# Nombre: Gestión Organizacional de Servicios de Alimentos

## 1. Datos de identificación

| Academia | | | | Departamento |
|---|---|---|---|---|
| **Gestión de la calidad** | | | | **Departamento de Estudios Organizacionales** |
| **Carreras** | **Área de formación** | | | **Tipo** |
| **Licenciatura en Nutrición** | **Básica particular obligatoria** | | | **Curso - Taller** |
| **Modalidad** | **Ciclo** | **Créditos** | **Clave** | **Prerrequisitos** |
| **Presencial** | **4** | **10** | **I8848** | **Selección y preparación de alimentos** |
| **Horas** | **Relación con otras Unidades de Aprendizaje** | | | |
| Teoría [ 51 ] Práctica [51] Total [102] | *En el ciclo que se imparte (relación horizontal)* | | | *En otros ciclos (relación vertical)* |
| | | | | **Gestión de servicios de alimentos en instituciones de salud.**<br>**Práctica profesional supervisada en Gestión de Servicios de Alimentos** |
| **Saberes previos** | | | | |
| **Costeo de platillos, selección de alimentos, NOM 's y Buenas Prácticas de Manufactura (BPM´s)** | | | | |

| Elaboró | Fecha de elaboración | Actualizó | Fecha de actualización |
|---|---|---|---|
| Yun Lucía Michel Jaime | Julio 2017 | Yun Lucía Michel Jaime | Enero 2022 |

## 2. Competencia de la Unidad de Aprendizaje

El alumno conoce las fases de la administración y la mejora continua, aplicadas en un servicio de alimentos basados en procesos, tanto a nivel micro como macro, con o sin fines de lucro.

Permitiéndole al alumno integrar conocimientos previamente adquiridos y establece las bases para el desarrollo de la competencia del perfil de egreso en gestión de servicios de alimentos.

**Perfil de egreso (impacto de la unidad de aprendizaje)**

a.) Se compromete con el ejercicio de su profesión, considerando aspectos ético-normativos aplicables en la atención de la salud, respetando la diversidad de los individuos con apego a los derechos humanos, respondiendo con calidad a las demandas laborales, profesionales y sociales.

b.) Desarrolla la capacidad de participar, dirigir e integrarse a grupos colaborativos multi, inter y transdisciplinarios con una actitud de liderazgo democrático.

c.) Comprende y utiliza tecnologías de la información y comunicación (oral y escrita) apropiadas en todas las áreas de desempeño profesional, con ética, responsabilidad y visión humanística en el contexto profesional y social.

d.) Analiza los segmentos laborales actuales y emergentes, para generar propuestas innovadoras de empleo y autoempleo, a través de la gestión de proyectos, construcción de redes sociales, considerando su proyecto de vida, la dinámica del mercado laboral y las necesidades sociales.

e.) Integra los conocimientos adquiridos para la administración de servicios de alimentos en instituciones públicas y privadas, considerando las características de los comensales, los recursos materiales, financieros y humanos, y aplicando los estándares de calidad nacionales así como la normatividad vigente.

**3. Competencias a las cuales contribuye la unidad de aprendizaje**

| Genéricas | Disciplinares | Profesionales |
|---|---|---|
| Compromiso con la calidad.<br><br>Compromiso ético.<br><br>Capacidad para aplicar conocimientos en la práctica.<br><br>Capacidad para aprender y actualizarse permanentemente.<br><br>Conocimiento sobre el área de estudio o formación. | **Gestión.**<br>Aplica herramientas de las ciencias administrativas en la práctica profesional con eficiencia para lograr resultados que indiquen la organización y **gestión de los procesos que se llevan a cabo con el individuo, familia y comunidad**.<br><br>**Investigación.**<br>Aplica procesos de investigación en temas relacionados con la salud, alimentación y nutrición.<br><br>**Educación.**<br>Plantea programas y proyectos de educación alimentaria y nutrimental que inciden en la modificación de estilos de vida para prevenir la enfermedad, recuperar y mantener un adecuado estado de nutrición.<br><br>**Asesoría y consultoría.**<br><br>**Toma decisiones profesionales,** con base en fundamentos éticos, de igualdad, equidad y científicos. | Gestiona proyectos para el desarrollo de sistemas de producción y transformación de alimento, fundamentados en el pensamiento crítico reflexivo, con visión sustentable y de igualdad de género en el marco de la estrategia de seguridad y soberanía alimentaria, para garantizar el estado de bienestar y salud, con respecto a la cosmovisión de la población en el contexto económico, político, nacional e internacional.<br><br>Integra conocimientos adquiridos para la gestión de servicio de alimentos en instituciones públicas y privadas, considerando las características de los comensales, los recursos materiales, financieros y humanos.<br><br>Aplica estándares de calidad nacionales e internacionales, así como la normatividad vigente. |

