

Datos generales de la unidad de aprendizaje

1. Nombre de la Unidad de Aprendizaje	2. Clave
Administración de Servicios de Alimentación	6950

3. Unidad Académica
FACULTAD DE MEDICINA Y NUTRICIÓN

4. Programa Académico	5. Nivel
NUTRICIÓN	Quinto semestre

6. Área de formación
ADMINISTRACIÓN

7. Academia
ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS

8. Modalidad					
Obligatorias		Curso		Presencial	x
Optativas		Curso-Taller	X	No presencial	

FACULTAD DE MEDICINA Y NUTRICION

		Taller		Mixta	
		Seminario			
		Laboratorio			
		Práctica de campo			
		Práctica profesional			
		Estancia académica			

9. Pre-requisitos
ADMINISTRACIÓN

10. Horas teóricas	Horas prácticas	Horas de estudio auto-dirigido	Total de horas	Valor en créditos
3	2		96	6

11. Nombre de los académicos que participaron en la elaboración y/o modificación
M.A. Gloria Melva García Guerrero y M.A.P. Daniel Zavala

12. Fecha de elaboración	Fecha de modificación	Fecha de aprobación
20/06/2011	20/06/2018	

13. Presentación

Los servicios de alimentación, constituyen un aspecto importante dentro de las alternativas de trabajo que tiene el egresado de la carrera de nutrición. La materia de Administración en servicios de alimentación I y II busca dotar al alumno de herramientas teórico prácticas que le permitan conocer los distintos tipos de servicios y técnicas de alimentación, así como proporcionarle las herramientas y técnicas administrativas que lo ayuden a diseñar esquemas operativos que resulten adecuados en este tipo de servicios, y que en consecuencia le permitan solucionar problemas concretos. Con esta materia se busca que el nutriólogo pueda incorporarse sin problema al campo de los servicios de alimentación existentes, o bien que participe en los de nueva creación, tanto en la restauración comercial o social.

14. Competencias profesionales

Generales

**COMPETENCIA GENERICA:**

Desarrolla la capacidad para diseñar, implantar y/o administrar Departamentos y Servicios de Alimentación y Nutrición en instituciones y empresas públicas o privadas y organizaciones no gubernamentales.

Específicas

COMPETENCIAS ESPECIFICAS:

- 1.- Aplica herramientas técnico-administrativas en su práctica profesional.
- 2.- Optimiza el uso de los recursos humanos, financieros y materiales, en el desempeño de su profesión.
- 3.- Le proporciona herramientas necesarias para su vinculación con los sectores productivo y social, incidiendo en el mejoramiento del estado nutricional de la población.
- 4.- Contribuye al posicionamiento y reconocimiento de la profesión, en el área de servicios.
- 5.- Desarrolla la disposición para trabajar en equipo.
- 6.- Su presencia en el campo de los servicios de alimentación contribuirá a demostrar la importancia que tiene la nutrición para la salud, el bienestar y la productividad de los individuos.

15. Articulación de los ejes

Al término de este curso, el alumno será capaz de conocer lo que es un servicio de alimentación, las distintas técnicas y tipos de establecimientos. Por otra parte desarrollara las habilidades técnico administrativas necesarias para lograr un adecuado funcionamiento de los distintos servicios de alimentación, mediante la aplicación de conocimientos básicos operativos y administrativos que le permitan lograr el óptimo manejo de los recursos materiales, financieros y humanos, en cualquier tipo de servicio de alimentación en el que se desenvuelva.

16. Contenido

**I.- CONCEPTO DE SERVICIO Y CALIDAD EN EL SERVICIO.**

- 1.- Concepto de Servicio
- 2.- Calidad en el servicio
- 3.- Principios en los que descansa la calidad de los servicios.
- 4.- Características específicas de los servicios.
- 5.- Razones que frenan la implantación de un servicio de calidad.
- 6.- [Aspectos que evalúa el cliente.](#)
- 7.- Causas que afectan la calidad en el servicio.
- 8.- Atributos para esenciales para un servicio de calidad.
- 9.- Proceso de calidad.
- 10.- Expectativas del cliente.
- 11.- Momentos de verdad y de miseria
- 12.- Razones para un mal servicio.
- 13.- Los 7 pecados capitales.
- 16.- Diseño de un instrumento de observación de la calidad de servicios de alimentación.
- 17.- Practica: Visita de reconocimiento a un servicio de alimentación para elaboración de reporte en calidad en el servicio y momentos de verdad.

**II.- CONCEPTO DE ADMINISTRACION Y PROCESO ADMINISTRATIVO**

- 1.- Concepto de administración.
- 2.- Perfil del administrador.
- 3.- Papel que juega la administración en la vida profesional del nutriólogo.
- 4.- Habilidades prácticas y sociales requeridas para un servicio de alimentación
- 5.- Proceso administrativo y desarrollo de estrategias.
- 6.- El proceso administrativo como una herramienta básica en el desarrollo y práctica de los servicios.
- 7.- Concepto de alimentación en servicios de Alimentación
- 8.- Elementos que integran el concepto de servicios de alimentación.
- 9.- El proceso de control como una estrategia para el alcance de metas.
10. Conceptos de costos, receta estándar y reingeniería de menús.
- 10.- Implementación del proceso administrativo en una práctica nutricional con enfoque en servicios de alimentación.

**III.- CONCEPTO Y EVOLUCION HISTORICA EN LOS SERVICIOS DE ALIMENTACIÓN**

- 1.- Historia de los servicios de alimentación.
2. Tipos de servicios de alimentación.
3. Organización de una cocina.
4. Perfiles de atención a usuarios.

