



Gestión de Alimentos y Bebidas

Guía para el profesor

Clave LSGA2502

Nivel licenciatura

Contenido

Datos generales del certificado.....	3
Competencia global del curso	3
Competencias por módulo	3
Introducción al curso	3
Información general	4
Calendario de entregas de los aprendedores	8
Temario del curso.....	9
Preguntas más frecuentes.....	10
Guía para las sesiones.....	11
Banco de prácticas de bienestar	32
Anexos.....	45

Datos generales del certificado

Nombre del certificado: Gestión de Alimentos y Bebidas

Nivel: Licenciatura

Modalidad: Presencial

Clave: LSGA2502

Competencia global del curso

Desarrolla habilidades para saber gestionar de manera eficiente y sostenible todos los aspectos relacionados con la oferta de alimentos y bebidas en entornos restauraneros, garantizando la calidad del servicio, la seguridad alimentaria y la satisfacción del cliente, mientras promueve prácticas responsables y sostenibles.

Introducción al curso

La industria de alimentos y bebidas representa uno de los pilares más importantes del sector turístico y de hospitalidad, donde la calidad del servicio, la seguridad alimentaria, la atención al cliente y la eficiencia operativa son factores clave para el éxito. En un entorno cada vez más competitivo y regulado, es fundamental contar con conocimientos sólidos sobre normativas, buenas prácticas, gestión de recursos y profesionalismo para garantizar experiencias gastronómicas memorables y sostenibles.

Este certificado está diseñado para proporcionar una visión integral de los procesos que conforman la operación eficiente y segura de un establecimiento de alimentos y bebidas. A lo largo del programa, se abordan temas fundamentales como la higiene y sanitización, el control de áreas de cocina y comedor, el diseño y evaluación del menú, el servicio de bar y mixología, la gestión presupuestal y operativa, así como la prevención de riesgos laborales y el desarrollo del talento humano.

Además, se abordan elementos esenciales para la excelencia en el servicio, como la atención al cliente, la ética profesional y la administración estratégica de los servicios restauraneros. Todo ello con un enfoque práctico, actualizado y alineado con las Normas Oficiales Mexicanas, complementado con herramientas para mejorar la competitividad y sostenibilidad del negocio gastronómico.

Al finalizar este certificado, se contará con las herramientas necesarias para aplicar estándares de calidad, optimizar recursos, liderar equipos de trabajo y ofrecer un servicio de excelencia que cumpla con las expectativas de los comensales y los requerimientos normativos actuales.

Información general

Metodología

El modelo académico MAPS se caracteriza por ser modular, apilable y personalizable con un enfoque flexible y centrado en el estudiante. Implementamos técnicas didácticas que buscan no solo la adquisición de conocimientos teóricos, sino también la aplicación práctica y el desarrollo de competencias profesionales altamente valoradas por los empleadores. A continuación, se detallan las técnicas didácticas y características principales de nuestro modelo académico.

Técnicas didácticas

Aprendizaje basado en retos. El alumno demuestra la adquisición de los conocimientos y los aplica por medio de retos propuestos.

Aprendizaje basado en proyectos. El alumno demuestra la adquisición de los conocimientos y los aplica en la práctica, por medio de proyectos que impacten de manera positiva a las organizaciones.

Aula invertida. Esta metodología promueve el autoestudio fuera de las clases, para que, una vez que los alumnos se encuentren en el aula virtual, se promueva la interacción, la construcción conjunta del conocimiento, la generación de ideas y el desarrollo de las competencias, gracias al acompañamiento de docentes expertos.

El aprendizaje basado en retos se implementa del primero al quinto semestre, el aprendizaje basado en proyectos se aplica del sexto semestre en adelante y la metodología de aula invertida está presente en todos los certificados.

En las Semanas de Desarrollo Integral (SeDI) y los certificados de idioma, solamente aplica la metodología de aula invertida.

Características

1. Certificados
 - a. El modelo está formado por certificados de especialidad, los cuales buscan el desarrollo y la adquisición de competencias requeridas por los principales empleadores de nuestro país a través del aprendizaje activo.
 - b. Todos los certificados son creados en alianza y colaboración con empresas de prestigio nacional e internacional y/o con expertos que cuentan con conocimiento técnico actual y académico que se requiere en las distintas industrias, con lo que se garantiza el desarrollo de competencias profesionales.
 - c. En cada período, el estudiante lleva un máximo de dos certificados simultáneos, con ello los estudiantes tienen la oportunidad de profundizar más en cada tema.

Esto es especialmente valioso en cursos que requieren una comprensión detallada de teorías complejas, aplicaciones prácticas y habilidades analíticas avanzadas.

2. Duración

La duración de la licenciatura varía según el formato elegido. Los programas ejecutivos se cursan en 15 bimestres, mientras que los programas semestrales se cursan en 8 semestres. Ambos están compuestos por los mismos certificados en sus mapas curriculares, lo que permite transitar entre ambas modalidades dependiendo de las necesidades de los estudiantes.

3. Flexibilidad

Este modelo promueve la participación de los estudiantes al permitirles personalizar su experiencia de aprendizaje de acuerdo con sus intereses y necesidades individuales. Esta personalización no solo facilita un mayor compromiso y motivación, sino que también prepara a los estudiantes para enfrentar retos específicos de su futuro campo profesional, aumentando así su empleabilidad y éxito académico.

4. Credenciales apilables

La idea atrás de estas credenciales es proveer un esquema de capacitación y aprendizaje para los aprendedores, de tal forma que puedan moverse rápidamente en el proceso educativo, aprendiendo habilidades que son aplicables en el trabajo. Las credenciales, por lo tanto, pueden ser apiladas para cumplir con el estándar de un programa de grado tradicional.

5. Insignias digitales

Las insignias digitales permiten documentar la educación de los estudiantes, así como sus logros. Una de las ventajas de las insignias digitales es que, a través de la metadata, se pueden obtener los detalles de las competencias adquiridas, la institución que otorga la insignia, así como un reconocimiento visual que puede ser compartido en redes sociales o redes profesionales.

6. Diferenciadores del modelo

- a. Certificados de lengua extranjera: se cuenta con certificados para adquirir o reforzar el dominio de lengua extranjera y con certificados impartidos en una lengua extranjera específicos de la disciplina, todo con el objetivo de atender las demandas de los empleadores.
- b. Semanas de Desarrollo Integral: unidades de aprendizaje transversal, diseñadas para vivir una experiencia inmersiva, desarrollando las competencias humanas, profesionales y de bienestar.
- c. Períodos de Skilling: período complementario donde el alumno puede llevar a cabo actividades que suman a su formación académica. Son opcionales y

personalizadas, ya que el estudiante las selecciona con base en sus intereses profesionales y personales.

- d. Estancia empresarial al final del programa de estudios: los estudiantes tendrán a su disposición tres opciones en función de la estancia empresarial que vayan a realizar, entre las cuales se encuentran: gestión de proyectos, emprendimiento y desarrollo sostenible.

Evaluación

La evaluación combina los siguientes elementos:

- Actividades que abordan el contenido conceptual de los temas.
- Reto mediante el cual el participante demostrará que ha adquirido las habilidades y los conocimientos necesarios para acreditar el certificado. Este reto se divide en dos fases.
- Presentación del reto.

A continuación, se presenta el detalle de la evaluación:

Semana	Evaluable	Ponderación
1	Actividad 1	6%
2	Actividad 2	6%
3	Avance del reto	25%
4	Actividad 3	6%
5	Actividad 4	6%
6	Actividad 5	6%
7	Entrega final del reto	35%
8 Semana de <i>Assessment</i>	Presentación de reto/ proyecto o examen o feria de retos y proyectos	10%
Total		100%

Actividades, evidencias y proyecto final

El avance y la entrega final del reto se realizarán de manera individual.

Con el fin de fomentar el dinamismo y la interacción entre los participantes en diversos formatos, el profesor alternará, durante las sesiones, intervenciones individuales, plenarios y grupales. Estas actividades enriquecerán tus perspectivas y, al mismo tiempo, te ofrecerán la oportunidad de presentar tus ideas y posturas respecto a los temas de clase.

Los resultados del avance y la entrega final del reto deberán presentarse a través de la plataforma tecnológica para su revisión y evaluación por parte del docente. Es muy importante que revises el esquema de evaluación y los criterios que utilizará el docente para otorgarte una calificación. Lo anterior con la intención de que desde el inicio tengas claro el nivel de complejidad y esfuerzo que requieres para realizar las entregas semanales y garantizar tu éxito.

En caso de dudas sobre el avance, la entrega final del reto o el contenido, puedes contactar a tu docente a través de los medios que se te indiquen.

Tutoriales

Para asegurar que aproveches al máximo tu experiencia educativa en esta modalidad de cursos, te recomendamos que sigas al pie de la letra las indicaciones de tu docente, así como revisar estos tutoriales:

Tutoriales de Canvas para alumnos

¡Te deseamos mucho éxito!

Calendario de entregas de los aprendedores

Semanas	Temas	Actividades	Reto
1	Tema 1		
	Tema 2		
	Tema 3	Actividad 1	
2	Tema 4		
	Tema 5		
	Tema 6	Actividad 2	
3			Avance del reto
4	Tema 7		
	Tema 8		
	Tema 9	Actividad 3	
5	Tema 10		
	Tema 11		
	Tema 12	Actividad 4	
6	Tema 13		
	Tema 14	Actividad 5	
7			Presentación del reto
8	Semana de <i>Assessment</i>		

Temario del curso

1. Seguridad e higiene en alimentos y bebidas
2. Sanitización
3. Control de las áreas en alimentos y bebidas
4. Menú y sus componentes
5. El servicio de bar y bebidas
6. El arte de las bebidas
7. Presupuesto operativo de alimentos y bebidas
8. Prevención de accidentes.
9. Higiene personal y en el trabajo.
10. Atención al cliente en establecimientos de alimentos y bebidas
11. Clasificación y establecimientos de restauración
12. Administración de servicios restauranteros
13. Gestión del talento humano.
14. Conducta profesional

Preguntas más frecuentes

¿En dónde o a quién reporto un error detectado en el contenido?

Cualquier incidencia se puede reportar directamente haciendo clic en el botón “Mejora tu curso”, que se encuentra en la parte superior derecha de la pantalla en la plataforma de Canvas.

¿Quién me informa de la cantidad de sesiones y tiempo de cada sesión en las semanas?