**4. Contenido temático por unidad de competencia**

| |
|---|
| Unidad de competencia 1: **INTRODUCCIÓN A LAS ORGANIZACIONES** |
| 1.1. Gestión y administración<br>1.2. Desempeño profesional del nutriologo en los servicios de Alimentos<br>1.3. Introducción al Proceso Administrativo (PA) |
| Unidad de competencia 2: **PROCESO ADMINISTRATIVO (PA)** |
| 3.1. Planeación<br>2.1.1. Misión<br>2.1.2. Visión<br>2.1.3. Objetivos<br>2.1.4. Procedimientos<br>2.1.5. Herramientas de apoyo a la planeación<br>3.1. Organización<br>2.2.1. Proceso de Organización<br>2.2.2. Estructura organizacional<br>2.2.3. Administración de Recursos Humanos (ARH)<br>2.2.4. Documentos básicos de las organizaciones<br>3.1. Dirección<br>2.3.1. Dirección y liderazgo<br>3.1. Control<br>2.4.1. El control y su importancia |

| |
|---|
| 2.4.2. Herramientas de control<br>2.4.3. Estándares e indicadores |
| Unidad de competencia 3: **NORMATIVIDAD VIGENTE** |
| 3.1. Normatividad nacional<br>3.1.1. Norma Oficial Mexicana NOM-251-SSA1-2009, Practicas De Higiene Para el Proceso De Alimentos, Bebidas O Suplementos Alimenticios.<br>3.1.2. NMX-F-605-NORMEX-2016 Para restaurantes y comedores, manejo higiénico en el servicio de alimentos preparados para la obtención del Distintivo H.<br>3.1.3. Distintivo "M" (Programa de Calidad MODERNIZA)<br>3.1.4. Punto limpio<br>3.2. Normatividad internacional<br>3.2.1. ISO:22000 Sistemas de Gestión de Seguridad Alimentaria<br>3.2.2. IFS (International Food Standard)<br>3.2.3. BRC (British Retail Consortium) |
| Unidad de competencia 4: **ASPECTOS BÁSICOS DE SEGURIDAD EN LOS SERVICIOS DE ALIMENTOS** |
| 4.1. Riesgos laborales en los servicios de alimentos<br>4.2. Equipo de seguridad industrial (EPP)<br>4.3. Uso de químicos<br>4.4. Brigadas de seguridad en los servicios de alimentos |
| Unidad de competencia 5: **TIPOS DE SERVICIOS DE ALIMENTOS** |
| 5.1. Servicios de alimentos comerciales<br>5.1.1. Restaurantes<br>5.1.2. Cafeterías<br>5.1.3. Servicios de banquetería<br>5.1.4. Cafeterías universitarias/escolares comerciales<br>5.1.5. Comedores industriales<br>5.2. Servicios de Alimentos institucionales<br>5.2.1. Servicio de comedor en guarderías<br>5.2.3. Servicio de comedor en Hospitales<br>5.2.4. Servicio de comedor en Asilos |
| Unidad de competencia 6: **CÁLCULO Y DISEÑO DE MENÚ PARA UN SERVICIO DE ALIMENTOS** |
| 6.1. Elementos de la Receta estándar<br>6.2. Factores de corrección y rendimiento<br>6.3. Determinación de precio de venta |
| Unidad de competencia 7: **COMPRAS Y SELECCIÓN DE PROVEEDORES** |
| 7.1. Funciones del departamentos de compras<br>7.2. Sistemas de compras<br>7.3. Selección y evaluación de proveedores |
| Unidad de competencia 8: **ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE** |
| 8.1. La organización orientada al cliente<br>8.2.Técnicas de fidelización de clientes<br>8.3. Elaboración de programas de lealtad |

**5. Metodología de trabajo docente y acciones del alumno**

| Metodología | Acción del docente | Acción del estudiante |
|---|---|---|
| • Exposición de los temas incluidos en la unidad de aprendizaje<br>• Resolución de ejercicios<br>• Revisión de casos prácticos<br>• Revisión de artículos científicos | Presenta plan de trabajo y metodología didáctica a desarrollar por los alumnos.<br><br>Planifica visitas a comedores o servicios de alimentos.<br><br>Planifica la aplicación de exámenes.<br><br>Presenta lineamientos y el plan de trabajo a cumplir con base al | 1. Deberá cumplir con al menos el 80% de las sesiones programadas, asistencias.<br>2. Deberá asistir al 100% de las visitas guiadas a empresas.<br>3. El alumno lleva a cabo las buenas prácticas de manufactura y las normas básicas de |

| | | |
|---|---|---|
| | desarrollo de la competencia profesional.<br><br>Promover el autoempleo y emprendimiento.<br><br>Guía a los estudiantes hacia el aprendizaje independiente, motivándolos a trabajar de forma autónoma, especialmente en las fases de planificación, realización y evaluación.<br><br>Evaluar el trabajo final. | seguridad industrial aplicada en los servicios de alimentos, por lo que deberá portar el uniforme requerido para el uso del laboratorio y/o las especificaciones que marcan los servicios de alimentos durante sus práctica o visita (bata, filipina, cubre pelo, cubre barba, cubre boca, calzado antiderrapante, etc).<br>4. Adicionalmente se podrá solicitar un informe de su experiencia personal dentro de la empresa o Servicio de alimentos |