**IV.- CLASIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS (ESTABLECIMIENTOS) DE ALIMENTACION.**

- 1.- Para qué sirve conocer los distintos tipos de servicio

- 2.- Concepto de establecimiento de servicios de alimentación
- 3.- Clasificación del servicio por su giro y estructura:
  - a) Comerciales y no comerciales.
  - b) Formales e informales.
- 4.- Nuevas tendencias en servicios de alimentación, la Neo-restauración
  - El buffet
  - Self service
  - Free-flow
  - Fast food
  - Restauración Activa
  - Drug-store
  - Take-away
  - Servicio de colectividades o catering
  - Franquicias

5.- Asignación por equipo, de un establecimiento de servicios de alimentación para la observación y el desarrollo practico del tema, para su exposición frente a grupo, con los siguientes puntos:

- Concepto del servicio
- Técnica del servicio
- Ciclo de momento de verdad
- Aplicación del decálogo del servicio
- Clasificación del tipo de servicio en el mismo

#### **V.- TECNICAS DE SERVICIO DE ALIMENTOS**

- 1.- Importancia de la planeación y calidad de la experiencia del servicio
- 2.- Concepto de técnica del servicio
- 3.- Clasificación de las técnicas del servicio:
  - Americano o de Emplatado
  - A la inglesa
  - A la francesa
  - A la rusa
  - En gueridón
- 4.- Elección de una técnica de servicio en base a un menú preestablecido y los distintos eventos o celebraciones.

#### **VI.- MONTAJE DE MESAS**

- 1.- Montajes en base a la técnica de servicio
- 2.- Elementos que integran el montaje de un servicio de alimentación
- 3.- Protocolo de distribución
- 4.- protocolo de montaje
- 5.- Protocolo de etiqueta
- 6.- Práctica de técnica del mesero

7.- Practica de montaje y técnica del mesero

**VI.- MOBILIARIO, INSTALACIONES Y EQUIPO DE COMEDOR**

- 1.- Mantelería, loza, cristalería, cubertería y plaqué, accesorios y equipo
- 2.- Mobiliario de comedor
- 3.- Mobiliario destinado a clientes
- 4.- El comedor: diseño y distribución

17. Estrategias educativas

Se realiza una mezcla de técnicas de aprendizaje, mediante el aprendizaje colaborativo, se integran equipos trabajo. Se lleva a cabo un aprendizaje situado y dirigido en cada una de las unidades de aprendizaje, con excepción de la unidad tres donde se hace una investigación bibliográfica. Los alumnos tienen que visitar distintos establecimientos de servicios de alimentación, observarlos y participar en los servicios de los mismos, para luego exponer sus conclusiones, aprendizaje de investigación y finalmente representar y poner en práctica las técnicas y conocimientos teóricos y prácticos que aprendieron, la representación de un caso.

18. Materiales y recursos didácticos

19. Evaluación del desempeño

Evidencia(s) de desempeño	de	Criterios de desempeño	de	Ámbito(s) de aplicación	de	Porcentaje
---------------------------	----	------------------------	----	-------------------------	----	------------



FACULTAD DE MEDICINA Y NUTRICION

<ul style="list-style-type: none"> <li>- Una práctica al final de cada unidad del programa.</li> <li>- Tres exámenes.</li> <li>- El montaje de un servicio de alimentación, en base a un caso práctico.</li> </ul>	<p>90% de la calificación de la unidad por evaluación teórico-práctica.</p> <p>10% de la calificación de la unidad por habilidades y competencias.</p>	<p>Aula escolar. Establecimientos de servicio de alimentación: Restaurantes Cafeterías Comedor industrial Guardería Ciudad del anciano Hospital</p>	<p>10.0 %</p> <p>10%</p> <p>10%</p> <p>10%</p>
<p>Responde correctamente las preguntas contenidas en el examen</p>	<p>Examen.</p>	<p>Aula</p>	<p>90.0%</p>

<p>20. Criterios de evaluación:</p>	
<p>Criterio</p>	<p>Valor</p>
<p>Evaluación formativa (parciales)</p>	<p>25%</p>
<p>Evaluación sumaria (Ordinario)</p>	<p>25%</p>
<p>Evaluación Extraordinaria</p>	<p>100%</p>
<p>21. Acreditación</p>	
<p>1. Al lograr un 6.0 de calificación final</p>	

22. Fuentes de información
Básicas
<ul style="list-style-type: none"><li>- Rey Julia, Administración del servicio de alimentación, Ed. Trillas. 2008.</li><li>- Jordi Bach, Roses Vives, Servicio de atención al cliente en restauración, ciclos formativos grado medio, Ed. Síntesis, España 2002.</li><li>- Sánchez Feito José Manuel, Procesos deservicio en restauración, ciclos formativos grado superior, Editorial Síntesis, España 2006.</li><li>- Norma ISO9000 para calidad en el servicio.</li></ul>
Complementarias
Manual de montaje de mesas, ESITUR (Estrategia internacional en turismo). Atención a comensales, manual del participante, nov-2009, SECTUR. Atención a comensales, con enfoque en desarrollo humano y calidad en el servicio, basado en la técnicas de competencia laboral NUTUR001.01, 2008. Munch-Garcia , Fundamentos de administración, Ed Trillas 2009. Webgrafías

23. Perfil del docente que imparte esta unidad de aprendizaje
Ciencias económico – administrativas.