El coordinador docente te debe proporcionar esta información.

¿En qué semanas se aplican los exámenes parciales y el examen final?

Consulta con tu coordinador docente los calendarios de acuerdo con la modalidad de impartición.

¿Tengo que capturar las calificaciones en banner y en la plataforma educativa?

Sí, es importante que captures calificaciones en la plataforma para que los aprendedores estén informados de su avance y reciban retroalimentación de tu parte sobre todo lo que realizan en el certificado. El banner es el registro oficial de las calificaciones de los aprendedores.

Guía para las sesiones

Nota: los enlaces que se compartan en las notas son externos a la Universidad Tecmilenio, al acceder a ellos considera que debes apegarte a sus términos y condiciones.

Semana 1

Bloque 1

Actividad	Descripción
Bienvenida y presentación de agenda.	El profesor se presenta ante el grupo y da una breve introducción al certificado.
Práctica de bienestar.	El profesor impartidor seleccionará una práctica de bienestar para aplicarla en la sesión. Se recomienda utilizar una diferente por sesión.
Desarrollo de los temas de la semana: <ul style="list-style-type: none"> ○ Aplicación en contextos reales (introducción). ○ Explicación de los temas de la semana con ejercicios prácticos. 	El profesor explicará los contenidos con ejercicios prácticos.
Receso.	Se brindará un espacio de receso para que el aprendedor lo utilice en su beneficio.

Bloque 2

Actividad	Descripción
Recapitulación del bloque previo.	De manera dinámica, el profesor recapitulará lo realizado en el bloque previo.
Desarrollo de los temas de la semana: <ul style="list-style-type: none"> ○ Explicación de los temas de la semana con ejercicios prácticos. 	El profesor explicará los contenidos con ejercicios prácticos y realizará un cierre de los temas correspondientes.

<ul style="list-style-type: none"> ○ Cierre de temas. 	
<p>Explicación sobre lo que deberá realizarse fuera de la sesión:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Actividades, evidencias, exámenes, etc. 	<p>Se brindará una breve explicación de las tareas correspondientes a la semana, las cuales se deberán realizar de forma individual.</p>

Notas para el profesor impartidor correspondientes a la explicación del Tema 1

Tema 1. Seguridad e higiene en alimentos y bebidas

En esta experiencia educativa se abordan los principios normativos y operativos que garantizan la inocuidad de los alimentos y las buenas prácticas de higiene en el ámbito gastronómico. El dominio de estas normas no solo constituye un requisito legal, sino también una competencia fundamental para prevenir riesgos microbiológicos, fortalecer la imagen del establecimiento y proteger la salud de los comensales. Para lograr un aprendizaje significativo y contextualizado, se proponen las siguientes estrategias:

- **Presentar modelos por medio de ejemplos actuales:** Presenta las Normas Oficiales Mexicanas (como la NOM-159-SSA1-2016 o la NOM-251-SSA1-2009) mediante casos reales, como la manipulación de productos de huevo en hoteles o la clasificación por colores de tablas de corte en cocinas industriales. Esto permite contextualizar la teoría en la práctica operativa cotidiana.
- **Fomentar debates sobre la aplicabilidad:** Promueve conversaciones guiadas en las que los estudiantes analicen cómo la aplicación rigurosa de normas sanitarias puede incidir en la competitividad de un restaurante o evitar brotes por contaminación cruzada. Esto fortalece el pensamiento crítico y la responsabilidad profesional.
- **Utilizar diagramas comparativos:** Presenta cuadros comparativos o infografías que resuman los elementos clave del sistema HACCP, los tipos de microorganismos patógenos regulados y los requisitos de higiene personal. Después, invitar al alumnado a elaborar esquemas propios para reforzar la comprensión.
- **Realizar actividades de role-playing:** Organiza simulaciones de auditorías sanitarias en cocinas didácticas o aulas adaptadas, donde el alumnado asuma roles como inspectores, manipuladores de alimentos o gerentes. Esto facilita la aplicación práctica de los contenidos normativos en un entorno controlado.
- **Integrar herramientas digitales:** Utiliza plataformas como Padlet para documentar ejemplos de buenas prácticas higiénicas observadas en campo o para generar mapas colaborativos del sistema HACCP. Estas herramientas propician una reflexión colectiva y un aprendizaje más dinámico.

Notas para el profesor impartidor correspondientes a la explicación del Tema 2

Tema 2. Sanitización

En esta experiencia educativa se aborda la importancia de la sanitización como proceso técnico y normativo esencial para garantizar la inocuidad de los alimentos en establecimientos gastronómicos. El conocimiento y la aplicación de programas como el Distintivo H, la NOM-251-SSA1-2009 y las buenas prácticas en cocina permiten asegurar la calidad del servicio y proteger la salud de los comensales. A continuación, se presentan cinco recomendaciones para abordar esta experiencia educativa de manera efectiva y práctica para los aprendedores:

- **Presentar modelos por medio de ejemplos actuales:** Introduce los procedimientos de limpieza y desinfección con casos reales, como la desinfección de superficies en cocinas abiertas o la aplicación del Distintivo H en restaurantes turísticos. Esto permite al estudiantado relacionar la teoría con situaciones del entorno profesional.
- **Fomentar debates sobre la aplicabilidad:** Promueve un diálogo crítico sobre cómo el cumplimiento de la sanitización influye en la percepción del cliente, la reputación del establecimiento y la prevención de brotes. Este enfoque facilita la apropiación ética y estratégica del contenido por parte del futuro personal gestor.
- **Utilizar diagramas comparativos:** Presenta tablas que comparen las diferencias entre limpieza y desinfección, los requisitos del Distintivo H y las 10 reglas de oro de la OMS. Luego, invite a los estudiantes a elaborar sus propios mapas visuales para integrar los distintos elementos normativos y operativos.
- **Realizar actividades de role-playing.** Organice simulaciones en las que el estudiantado desempeñe roles como inspectores sanitarios o responsables de cocina durante una auditoría. Esta dinámica fortalece la identificación de fallas y la aplicación de acciones correctivas en un contexto controlado y realista.
- **Integrar herramientas digitales.** Utilice plataformas como Jamboard o Miro para que el estudiantado diseñe protocolos de sanitización colaborativos, con base en normas oficiales. También se puede recurrir a videos de auditorías reales para realizar análisis grupales que refuercen la observación crítica y el trabajo en equipo.

Notas para el profesor impartidor correspondiente a la explicación del Tema 3

Tema 3. Control de las áreas en alimentos y bebidas

En esta experiencia educativa se aborda el control estratégico de las áreas operativas que intervienen en la producción y el servicio de alimentos y bebidas. Comprender las características del sector hotelero y gastronómico, los tipos de controles aplicables y la gestión logística de espacios clave permite optimizar recursos, reducir costos y asegurar

la calidad del servicio. A continuación, se presentan cinco recomendaciones para impartir esta experiencia de manera efectiva y práctica para los aprendedores:

- **Presentar modelos por medio de ejemplos actuales:** Explica el funcionamiento de áreas como la cocina, mise en place o almacenamiento, utilizando ejemplos reales de restaurantes y hoteles. Casos como el uso de WMS para reducir mermas o la implementación del sistema PEPS te ayudarán a ilustrar el impacto de los controles operativos en la sostenibilidad del negocio.
- **Fomentar debates sobre la aplicabilidad:** Genera discusiones en torno a cómo los controles logísticos y el uso de tecnologías como ERP influyen en la eficiencia del servicio, la experiencia del cliente y la viabilidad financiera. Esto promoverá el pensamiento crítico sobre decisiones estratégicas en la operación de establecimientos gastronómicos.
- **Utilizar diagramas comparativos:** Presenta esquemas que contrasten diferentes áreas operativas (recepción, cocina, servicio, lavado), así como sistemas de control como ABC frente a PEPS. Después, propone que los estudiantes diseñen su propio mapa de flujo logístico, aplicando los conceptos en un caso hipotético o real.
- **Realizar actividades de role-playing:** Organiza simulaciones en las que los estudiantes desempeñen funciones como chef ejecutivo, almacenista o auditor de calidad, y enfrenten situaciones de control de inventario, revisión de insumos o supervisión del servicio. Esta dinámica reforzará la toma de decisiones en contextos reales.
- **Integrar herramientas digitales:** Invita a utilizar plataformas como Lucidchart o Canva para diseñar rutas internas de distribución, fichas técnicas y mapas de procesos. También puedes analizar videos sobre el control de almacenes o el manejo de áreas operativas, lo que permitirá conectar el contenido con aplicaciones prácticas y visuales.

Notas para el profesor impartidor correspondientes a la actividad 1

Actividad 1: Diseño de un protocolo integral de operación para un establecimiento gastronómico

Objetivo:

Diseñar un protocolo integral que incluya medidas de seguridad e higiene, procedimientos de sanitización y controles operativos por área, con base en la normatividad vigente y en las buenas prácticas del sector, para garantizar la inocuidad alimentaria y la eficiencia logística en un establecimiento de alimentos y bebidas.

Conceptos clave para realizar la actividad:

- Normas Oficiales Mexicanas (NOM-251-SSA1-2009, NOM-159-SSA1-2016, NOM-213-SSA1-2018)
- Distintivo H
- Procedimientos de sanitización (limpieza, desinfección, trazabilidad)
- Áreas operativas (recepción, cocina, mise en place, servicio, lavado)
- Sistemas de control: PEPS, sistema ABC, fichas técnicas, WMS, ERP
- Contaminación cruzada, inocuidad alimentaria, control de temperatura

Evaluación:

El impartidor deberá evaluar los siguientes aspectos, según los criterios proporcionados:

- Claridad y coherencia en la integración de medidas sanitarias y de higiene basadas en las NOM aplicables.
- Nivel de detalle en la definición y control de cada área operativa, incluyendo procedimientos específicos por etapa.
- Originalidad, pertinencia y factibilidad del protocolo presentado, considerando contexto y recursos del establecimiento.
- Uso adecuado de herramientas digitales (presentación, infografía, mapa de procesos o diagrama de flujo) para la organización de la propuesta.
- Evidencia de trabajo colaborativo (en caso de ser en equipo) y aplicación práctica de los conceptos clave.