**6. Medios, materiales y recursos didácticos**

| Materiales y auxiliares didácticos | Recursos tecnológicos | Infraestructura |
|---|---|---|
| Artículos<br>Cuestionarios<br>Videos<br>Páginas Web | Equipo de Video proyección<br>Computadoras<br>Servicios de internet<br>Biblioteca digital<br>Software para clases virtuales. | Aula |

**7. Criterios generales de evaluación (desempeño)**

| Actividad | Ponderación |
|---|---|
| 1. Tareas y reportes | **10%** |
| 2. Visitas guiadas | **20%** |
| 3. Examen parcial (3 en total) | **30%** |
| 4. Proyecto de negocio | **40%** |

Se recomienda que en cada actividad se practique la autoevaluación y coevaluación con los estudiantes.

**8. Perfil deseable del docente**

| Saberes / Profesión | Habilidades | Actitudes | Valores |
|---|---|---|---|
| Lic. Nutrición<br>Lic. Administración de empresas.<br>Lic. Administración de empresas gastronómicas.<br>Ing. en Alimentos.<br>Carreras afines. | Comunicación asertiva.<br><br>Trabajo en equipo.<br><br>Dirección y liderazgo.<br><br>Planificación y gestión de proyectos. | Colaborativa.<br><br>Compromiso social y vocación de servicio.<br><br>Interés en la excelencia en un contexto formativo en | Respeto.<br><br>Responsabilidad.<br><br>Compromiso con la calidad.<br><br>Facilitar el trabajo en equipo. |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | Elabora instrumentos de gestión: Plan estratégico, plan operativo, manual de BMP, etc.<br><br>Participa en el aseguramiento de la calidad. | busca de madurez personal y profesional.<br><br>Disciplina y constancia para el desarrollo del trabajo intelectual.<br><br>Capacidad de autoaprendizaje, análisis y síntesis de la información científica.<br><br>Interés por la generación y la difusión de nuevos conocimientos.<br><br>Desarrolla el trabajo en equipo y se integra en equipos multidisciplinarios. | Conciencia ética.<br><br>Tolerancia.<br><br>Confidencialidad.<br><br>Puntualidad. |

**9. Bibliografía**

Básica para el alumno

| Autor(es) | Título | Editorial | Año | URL |
|---|---|---|---|---|
| **Robbins, S.; Coulter, M.** | **Administración** | **Pearson, decimotercera edición** | **2018** | |
| **Herandez-Rodríguez, S.; Palafox, G.** | **Administración** | **McGraw Hill, tercera edición** | **2012** | |
| **Luna, A.** | **Proceso administrativo** | **Patria, primera edición.** | **2008** | |
| **Schnarch, A.** | **Marketing de fidelización, Cómo lograr clientes satisfechos, leales y rentables** | **ECOE ediciones, segunda edición** | **2017** | |
| **Dolly-Tejada, B.** | **Administración de Servicios de Alimentación, Calidad, nutrición, productividad y beneficios** | **Editorial Universidad de Antioquía** | **2007** | |
| **Reay, J.** | **Administración de Servicios de Alimentos** | **Trillas** | **2013** | |

Complementaria

| Autor(es) | Título | Editorial | Año | URL |
|---|---|---|---|---|
| **Huerta, J.; Rodríguez, G.** | **Desarrollo de habilidades directivas** | **Pearson** | **2014** | |
| **Fox. Briam A, y Alian G. Cameron** | **Ciencia de los alimentos. Alimentos y Salud** | **Alfaomega** | **2008** | |
| **Torres-Salinas, A.** | **Contabilidad de costos** | **McGraw Hill** | **2010** | |
| **Montes, E., Lloret, I.; López, M.** | **Diseño y gestión de cocinas** | **Editorial Díaz de Santos** | **2009** | |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **NORMA Oficial Mexicana NOM-251-SSA1-2009, Prácticas de higiene para el proceso de alimentos, bebidas o suplementos alimenticios.** | | | | |
| **NMX-F-605-NORMEX-2016 Para restaurantes y comedores, manejo higiénico en el servicio de alimentos preparados para la obtención del Distintivo H** | | | | |

Tepatitlán de Morelos, Jalisco, a 16 de Enero de 2022

| **Nombre y firma del Jefe de Departamento** | **Nombre y firma del Presidente de Academia** |
|---|---|
| **DR. FRANCISCO PARTIDA HOY** | **ALEJANDRA DEL CARMEN MEZA SERVIN** |