas y correctivas

<b>ELABORO:</b>	Comité de Directores de la Carrera de Licenciatura en Gastronomía	<b>REVISÓ:</b>	Dirección Académica	
<b>APROBÓ:</b>	C. G. U. T. y P.	<b>FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:</b>	Septiembre de 2020	

# 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. Cesar Eduardo.	(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

<b>ELABORO:</b>	Comité de Directores de la Carrera de Licenciatura en Gastronomía	<b>REVISÓ:</b>	Dirección Académica	
<b>APROBÓ:</b>	C. G. U. T. y P.	<b>FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:</b>	Septiembre de 2020	