Preguntas para reflexionar:

- ¿De qué manera influye el cumplimiento normativo en la calidad del servicio gastronómico?
- ¿Cómo puede un protocolo bien estructurado prevenir pérdidas económicas y fortalecer la imagen del establecimiento?
- ¿Qué importancia tiene la coordinación entre áreas para garantizar la inocuidad de los alimentos?
- ¿Qué desafíos enfrentan los establecimientos al implementar controles logísticos y sanitarios?
- ¿Qué herramientas tecnológicas te parecen más útiles para aplicar en un restaurante real y por qué?

Notas para el profesor impartidor correspondiente a la explicación del Tema 4

Tema 4. Menú y sus componentes

En esta experiencia educativa se profundiza en el diseño estratégico del menú como herramienta de gestión clave en los establecimientos de alimentos y bebidas. Lejos de ser un simple listado de platillos, el menú comunica la identidad del restaurante, orienta decisiones operativas y puede maximizar la rentabilidad si se construye con base en

criterios técnicos y análisis de desempeño. A continuación, se presentan cinco recomendaciones para impartir esta experiencia de manera efectiva y práctica para los aprendedores:

- **Presentar modelos por medio de ejemplos actuales:** Analiza casos reales donde se haya aplicado la ingeniería de menús o ajustes en la carta con base en rentabilidad y popularidad. Ejemplos como la reubicación de un platillo rentable, pero poco vendido en el menú, te permitirán mostrar cómo pequeños cambios pueden mejorar las ventas.
- **Fomentar debates sobre la aplicabilidad:** Propicia diálogos en torno a preguntas como: ¿Qué menú conviene más a un restaurante en zona empresarial? ¿Cómo influye el tipo de cliente en la selección del menú? Esto promoverá la toma de decisiones basada en el perfil del consumidor y el modelo de negocio.
- **Utilizar diagramas comparativos:** Presenta matrices como la *BCG* para clasificar platillos (estrellas, vacas, enigmas y perros), esquemas de tipos de menú y ejemplos de estructuras funcionales. Después, invita al alumnado a aplicar estas herramientas para analizar un menú real o simulado.
- **Realizar actividades de *role-playing*:** Organiza dinámicas en las que los estudiantes asuman roles de chef ejecutivo, gerente de operaciones o analista de costos, con el objetivo de rediseñar un menú, ajustar precios o clasificar los platillos según datos de ventas simuladas.
- **Integrar herramientas digitales:** Motiva el uso de plataformas como Canva para diseñar visualmente un menú atractivo o Excel para aplicar fórmulas que calculen rentabilidad, COGS y porcentajes de costo de alimentos. Estas herramientas fomentan un enfoque profesional y práctico.

Notas para el profesor impartidor correspondiente a la explicación del Tema 5

Tema 5. El servicio de bar y bebidas

En esta experiencia educativa se profundiza en los elementos fundamentales del servicio de bar y bebidas dentro del ámbito gastronómico, con énfasis en su impacto en la experiencia del cliente, la rentabilidad del negocio y el cumplimiento normativo. Desde la organización de la barra hasta la clasificación técnica de las bebidas y la preparación de cócteles internacionales, este conocimiento fortalece el perfil operativo y profesional de los aprendedores. A continuación, se presentan cinco recomendaciones para impartir esta experiencia de manera efectiva y práctica:

- **Presentar modelos por medio de ejemplos actuales:** Analiza casos reales como el de hoteles *boutique* que integran bebidas tradicionales con técnicas modernas de *mixología*, o bares que utilizan productos locales para crear coctelería

exclusiva. Esto te permitirá ilustrar la importancia de alinear creatividad, identidad de marca y normatividad.

- **Fomentar debates sobre la aplicabilidad:** Promueve discusiones sobre la responsabilidad en el consumo de alcohol, el rol del *bartender* como comunicador y gestor, y el cumplimiento de licencias y normas. Esto permitirá que los estudiantes reflexionen sobre el impacto ético, cultural y legal del servicio de bebidas.
- **Utilizar diagramas comparativos:** Presenta esquemas que clasifiquen bebidas por proceso de elaboración (fermentadas, destiladas, fortificadas, licores), así como gráficos de utensilios y recetas estándar de cócteles internacionales. Después, propone que los estudiantes construyan su propia tabla de maridaje o ficha técnica de bebidas.
- **Realizar actividades de role-playing:** Organiza simulaciones en las que los estudiantes asuman el rol de *bartender* en un evento temático o servicio de barra, y preparen bebidas según el perfil del cliente, con protocolos de higiene, presentación y consumo responsable. Esto fortalecerá habilidades técnicas, comunicativas y actitudinales.
- **Integrar herramientas digitales:** Propón el uso de plataformas como Canva o Genially para que los estudiantes diseñen cartas de bebidas, infografías de procesos de coctelería o catálogos visuales por tipo de bebida. También puedes analizar videos sobre técnicas de *bartending* y montaje de barra profesional.

Notas para el profesor impartidor correspondiente a la explicación del Tema 6

Tema 6. El arte de las bebidas

En esta experiencia educativa se explora el papel de las bebidas como componente estratégico y sensorial dentro de la experiencia gastronómica. Se abordan tres ejes esenciales: la coctelería y la mixología, el conocimiento técnico del vino y su clasificación, y el arte del maridaje o enología aplicada. Este enfoque permite al aprendedor comprender cómo las bebidas pueden integrarse al menú de forma armónica, rentable y diferenciadora. A continuación, se presentan cinco recomendaciones para impartir esta experiencia de manera efectiva y práctica para los aprendedores:

- **Presentar modelos por medio de ejemplos actuales:** Analiza casos como restaurantes que desarrollan coctelería de autor con ingredientes locales o establecimientos que implementan menús de maridaje para impulsar la venta de vinos. Estos ejemplos te permitirán mostrar la aplicabilidad real del conocimiento técnico en contextos gastronómicos contemporáneos.
- **Fomentar debates sobre la aplicabilidad:** Propicia discusiones en torno a preguntas como: ¿Qué impacto tiene un buen maridaje en la experiencia del cliente? ¿Cómo pueden las bebidas comunicar identidad cultural? Esto estimulará el pensamiento crítico y la capacidad de tomar decisiones fundamentadas en criterios estéticos y operativos.

- **Utilizar diagramas comparativos:** Presenta esquemas que clasifiquen los tipos de vino, los perfiles de cocteles o las combinaciones recomendadas en maridaje por contraste y acuerdo. Después, invita a los estudiantes a construir sus propias guías visuales de maridaje o cartas de vino segmentadas por perfil de cliente.
- **Realizar actividades de role-playing:** Organiza simulaciones en las que los estudiantes asuman roles como *sommelier*, *bartender* o gerente de alimentos y bebidas, diseñen propuestas de maridaje para eventos o desarrollen cocteles temáticos en función del menú de un restaurante. Esto fomentará la integración del conocimiento con habilidades comunicativas y de atención al cliente.
- **Integrar herramientas digitales:** Propón el uso de plataformas como Canva, Genially o Prezi para crear cartas digitales de cocteles, mapas de aromas del vino o infografías sensoriales. También puedes utilizar videos interactivos para demostrar técnicas de mixología o procesos de vinificación.

Notas para el profesor impartidor correspondientes a la actividad 2

Actividad 2: Diseño integral de una oferta gastronómica con menú, carta de bebidas y maridaje

Objetivo:

Diseñar una propuesta gastronómica completa que integre un menú estructurado, una carta de bebidas con coctelería o vinos, y un esquema de maridaje estratégico, con base en aspectos técnicos, estéticos y comerciales, para mejorar la experiencia del cliente y la rentabilidad del establecimiento.

Conceptos clave para realizar la actividad:

- Ingeniería de menús
- Clasificación y tipo de menús
- Coctelería y mixología
- Clasificación del vino (tipo, crianza, variedad)
- Maridaje por contraste y por acuerdo
- Perfil del comensal y propuesta de valor

Evaluación:

El impartidor deberá evaluar los siguientes aspectos, según los criterios proporcionados:

- Coherencia entre el menú propuesto, la carta de bebidas y el tipo de establecimiento planteado.
- Correcta aplicación de principios de rentabilidad (ingeniería de menú, categorización de bebidas, equilibrio de precios).
- Originalidad y pertinencia en las combinaciones de maridaje sugeridas.
- Diseño visual atractivo, claro y profesional que incluya menús organizados, fichas técnicas y maridajes ilustrados.

- Uso adecuado de plataformas digitales para la presentación de la propuesta (puede incluir Canva, PowerPoint, Genially, entre otros).

Preguntas para reflexionar:

- ¿De qué forma se puede mejorar la rentabilidad de un restaurante a través del diseño del menú y la carta de bebidas?
- ¿Cómo influye la combinación de alimentos y bebidas en la percepción del cliente y en su decisión de compra?
- ¿Qué importancia tiene la coherencia estética y conceptual entre el menú, los cocteles y los vinos?
- ¿Qué factores técnicos, culturales o comerciales deben considerarse al momento de diseñar maridajes?
- ¿Cómo puede una oferta bien estructurada ayudar a posicionar un restaurante frente a su competencia?

Notas para el profesor impartidor correspondiente a la explicación del Tema 7

Tema 7. Presupuesto operativo de alimentos y bebidas

En esta experiencia educativa se analiza el presupuesto operativo como una herramienta estratégica fundamental en la gestión financiera de establecimientos gastronómicos. Su correcta formulación, ejecución y control no solo permite prever ingresos y controlar costos, sino también tomar decisiones informadas que garanticen la sostenibilidad del negocio en un entorno competitivo. A continuación, se presentan cinco recomendaciones para impartir esta experiencia de manera efectiva y práctica para los aprendedores:

- **Presentar modelos por medio de ejemplos actuales:** Expón casos como el de un restaurante que ajusta su presupuesto mensual al detectar variaciones en los costos variables de insumos, o el de un café que optimiza sus compras mediante plataformas digitales. Estos ejemplos te ayudarán a facilitar la comprensión práctica del impacto real del presupuesto.
- **Fomentar debates sobre la aplicabilidad:** Promueve discusiones en torno a preguntas clave como: ¿Qué sucede cuando no se controla el presupuesto? ¿Cómo afecta una mala gestión de compras a la rentabilidad? Esto estimulará el pensamiento crítico y la conciencia sobre la importancia de planificar con base en datos financieros reales.
- **Utilizar diagramas comparativos:** Presenta esquemas visuales que desglosen las partes del presupuesto (costos fijos, variables, ingresos, indirectos) y las etapas de formulación. Después, pide a los estudiantes que elaboren un flujo de trabajo presupuestario para un establecimiento hipotético, integrando herramientas como la fórmula del resultado operativo.

- **Realizar actividades de role-playing:** Simula una reunión de comité operativo en la que los estudiantes asuman roles como gerente financiero, jefe de cocina o encargado de compras, y deban justificar decisiones ante desviaciones presupuestales. Esto reforzará habilidades de análisis, comunicación y toma de decisiones bajo presión.
- **Integrar herramientas digitales:** Utiliza hojas de cálculo en Excel o Google Sheets para que los estudiantes elaboren presupuestos operativos con escenarios variables. También puedes implementar el uso de plataformas como Trello o Notion para el seguimiento colaborativo de metas financieras por departamento.

Notas para el profesor impartidor correspondiente a la explicación del Tema 8

Tema 8. Prevención de accidentes

En esta experiencia educativa se aborda la prevención de accidentes como un componente estratégico para la operación segura y eficiente de los establecimientos de alimentos y bebidas. Al identificar actos y condiciones inseguras, aplicar medidas preventivas en maquinaria e instalaciones y conocer técnicas básicas de primeros auxilios, los aprendedores pueden fortalecer una cultura de seguridad orientada al bienestar del personal y a la continuidad operativa. A continuación, se presentan cinco recomendaciones para impartir esta experiencia de manera efectiva y práctica para los aprendedores:

- **Presentar modelos por medio de ejemplos actuales:** Expón situaciones reales como accidentes por resbalones causados por derrames no atendidos o cortes con herramientas mal manipuladas. Analizar cómo una respuesta adecuada y oportuna puede evitar consecuencias mayores te ayudará a dimensionar la importancia de la prevención.
- **Fomentar debates sobre la aplicabilidad:** Promueve diálogos sobre temas como: ¿Cuál es la responsabilidad del equipo frente a un accidente? ¿Qué impacto tienen los descuidos en la seguridad sobre la operación del negocio? Estas preguntas te permitirán fomentar la reflexión sobre la prevención como valor organizacional.
- **Utilizar diagramas comparativos:** Presenta esquemas que diferencien actos y condiciones inseguras, mapas de riesgos comunes en cocinas y listas de verificación para instalaciones seguras. Después, invita a los estudiantes a crear su propio mapa de riesgos con base en el diseño de una cocina tipo.
- **Realizar actividades de role-playing:** Organiza simulaciones de primeros auxilios ante situaciones comunes como cortes, quemaduras o caídas. Pide a los estudiantes asumir roles como brigadistas o personal en turno y aplicar los protocolos aprendidos. Esta dinámica reforzará habilidades prácticas esenciales.
- **Integrar herramientas digitales:** Utiliza plataformas como Genially o Canva para que los estudiantes diseñen carteles informativos de seguridad, guías visuales de primeros auxilios o manuales de prevención de accidentes. También puedes

pedir que documenten incidentes simulados y reflexionen sobre su causa y prevención.

Notas para el profesor impartidor correspondiente a la explicación del Tema 9

Tema 9. Higiene personal y en el trabajo

En esta experiencia educativa se analiza la importancia de la higiene personal y en el entorno laboral como base para garantizar la inocuidad alimentaria, prevenir riesgos sanitarios y fortalecer la confianza del cliente en los servicios de alimentos y bebidas. A través de prácticas específicas como el lavado de manos, el uso adecuado del uniforme y los hábitos correctos en la manipulación, se promueve una cultura de seguridad alimentaria dentro del equipo de trabajo. A continuación, se presentan cinco recomendaciones para impartir esta experiencia de manera efectiva y práctica para los aprendedores:

- **Presentar modelos por medio de ejemplos actuales:** Expón casos reales de incumplimiento en protocolos de higiene que hayan provocado brotes alimentarios, junto con ejemplos positivos, como el de panaderías industriales, que documentan cada etapa del proceso higiénico. Estos contrastes te permitirán ilustrar el impacto directo de las buenas prácticas en la seguridad y la reputación del establecimiento.
- **Fomentar debates sobre la aplicabilidad:** Propicia conversaciones en torno a preguntas clave como: ¿Cómo influye la imagen personal en la percepción de calidad? ¿Qué riesgos se corren al manipular alimentos sin seguir protocolos higiénicos? Este tipo de reflexión te permitirá fortalecer la responsabilidad individual y el compromiso colectivo.
- **Utilizar diagramas comparativos:** Presenta infografías sobre momentos clave del lavado de manos, clasificación de guantes o protocolos de limpieza para superficies y utensilios. Después, solicita a los estudiantes que elaboren su propio cartel o manual visual para uso en cocina. Esto reforzará el aprendizaje práctico.
- **Realizar actividades de role-playing:** Organiza simulaciones en las que los estudiantes se enfrenten a escenarios cotidianos, como el cambio de tareas entre alimentos crudos y cocidos, o la atención a un cliente mientras usan uniforme contaminado. Evaluar sus reacciones y decisiones te permitirá fortalecer su juicio profesional.
- **Integrar herramientas digitales:** Utiliza herramientas como Canva, Genially o plataformas LMS para que los estudiantes diseñen campañas internas de concientización sobre higiene, desarrollen videos breves explicativos del protocolo de lavado de manos o creen bitácoras digitales de control de limpieza.

Notas para el profesor impartidor correspondientes a la actividad 3

Actividad 3: Diseño de un plan operativo integral para un establecimiento gastronómico

Objetivo:

Elaborar un plan operativo integral que incluya un presupuesto básico, protocolos de prevención de accidentes y lineamientos de higiene personal y en el trabajo, con el fin de garantizar una operación segura, eficiente y sostenible en un establecimiento de alimentos y bebidas.

Conceptos clave para realizar la actividad:

- Partes del presupuesto operativo (costos fijos, variables, ingresos)
- Formulación y control del presupuesto
- Actos y condiciones inseguras
- Medidas de prevención de accidentes y primeros auxilios
- Higiene personal, lavado de manos, limpieza del equipo
- Normas de presentación del personal y uso de guantes

Evaluación:

El impartidor deberá evaluar los siguientes aspectos, según los criterios proporcionados:

- Coherencia y claridad en la integración de los tres componentes (presupuesto, seguridad, higiene) dentro del plan.
- Correcta aplicación de conceptos financieros en la elaboración del presupuesto (ingresos, costos, márgenes).
- Identificación precisa de riesgos en cocina y propuesta de medidas preventivas y protocolos de primeros auxilios.
- Inclusión de normas claras sobre higiene personal, vestimenta y manipulación de alimentos.
- Presentación estructurada, visualmente atractiva y profesional del documento o exposición, con apoyo de herramientas digitales (Canva, Excel, PowerPoint, etc.).

Preguntas para reflexionar:

- ¿Cómo influye una buena planificación presupuestal en la capacidad de respuesta ante emergencias o imprevistos operativos?
- ¿Qué relación existe entre la prevención de accidentes y la eficiencia operativa en una cocina profesional?
- ¿De qué manera puede la higiene del personal afectar la percepción de calidad del cliente?
- ¿Qué medidas concretas tomarías para que tu equipo de trabajo adopte hábitos de seguridad e higiene de forma constante?

- ¿Qué consecuencias podría tener para un restaurante el no aplicar estas prácticas de forma sistemática?

Notas para el profesor impartidor correspondiente a la explicación del Tema 10

Tema 10. Atención al cliente en establecimientos de alimentos y bebidas

En esta experiencia educativa se explora el valor estratégico de la atención al cliente dentro de los servicios gastronómicos, al reconocer su impacto directo en la percepción de calidad, la fidelización del comensal y la rentabilidad del negocio. A través del estudio de la calidad en alimentos y bebidas, los protocolos de servicio y los tipos de atención al comensal, los aprendedores pueden comprender cómo diseñar y ejecutar experiencias memorables que respondan al perfil del cliente y a los estándares del establecimiento. A continuación, se presentan cinco recomendaciones para impartir esta experiencia de manera efectiva y práctica para los aprendedores:

- **Presentar modelos por medio de ejemplos actuales:** Analiza experiencias reales, como las de restaurantes que destacan por su servicio personalizado o que implementan protocolos con base en los tiempos de atención. Señala cómo estos factores contribuyen a la fidelización del cliente y al posicionamiento del negocio.
- **Fomentar debates sobre la aplicabilidad:** Promueve diálogos en torno a preguntas como: ¿Qué diferencia un servicio correcto de una experiencia memorable? ¿Cómo influye el tipo de atención en la percepción del valor? Estas preguntas te ayudarán a que los estudiantes reconozcan la dimensión emocional y operativa del servicio al cliente.
- **Utilizar diagramas comparativos:** Presenta esquemas visuales que detallen los tipos de servicio (americano, francés, guerdón, *buffet*, etc.), así como las etapas de un protocolo de atención. Después, pide a los estudiantes construir una matriz que relacione el tipo de servicio con distintos perfiles de clientes y modelos de negocio.
- **Realizar actividades de role-playing:** Simula situaciones como la recepción de un comensal, la gestión de quejas o el servicio bajo presión. Cada estudiante puede asumir un rol (mesero, cliente, supervisor) y practicar la aplicación de los protocolos aprendidos. Esto te permitirá desarrollar habilidades comunicativas, actitudinales y técnicas.
- **Integrar herramientas digitales:** Propón el uso de plataformas como Canva o PowerPoint para diseñar manuales digitales de protocolo de atención o menús interactivos según el tipo de servicio. También puedes usar herramientas como Padlet o Jamboard para compartir experiencias personales y buenas prácticas.

Notas para el profesor impartidor correspondiente a la explicación del Tema 11

Tema 11. Clasificación y establecimientos de restauración

En esta experiencia educativa se aborda la clasificación de los establecimientos de restauración como una herramienta clave para la gestión estratégica de alimentos y bebidas. A través del análisis de modelos operativos, estándares de calidad y especialización temática o cultural, los aprendedores pueden comprender cómo se estructura la industria gastronómica y cuáles son las implicaciones de cada tipo de restaurante para la operación diaria, la atención al cliente y la toma de decisiones. A continuación, se presentan cinco recomendaciones para impartir esta experiencia de manera efectiva y práctica para los aprendedores:

- **Presentar modelos por medio de ejemplos actuales:** Introduce casos reales como el funcionamiento de una *dark kitchen* en zonas urbanas, el auge de *food trucks* en festivales o el prestigio de restaurantes con Estrella Michelin. Relacionar estos ejemplos con las exigencias de gestión y operación te permitirá aterrizar el contenido en contextos contemporáneos.
- **Fomentar debates sobre la aplicabilidad:** Propón reflexiones sobre qué tipo de restaurante sería más viable en una localidad específica o cuáles serían las ventajas y desventajas de un modelo temático o de alta cocina. Esto ayudará a los estudiantes a conectar la teoría con la realidad empresarial y con su entorno inmediato.
- **Utilizar diagramas comparativos:** Elabora con los estudiantes tablas que contrasten las características de los distintos tipos de servicio (tenedores, operación, especialización). Invítalos a jerarquizar criterios según objetivos como rentabilidad, diferenciación o experiencia del cliente. Esto fomentará el pensamiento estratégico.
- **Realizar actividades de role-playing:** Organiza dinámicas en las que los estudiantes asuman roles como inversionistas, chefs o gestores de conceptos, y tengan que defender un tipo de restaurante para abrir en una región determinada. Este ejercicio te permitirá aplicar conocimientos de mercado, logística y experiencia gastronómica.
- **Integrar herramientas digitales:** Emplea herramientas como Canva, Miro o Genially para que los estudiantes diseñen fichas técnicas de distintos tipos de restaurantes, donde integren características clave, perfil del cliente, tipo de servicio, ambientación y ejemplos reales. Esto promoverá el uso creativo de recursos visuales y digitales en la conceptualización de negocios.

Notas para el profesor impartidor correspondiente a la explicación del Tema 12

Tema 12. Administración de servicios restauranteros

En esta experiencia educativa se aborda la administración de servicios restauranteros como una competencia esencial para asegurar la rentabilidad, organización y sostenibilidad en establecimientos de alimentos y bebidas. Mediante el estudio de la planificación de procesos, el control de alimentos, los costos operativos y la gestión de inventarios, los estudiantes desarrollan habilidades para tomar decisiones estratégicas y operativas con base en datos. A continuación, se presentan cinco recomendaciones clave para impartir esta experiencia de forma efectiva y aplicada:

- **Presentar modelos por medio de ejemplos actuales:** Expón casos reales como la gestión operativa de un restaurante de alta rotación que usa fichas técnicas para controlar porciones y mermas, o un negocio pequeño que mejora su rentabilidad al digitalizar su inventario. Incluye ejemplos de food cost en cafeterías locales o de la implementación de sistemas HACCP en restaurantes certificados. Esto te permitirá relacionar el contenido con escenarios laborales contemporáneos.
- **Fomentar debates sobre la aplicabilidad:** Genera preguntas como: ¿Qué estrategias de costos serían viables en un restaurante de menú del día versus uno gourmet? ¿Es sostenible un modelo con food cost del 40% en un entorno económico adverso? Promueve la reflexión crítica sobre cómo adaptar herramientas como el presupuesto o la ingeniería de menú a distintos contextos gastronómicos.
- **Utilizar diagramas comparativos:** Trabaja con el grupo para construir tablas que comparen conceptos clave como costos fijos vs. variables, inventario alto vs. bajo, procesos manuales vs. digitalizados. Utiliza líneas de tiempo para explicar la secuencia del ciclo presupuestario y diagramas de flujo para representar un proceso operativo estandarizado. Esto te permitirá visualizar relaciones y tomar decisiones informadas.
- **Realizar actividades de role-playing:** Organiza una simulación de gestión. Un equipo representa a la gerencia operativa que debe tomar decisiones sobre el control de mermas; otro representa al área financiera que ajusta precios según el food cost; y otro, al equipo de inventario que detecta errores en las existencias. Al finalizar, analiza con ellos los impactos de cada decisión en la rentabilidad y el servicio.

- **Integrar herramientas digitales:** Utiliza hojas de cálculo colaborativas (Google Sheets o Excel) para simular presupuestos, food cost y rotación de inventario. Invita a los estudiantes a usar plataformas como Notion o Trello para estructurar un manual de procesos. También puedes pedirles que creen presentaciones interactivas en Canva o Genially para mostrar la estructura administrativa de un restaurante.

Notas para el profesor impartidor correspondientes a la actividad 4

Actividad 4: Diseño y simulación de un concepto gastronómico integral

Objetivo:

Aplicar los conocimientos sobre atención al cliente, clasificación de establecimientos y administración restaurantera mediante el diseño de un concepto de restaurante que integre un tipo de servicio adecuado, una propuesta de valor clara y un modelo de gestión operativo y rentable.

Conceptos clave para realizar la actividad:

- Tipos de atención al comensal (americano, francés, guerdón, etc.)
- Protocolos de servicio y experiencia del cliente
- Clasificación de restaurantes (por operación, calidad o especialidad)
- Planificación operativa y control de procesos
- *Food cost* y presupuesto operativo
- Gestión de inventario y rotación de insumos
- Perfil del cliente y estrategia de diferenciación

Evaluación:

El docente deberá evaluar los siguientes aspectos:

- **Coherencia del concepto gastronómico:** Relación clara entre tipo de restaurante, perfil del cliente, estilo de servicio y menú.
- **Aplicación de principios administrativos:** Presupuesto básico realista, estrategia de control de inventarios y estimación del *food cost*.
- **Diseño de la experiencia del cliente:** Desarrollo de protocolos de atención y tipo de servicio seleccionados con base en el concepto.
- **Presentación visual del proyecto:** Uso de herramientas digitales (Canva, Genially, Miro, etc.) para representar fichas del restaurante, proceso operativo o layout.
- **Participación activa y argumentación:** En caso de *role-play* o simulación de venta del proyecto, claridad en la justificación y dominio de términos técnicos.

Preguntas para reflexionar:

1. ¿Qué tipo de atención al cliente es más adecuado para el concepto de restaurante que diseñaste y por qué?
2. ¿Cómo influye el tipo de restaurante seleccionado (por especialización, calidad u operación) en la toma de decisiones administrativas?
3. ¿Qué desafíos enfrentaste al estimar el presupuesto y el *food cost*? ¿Qué decisiones tomaste para asegurar la rentabilidad?
4. ¿Cómo impacta la coherencia entre servicio, menú y atención en la experiencia del comensal?
5. ¿Qué elementos deberías mejorar si tu proyecto fuera implementado en un entorno real?

Notas para el profesor impartidor correspondiente a la explicación del Tema 13

Tema 13: Gestión del talento humano

En esta experiencia educativa se aborda la gestión del talento humano como un componente estratégico para el éxito de los establecimientos de alimentos y bebidas. A través del estudio de procesos como el reclutamiento, la formación continua y la protección del bienestar laboral, los aprendedores pueden comprender cómo influye el personal en la calidad del servicio, la operación eficiente y la sostenibilidad del negocio. Para facilitar el aprendizaje, se proponen cinco enfoques didácticos complementarios:

- **Presentar modelos por medio de ejemplos actuales:** Comienza la clase compartiendo casos reales del sector gastronómico. Por ejemplo:
 - El modelo de Starbucks que incluye programas de capacitación inicial y planes de desarrollo para baristas.
 - El enfoque de restaurantes con Estrella Michelin que utilizan procesos de selección con pruebas prácticas y entrevistas por competencias.
 - Cadenas como Hard Rock Café que combinan beneficios emocionales con formación técnica para reducir la rotación.
Estos ejemplos ilustran cómo se aplica la gestión del talento humano en entornos de alto rendimiento.
- **Fomentar debates sobre la aplicabilidad:** Plantea preguntas como:
 - ¿Qué procesos de selección serían más adecuados para un restaurante gourmet frente a un buffet empresarial?
 - ¿Qué acciones de formación podrían implementarse en un negocio de temporada?
 - Organice debates en grupos donde los estudiantes analicen ventajas, retos y condiciones contextuales para aplicar estrategias reales de reclutamiento, formación o bienestar. Esto desarrollará pensamiento crítico y capacidad de adaptación.

- **Utilizar diagramas comparativos:** Guía la elaboración de tablas o esquemas donde los aprendedores puedan comparar:
 - Métodos de selección (tradicional versus por competencias).
 - Tipos de capacitación (presencial, *e-learning*, en el puesto).
 - Factores de bienestar (físico, emocional, organizacional).
Estas visualizaciones permiten jerarquizar elementos clave y entender de forma clara las diferencias entre estrategias aplicables en distintos contextos.
- **Realizar actividades de *role-playing*:** Organiza simulaciones como:
 - Una entrevista de trabajo donde los estudiantes representen al candidato y al reclutador.
 - Una inducción al personal nuevo con protocolos de higiene, cultura organizacional y atención al cliente.
 - Una sesión de retroalimentación entre jefe y colaborador en medio de un conflicto.
Estas dinámicas fortalecen habilidades interpersonales, resolución de conflictos y comunicación efectiva.
- **Integrar herramientas digitales:** Propón el uso de plataformas como:
 - **Canva** para diseñar perfiles de puestos o rutas de formación.
 - **Genially** para simular un onboarding interactivo.
 - **Padlet o Jamboard** para recopilar buenas prácticas de bienestar laboral.
 - **Kahoot** para hacer un diagnóstico de conocimientos sobre seguridad laboral o derechos del trabajador.
El uso de tecnología favorece la creatividad, la colaboración y el aprendizaje autónomo.

Notas para el profesor impartidor correspondiente a la explicación del Tema 14

Tema 14: Conducta profesional

En esta experiencia educativa se aborda la conducta profesional como eje transversal en la operación de los servicios gastronómicos. A través de los conceptos de ética organizacional y sistemas de compensación justos, los aprendedores reflexionan sobre la importancia del comportamiento ético, el cumplimiento de normas y la motivación laboral en contextos reales. Para facilitar el aprendizaje significativo y contextualizado, se presentan cinco estrategias didácticas diferenciadas:

- **Presentar modelos por medio de ejemplos actuales:** Introduce el tema con casos reales que evidencien buenas prácticas éticas y de compensación:
 - **Grupo Pujol** en México, que destaca por integrar códigos de ética y desarrollo profesional en su cultura.

- Cadenas como **Grupo Vips o Alsea**, que promueven políticas de equidad salarial y programas de incentivos no monetarios.
- Restaurantes independientes que han enfrentado crisis reputacionales por prácticas poco éticas, como el mal manejo de propinas o discriminación laboral.

Estos modelos permiten al estudiante conectar los principios de conducta profesional con situaciones del entorno actual.

- **Fomentar debates sobre la aplicabilidad:** Provoca el pensamiento crítico mediante preguntas como:

- ¿Cómo actuar ante un compañero que incumple normas éticas frente a un cliente?
- ¿Qué sistemas de incentivos considerarían justos en un restaurante de comida rápida frente a uno de alta cocina?
- ¿Qué harían si detectan favoritismo en las asignaciones de turnos?

Organiza foros o mesas de discusión para que los estudiantes expongan argumentos éticos, reflexionen sobre el impacto de las decisiones y propongan alternativas viables.

- **Utilizar diagramas comparativos:** Guía la elaboración de esquemas para contrastar:
 - Elementos de un **código de ética profesional** versus un **reglamento interno de conducta**.
 - Diferencias entre **compensaciones económicas** y **reconocimientos no monetarios**.
 - Tipos de conductas deseables versus conductas sancionables en entornos gastronómicos.

Este recurso visual ayuda a los aprendedores a organizar el contenido y a comparar enfoques aplicables en la operación diaria.

- **Realizar actividades de role-playing:** Organiza simulaciones con distintos escenarios como:
 - Un supervisor que comunica una amonestación por incumplimiento del código de ética.
 - Un equipo que diseña un sistema justo de incentivos basado en logros colectivos.
 - Un colaborador que enfrenta un dilema ético ante la petición de alterar una comanda.

Estas dramatizaciones permiten experimentar la complejidad de aplicar principios éticos y tomar decisiones profesionales en entornos reales.

- **Integrar herramientas digitales:** Promueve la creación de recursos digitales como:
 - **Genially** para presentar un código de ética interactivo y visual.
 - **Canva** para diseñar fichas de incentivos laborales por puesto.
 - **Mentimeter o Jamboard** para recopilar opiniones sobre valores prioritarios en el ámbito profesional.
 - **Padlet** para compartir ejemplos de buenas prácticas éticas observadas en el servicio gastronómico.

Estas herramientas potencian la creatividad, la participación colaborativa y la apropiación del contenido por parte del estudiante.

Notas para el profesor impartidor correspondientes a la actividad 5

Actividad integradora 5: Talento humano y conducta profesional en el entorno gastronómico

Objetivo de la actividad:

Analizar y aplicar los principios de selección, capacitación y motivación del personal, así como los fundamentos éticos de la conducta profesional, con el fin de diseñar un código de ética y un esquema de incentivos justo y realista para un restaurante, considerando las dinámicas laborales del sector gastronómico.

Conceptos clave para realizar la actividad

- **Reclutamiento y selección:** Perfil del puesto, entrevistas situacionales, evaluación de habilidades blandas y técnicas.
- **Formación y desarrollo:** Inducción, capacitación continua, planes de carrera, rol del liderazgo.
- **Salud y seguridad laboral:** Prevención de riesgos, bienestar emocional, clima organizacional.
- **Ética profesional:** Código de conducta, relaciones organizacionales, principios de respeto, honestidad y equidad.
- **Compensación e incentivos:** Remuneración justa, beneficios no monetarios, participación del personal, transparencia.

Evaluación

Los aprendedores formarán equipos y desarrollarán una propuesta integral que incluya:

Gestión de Alimentos y Bebidas

1. **Perfil profesional y estrategia de selección** para un puesto clave en un restaurante (cocinero, mesero, jefe de cocina, etc.).
2. **Esquema de capacitación y desarrollo** para el mismo puesto, indicando metodologías, frecuencia y objetivos.
3. **Código de ética resumido** con al menos cinco normas aplicables al entorno gastronómico.
4. **Modelo de incentivos ético y motivador**, con al menos una opción económica y otra no monetaria.
5. Entrega en formato digital (Genially, Canva o PowerPoint interactivo).

Preguntas para reflexionar

- ¿Qué implicaciones éticas debe considerar un líder de equipo al seleccionar y capacitar personal en un restaurante?
- ¿Cómo influye un ambiente laboral justo y seguro en la motivación y permanencia del personal?
- ¿Por qué es necesario implementar un código de conducta en el entorno de alimentos y bebidas?
- ¿De qué manera puede un esquema de incentivos mal diseñado afectar la equidad dentro del equipo?
- ¿Qué retos enfrentan los restaurantes para integrar valores éticos en su cultura organizacional?

Banco de prácticas de bienestar

Práctica 1

Nombre de la práctica	Un momento para respirar
Descripción de la práctica	Aprender a respirar por nariz y a tranquilizar tu mente.
Palabras clave	Fortalezas de carácter, y autorregulación.
Instrucciones para el aprendizador	<p>La autorregulación, también percibida como control, es una fortaleza de carácter muy importante dentro de la Psicología Positiva. Este concepto implica regular lo que uno siente y hace, ser disciplinado, así como mantener un control sobre los apetitos y, especialmente, sobre las emociones.</p> <p>En la actualidad vivimos situaciones muy estresantes que provocan que nuestra reacción instintiva y natural ante ellas sea estallar en ira. Pero, las consecuencias de este comportamiento no solo se quedan en nosotros, sino que también pueden llegar a afectar a terceros.</p> <p>A continuación, se presenta un ejercicio que te ayudará a cultivar la fortaleza de autorregulación:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Toma 2 minutos de tu tiempo, siéntate en un lugar cómodo, donde no haya mucho ruido que te pueda distraer. 2. Escucha música de relajación (crea tu propio ambiente de meditación). 3. Comienza a respirar y exhalar por nariz. Trata de que tu respiración y exhalación dure el mismo tiempo. 4. Fija tu mente en tu respiración, en cómo entra y sale el aire de tu cuerpo. Así durante dos minutos. <p>Te recomendamos que si durante este periodo algún pensamiento (olvide algo en la</p>

	<p>oficina, más tarde tengo que hacer tal actividad, etc.) llega a tu mente, solo déjalo pasar y regresa a la concentración en tu respiración.</p> <p>Al finalizar los dos minutos sentirás paz en tu ser, comienza a hacer este ejercicio de respiración y meditación todos los días, y poco a poco vas aumentando los minutos de este.</p>
Fuente	Conferencia Rosalinda Ballesteros.

Práctica 2

Nombre de la práctica	Fomentando la atención plena
Descripción de la práctica	Llevarás a cabo breves ejercicios de meditación para fomentar la atención plena en tus actividades diarias.
Palabras clave	Atención plena, fortalezas de carácter, autorregulación.
Instrucciones para el aprendedor	<p>La meditación es una herramienta que ayuda a mejorar el desempeño de cualquier persona, ya que fomenta el desarrollo de la atención plena en una sola actividad. Para fomentar la atención plena y lograr cada vez más estar en una zona de concentración mientras realizas tus actividades cotidianas, puedes llevar a cabo los siguientes ejercicios de meditación:</p> <p>Encuentra en algún momento del día cinco minutos para ti, siéntate en un lugar cómodo, donde no tengas distracciones.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Haz tres respiraciones profundas por nariz y exhala por nariz. 2. Comienza a hacer un repaso de tu día, de lo que más te acuerdes, por ejemplo, te levantaste, ¿qué hiciste?, ¿desayunaste?, ¿te bañaste?, ¿diste los buenos días?, etcétera. Si desayunaste, ¿qué fue lo que desayunaste, ¿te gustó?, ¿tomaste tu alimento despacio o apurado? Si estabas apurado, ¿qué era lo que te tenía en esa situación?

	<p>3. Sigue meditando en lo que te acuerdes: ¿te molestase con alguien?, ¿por qué?, ¿qué fue lo que pasó?, ¿crees que era posible haber reaccionado de alguna manera más pacífica?</p> <p>Con este ejercicio te darás cuenta de que reaccionamos o hacemos cosas de manera automática, algunas veces si estamos más conscientes y presentes, podemos tener otra actitud sin que alguna situación nos afecte demasiado.</p>
Fuente	<p>Fuente: http://talentdevelop.com/articles/Page8.html</p>

Práctica 3

Nombre de la práctica	Experiencias difíciles
Descripción de la práctica	En esta práctica podrás analizar las estrategias que seguiste para afrontar problemáticas y cómo aprendiste de tales sucesos.
Palabras clave	Resiliencia.
Instrucciones para el aprendiz	<p>Todos hemos pasado por situaciones complejas, no solo en lo laboral, sino también en el ámbito familiar y personal. La manera en que enfrentamos dichos obstáculos es muy diferente, algunas personas continúan con su vida sin problema alguno, a otras tantas se les complica esa transición, también hay quienes no pueden sobreponerse a las experiencias difíciles.</p> <p>De acuerdo con Margarita Tarragona (2012), “la resiliencia es la capacidad de reponerse tras la adversidad, de recuperarse después de vivir experiencias difíciles, dolorosas o traumáticas. Para algunos, la resiliencia implica no solo salir adelante después de una situación muy dura, sino incluso crecer o ser mejor a raíz de esta experiencia”. La siguiente</p>

	<p>práctica te ayudará a fomentar esta importante cualidad:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Crea una tabla con tres columnas y cinco filas. 2. En la primera columna escribe un evento difícil o desagradable al que te hayas enfrentado en tu vida. 3. En la segunda columna menciona cuáles son tus creencias sobre esa adversidad. 4. En la tercera columna describe las consecuencias que tiene esa creencia. 5. Cuando termines, lee toda la tabla y reflexiona sobre cómo te ha cambiado cada evento, y cómo lo enfrentaste. 6. Escribe al final, ¿cómo enfrentarías cada evento hoy en día?
Fuente	<ul style="list-style-type: none"> • Metodología ABC. • Fundamentos de psicología positiva.

Práctica 4

Nombre de la práctica	Concentrarse en lo positivo
Descripción de la práctica	Analizarás sucesos que te hayan ocurrido recientemente, buscando orientar el análisis hacia las consecuencias positivas.
Palabras clave	Resiliencia y esperanza.
Instrucciones para el aprendiz	<p>¿Qué es lo primero que piensas cuando recibes una noticia inesperada?, o bien, ¿qué te imaginas cuando un acontecimiento complejo se presenta ante ti?</p> <p>La mayoría de las personas automáticamente se concentra en el peor de los escenarios, independientemente del tipo de noticia que reciban. Martin Seligman sugiere hacer un breve ejercicio para fomentar la resiliencia y la esperanza con base en la premisa antes señalada:</p>

	<ol style="list-style-type: none"> 1. Piensa en una noticia reciente que hayas recibido y que creas es negativa para ti. 2. Luego de analizarla, haz una tabla con tres columnas. En la primera señala cuál sería el peor de los escenarios posibles que pudieran resultar de esa noticia, en la segunda columna señala cuál sería el mejor de los escenarios posibles, y en la última cuál es el escenario que realmente tiene mayor probabilidad de ocurrir. 3. Reflexiona sobre los tres escenarios, ¿cómo enfrentarías a cada uno de ellos? 4. Procura repetir este ejercicio cada vez que sientas que te enfrentas a una situación complicada. Hacerlo te dará perspectiva y te ayudará a cultivar tu resiliencia.
Fuente	<p>Seligman, M. (2011). <i>Building Resilience</i>. Recuperado de https://hbr.org/2011/04/building-resilience</p>

Práctica 5

Nombre de la práctica	Crecimiento postraumático
Descripción de la práctica	En esta práctica harás un recuento de las situaciones difíciles a las que te has enfrentado y reflexionarás sobre lo positivo que surgió de ellas.
Palabras clave	Resiliencia.
Instrucciones para el aprendedor	De acuerdo con Margarita Tarragona (2012), “la resiliencia es la capacidad de reponerse tras la adversidad, de recuperarse después de vivir experiencias difíciles, dolorosas o traumáticas. Para algunos, la resiliencia implica no solo salir adelante después de una situación muy dura, sino incluso crecer o ser mejor a raíz de esta experiencia”. La siguiente práctica te ayudará a fomentar esta importante cualidad:

	<ol style="list-style-type: none"> 1. Escribe acerca de un momento en el que enfrentaste una adversidad significativa o pérdida. 2. Primero escribe acerca de las puertas que se te cerraron debido a esa adversidad o pérdida, ¿qué perdiste? 3. Después escribe acerca de las puertas que se abrieron al termino o como secuela de esa adversidad o pérdida. 4. ¿Hay nuevas maneras de actuar, pensar, o relacionarse que son más probables de suceder ahora?
Fuente	<ul style="list-style-type: none"> • Ejercicio contribuido por Taylor Kreiss de University of Pennsylvania Positive Psychology Center, y basado en el libro A Primer in Positive Psychology de Christopher Peterson.

Práctica 6

Nombre de la práctica	La mejor versión de ti mismo
Descripción de la práctica	Escribe durante por lo menos 20 minutos acerca de la mejor versión posible de ti mismo.
Palabras clave	Emociones positivas, fortalezas de carácter, autorregulación y esperanza.
Instrucciones para el aprendiz	<p>Imagina que dentro de 20 años has crecido en todas las áreas o maneras que te gustaría crecer y las cosas te han salido tan bien como te las imaginaste.</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cómo es esa mejor versión de ti mismo? • ¿Qué hace él o ella cotidianamente? • ¿Qué dicen los demás acerca de él o ella? <p>No es necesario que compartas este escrito, ya que el objetivo de esta reflexión es enfocarse en la experiencia que viviste mientras reflexionabas en esa mejor versión posible de ti mismo.</p>

Fuente	<ul style="list-style-type: none"> Ejercicio contribuido por Taylor Kreiss de University of Pennsylvania Positive Psychology Center, y basado en el libro A Primer in Positive Psychology de Christopher Peterson.
---------------	---

Práctica 7

Nombre de la práctica	Obtener lo que quieres
Descripción de la práctica	Reflexionarás sobre alguna meta que desees alcanzar y propondrás una forma de conseguirla.
Palabras clave	Logro, involucramiento, fortalezas de carácter, esperanza, autorregulación, metas y objetivos a largo plazo.
Instrucciones para el aprendiz	<p>Tener una idea clara de lo que desees lograr a corto, mediano y largo plazo es de suma importancia, pues te ayuda a seguir un camino trazado previamente. Para que puedas generar esta guía, responde las siguientes preguntas:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Qué quieres lograr? (al trazar tu meta, procura que esta sea específica, medible, alineada, realista, retadora y con una meta en algo y utiliza el SMART para definirlo). 2. ¿Qué te impide que lo tengas en este momento? 3. ¿Qué sufrimiento estás experimentando en tu vida por no tenerlo en este momento? 4. ¿Qué placer, involucramiento, relación, significado o logro tendrías en tu vida si tuvieras eso en este momento? 5. ¿Qué hábitos te detienen o no te dejan avanzar hacia eso que quieres? 6. ¿Qué nuevos hábitos podrías generar para ayudarte a obtener lo que quieres? 7. ¿Qué dos cosas podrías hacer para romper con los hábitos que no te

	<p>permiten avanzar hacia lo que quieres y generar hábitos nuevos?</p> <p>8. ¿Te comprometes a hacer esas dos cosas? Si es así, ¿cuándo las harás?</p> <p>Escribe tus resultados en un sitio donde puedas verlos constantemente.</p>
Fuente	<ul style="list-style-type: none"> Ejercicio contribuido por Taylor Kreiss de University of Pennsylvania Positive Psychology Center, y basado en el libro A Primer in Positive Psychology de Christopher Peterson.

Práctica 8

Nombre de la práctica	Felicidad en el trabajo
Descripción de la práctica	Reflexionarás sobre las distintas dimensiones de tu vida cotidiana, enfocando el análisis a cómo fomentar un estado de ánimo y relaciones positivas en el ámbito laboral.
Palabras clave	Involucramiento, emociones y relaciones positivas.
Instrucciones para el aprendiz	<p>Elegir conscientemente maneras de incrementar la felicidad en el trabajo puede hacer la diferencia en cómo nosotros nos sentimos y que tan bien nos desempeñamos. En lugar de quejarnos del trabajo, ¿por qué no pensar en cómo podemos obtener mayor felicidad de lo que hacemos?</p> <p>Estar más involucrados en lo que hacemos, contribuye a nuestra felicidad y bienestar y nos lleva a un mejor desempeño y productividad. A manera de reflexión, responde las siguientes preguntas que están enfocadas a distintas dimensiones de tu vida:</p> <ul style="list-style-type: none"> Dar. ¿Cómo estoy apoyando a mis colaboradores, compañeros, líderes, proveedores y clientes? Relaciones. ¿Cómo puedo mejorar mis relaciones en el trabajo? ¿Cómo logro un balance entre la vida laboral y familiar?

	<ul style="list-style-type: none"> • Ejercicio. ¿Cómo puedo integrar la actividad física dentro de mis actividades diarias? ¿Cómo aseguro que estoy comiendo bien y descansando lo suficiente? • Conciencia. ¿Cómo puedo construir momentos de atención plena en mi día laboral? • Ensayo. ¿Qué habilidades estoy construyendo? ¿Qué cosas nuevas he experimentado? • Dirección. ¿Cuáles son mis metas laborales hoy, esta semana, este año? ¿Cómo caben y contribuyen estas con mis metas de vida y me ayudan a desarrollar mis competencias en la construcción de mis relaciones y cómo contribuyo con lo anterior a ayudar a otros? ¿Cómo se pueden alinear mis metas laborales con las de mi equipo y la organización? • Resiliencia. ¿Cuáles son mis tácticas para lidiar con los retos difíciles en el trabajo? ¿Me estoy enfocando en lo que puedo controlar? ¿Necesito pedir ayuda a otros? ¿Hay alguien a mi alrededor que requiere de mi ayuda? • Emoción. ¿Qué cosas, aunque sean pequeñas, puedo encontrar que me pueden hacer sentir bien en mi trabajo hoy? ¿Qué me ha hecho sonreír?
Fuente	Tomado de Catálogo de actividades para profesores.

Práctica 9

Nombre de la práctica	Interacciones positivas
Descripción de la práctica	Reflexionarás sobre las cualidades positivas que aprecias de las personas con las que interactúas diariamente.
Palabras clave	Relaciones positivas.
Instrucciones para el aprendiz	Puedes obtener mayor gozo de los

momentos que compartes con tus colegas si te tomas el tiempo para pensar en lo que valoras y aprecias de ellos. Diversas investigaciones muestran que enfocarse en lo positivo que sucede diariamente, ayuda a incrementar nuestra felicidad, y lo mismo aplica a todas nuestras relaciones cercanas.

El Psicólogo John Gottman sugiere que, para tener relaciones felices con alguna persona, es necesario aspirar a tener cinco interacciones positivas por cada interacción negativa que se tenga con ella. Enfócate en tus compañeros y/o colegas y piensa en las siguientes preguntas; en cada caso, anota ejemplos específicos.

1. ¿Qué te atrajo de tus compañeros cuando se conocieron?
2. ¿Qué cosas han disfrutado al hacerlas juntos?
3. ¿Qué cosas realmente aprecias de ellos en este momento?
4. ¿Cuáles son sus fortalezas?

Ahora, lo más importante es que cuando estés con tus compañeros, te tomes el tiempo para darte cuenta y reconocer estas cualidades, sus fortalezas, las cosas que ellos hacen que realmente aprecies, así como los momentos agradables que han compartido.

Piensa en estas declaraciones:

- “Realmente me encanta cuando ellos...”
- “Son tan buenos para...”
- “Viéndolos hacer..., me recuerda ese fantástico día cuando nosotros...”

Aunque realizar dicho análisis con todas las personas que conoces resulta poco práctico, puedes usar los mismos principios para mejorar tus relaciones en general. Por ejemplo, antes de pasar tiempo con alguien,

	tómate un momento para pensar en aquellas cosas que te gustan, aprecias o admiras de esa persona o cómo te hacen sentir bien. Así mismo, después de pasar tiempo con esa persona, piensa en las cosas que apreciaste o lo que disfrutaste del tiempo que pasaron juntos.
Fuente	Basado en Catálogo de actividades para profesores.

Práctica 10

Nombre de la práctica	Tus fortalezas en los ojos del otro
Descripción de la práctica	En la práctica podrás reflexionar sobre la percepción que otros tienen sobre tus fortalezas de carácter.
Palabras clave	Fortalezas de carácter.
Instrucciones para el aprendiz	<p>¿Recuerdas alguna ocasión en la que hablaste con algún colega y este te reveló algo positivo que piensa de ti? Cuando esto ocurre, usualmente deja huella en nuestros comportamientos y acciones, pues nos damos cuenta de que las personas tienen percepciones sobre nuestras fortalezas, que nosotros mismos no vislumbramos. Haz lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Piensa sobre alguna vez que algún compañero de trabajo te compartió lo que piensa de ti y que te haya sorprendido. 2. Piensa, ¿qué fue lo que te llamó más la atención?, ¿qué fortalezas vio en ti que pensaste no tenías tan desarrolladas? 3. Por último, señala en un texto por qué consideras que esta revelación te causó tanto impacto, así como la manera en que te ayudó a cultivar tus fortalezas de carácter.
Fuente	Niemic, R. (2016). How to Assess Your Strengths: 5 Tactics for Self-Growth. Recuperado de https://www.psychologytoday.com/blog/what-matters-most/201603/how-assess-your-

	strengths-5-tactics-self-growth?platform=hootsuite
--	---

Práctica 11

Nombre de la práctica	Plantea tus objetivos como metas de aproximación y replantea tus metas de evitación
Descripción de la práctica	Con base a lo que plantea Grenville, en la práctica podrás definir diferentes tipos de metas y encontrar la mejor manera de conseguirlas.
Palabras clave	Objetivos, metas y planes.
Instrucciones para el aprendiz	<p>La autora Bridget Grenville-Cleave comenta que en el establecimiento de metas es importante distinguir los tipos de metas que hay y menciona dos:</p> <p>1. Metas de aproximación (approach): Son las metas con resultados positivos (deseables, placenteros, benéficos o que nos gustaría tener), y hacia las cuales trabajamos.</p> <p>2. Metas de evitación (avoidance): Son las metas con resultados negativos (indeseables, dolorosos, dañinos, o nos disgustan), y en las cuales trabajamos para evitarlas.</p> <p>Ejemplo:</p> <p>Meta de aproximación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ser más eficiente. • Ser amigable y extrovertido en reuniones. • Asumir el rol de líder en el trabajo. <p>Meta de evitación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dejar de aplazar. • Dejar de ser tan tímido en las reuniones. • No pasar desapercibido en el trabajo.

	<p>Las investigaciones que se han realizado respecto a estos tipos de metas muestran que perseguir metas de evitación resulta en un detrimento del bienestar. Estos descubrimientos sugieren que el establecer metas de aproximación o replantear las metas de evitación es benéfico.</p> <p>Reflexiona:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Qué tipo de metas te has planteado tú? • ¿Hay algunas metas que puedas replantear en una forma más positiva? • ¿Cuándo las tendrás listas?
Fuente	<p>Secretos para el establecimiento de metas, tomado de: http://positivepsychologynews.com/news/briidget-grenville-cleave/2012013120696</p>

Anexos

Rúbrica de evaluación – Actividad 1: Diagnóstico normativo asistido por IA en establecimientos gastronómicos

Nivel de desempeño				
Criterios de evaluación	Altamente competente 100%-86%	Competente 85%-70%	Aún sin desarrollar la competencia 69%-0%	%
Comprensión de las normas aplicables (Higiene, sanitización y control de áreas).	30 – 25 puntos	24 – 20 puntos	19 – 0 puntos	30
	Se identifican e interpretan con precisión las normas aplicables y se establece una relación adecuada con el contexto observado.	Se reconocen las normas principales; sin embargo, las explicaciones son generales o las relaciones con el contexto observado resultan parciales.	Se mencionan las normas sin una comprensión clara o con errores en su aplicación al contexto observado.	
Análisis del entorno operativo (Estructura del análisis, calidad de observación y síntesis)	20 – 16 puntos	15 – 10 puntos	9 – 0 puntos	20
	El análisis presenta una estructura clara, profundidad conceptual y se fundamenta en los temas del curso, con hallazgos argumentados con solidez.	El análisis muestra una organización básica y contiene algunas observaciones relevantes, aunque con un nivel limitado de profundidad.	El análisis carece de profundidad, presenta desorganización o no se vincula con los contenidos del curso.	
Reflexión ética y profesional (Pensamiento crítico sobre el rol profesional en el entorno observado)	20 – 16 puntos	15 – 10 puntos	9 – 0 puntos	20
	La reflexión es crítica y ética, acompañada de propuestas de mejora viables y alineadas con el perfil profesional.	La reflexión resulta general y contiene ideas pertinentes, aunque sin profundidad ni propuestas claramente definidas.	La reflexión es limitada o irrelevante, sin establecer vínculo con el desarrollo profesional o ético.	
Integración transversal de IA (Uso complementario en <i>checklist</i> y análisis de reseñas)	20 – 16 puntos	15 – 10 puntos	9 – 0 puntos	20
	Se emplea inteligencia artificial de manera pertinente como herramienta de apoyo, con evidencia del proceso y utilidad demostrada en el análisis.	Se emplea inteligencia artificial de forma funcional, aunque de manera limitada o sin una integración completa en el análisis.	No se integra la inteligencia artificial o su uso resulta superficial, sin aportar valor formativo evidente.	
	10 – 9 puntos	8 – 6 puntos	5 – 0 puntos	

Calidad del entregable (Estructura, evidencias y presentación del informe)	El documento presenta una estructura clara, evidencia completa, redacción formal y una presentación cuidada.	El documento muestra una estructura básica y evidencia parcial, con presencia de errores formales o en la presentación.	El documento se encuentra incompleto, carece de estructura clara y no incluye evidencias relevantes.	10
TOTAL				100%

Rúbrica de evaluación – Actividad II

Nivel de desempeño				
Criterios de evaluación	Altamente competente 100%-86%	Competente 85%-70%	Aún sin desarrollar la competencia 69%-0%	%
Creatividad y coherencia del menú de bebidas	El menú presenta propuestas innovadoras, alineadas con el concepto del restaurante, y ofrece bebidas equilibradas en sabor y presentación.	El menú resulta adecuado; sin embargo, muestra limitaciones en cuanto a coherencia, variedad o creatividad.	El menú carece de coherencia o incluye combinaciones que no se ajustan al concepto del restaurante.	25
Precisión técnica y ficha de bebidas	Todas las bebidas incluyen una ficha técnica completa y debidamente fundamentada, que contempla ingredientes, técnica, presentación y cristalería.	La mayoría de las fichas se encuentran completas, aunque presentan algunas omisiones o imprecisiones.	Las fichas técnicas se encuentran incompletas o contienen errores significativos.	20
Análisis de costos y márgenes de rentabilidad	Todos los precios se encuentran justificados mediante cálculos claros. Se evidencia un análisis estratégico de rentabilidad.	La mayoría de los precios están correctamente calculados, aunque presentan pequeñas inconsistencias.	Los cálculos están ausentes o son incorrectos, sin justificación de los precios.	20

Diseño visual y presentación del menú	Diseño altamente atractivo y profesional, alineado con el concepto del restaurante. Presenta excelente organización y legibilidad.	Diseño adecuado y funcional, aunque con áreas de oportunidad en aspectos visuales o estructurales.	Diseño poco atractivo o desorganizado, lo que dificulta la comprensión del menú.	15
Uso y reflexión sobre impacto de las nuevas tecnologías y la IA en el diseño de menús.	Se integran herramientas de IA de manera pertinente y reflexiva, justificando su valor dentro del proceso de diseño.	Se emplea la IA con cierta intención, aunque con escasa reflexión o sin una explicación clara de su aporte.	No se hace uso de herramientas de IA, o bien, su aplicación carece de una relación clara con los objetivos de la actividad.	10
Redacción, ortografía y claridad del texto justificativo	El texto se presenta con claridad, buena estructura, sin errores ortográficos y con una argumentación sólida.	La redacción es clara; sin embargo, contiene algunos errores o carece de profundidad en la argumentación.	El texto contiene errores significativos o presenta una estructura deficiente.	10
TOTAL				100%

Rúbrica de evaluación: Actividad 3

Nivel de desempeño				
Criterios de evaluación	Altamente competente 100%-86%	Competente 85%-70%	Aún sin desarrollar la competencia 69%-0%	%
Exactitud y profundidad del contenido	Los temas se presentan con desarrollo preciso y profundidad adecuada, aplicados de manera pertinente al caso real.	El contenido es pertinente, aunque se expresa de forma general y con un nivel de detalle limitado.	El contenido es impreciso, incompleto o no responde adecuadamente al caso planteado.	30
Aplicación del caso y propuesta de mejora	El análisis del caso es claro y las propuestas de mejora son coherentes, pertinentes y viables.	Las propuestas presentan conexión parcial con el caso, pero carecen de claridad o profundidad.	No se presentan propuestas de mejora, o bien, las planteadas son irrelevantes respecto al caso.	20

Integración de herramientas de IA	Se integran herramientas de inteligencia artificial en el diseño, redacción o contenido visual, con resultados pertinentes y bien justificados.	El uso de herramientas de inteligencia artificial es superficial o carece de justificación en su aplicación.	No se emplearon herramientas de inteligencia artificial, o bien, no hay evidencia clara de su utilización.	20
Presentación visual y claridad	El documento se presenta con estructura clara, diseño visual atractivo y formato profesional.	El documento muestra una organización básica, aunque presenta áreas de mejora en estructura y presentación.	El contenido carece de estructura clara y resulta difícil de seguir visualmente.	20
Fuentes confiables y formato APA	Se incluyen dos o más fuentes confiables, correctamente citadas y referenciadas conforme al formato APA.	Se integran algunas fuentes, aunque con errores en la aplicación del formato APA.	No se presentan fuentes o no se utiliza el formato APA.	10
TOTAL				100%

Rúbrica de evaluación: Actividad 4

Nivel de desempeño				
Criterios de evaluación	Altamente competente 100%-86%	Competente 85%-70%	Aún sin desarrollar la competencia 69%-0%	%
Precisión en el análisis y clasificación de restaurantes	Clasificación precisa basada en criterios sólidos y argumentación coherente. Se evidencia el uso adecuado de los contenidos correspondientes a los Temas 10 al 12.	Clasificación válida, aunque presenta vacíos en el análisis o criterios poco definidos.	Clasificación incompleta, incorrecta o carente de fundamentos.	30

Uso funcional de IA para análisis comparativo	Uso pertinente de herramientas de inteligencia artificial para sintetizar patrones o realizar clasificaciones. La evidencia se presenta de forma clara y bien documentada.	Uso parcial o escasamente justificado de inteligencia artificial. La evidencia es limitada o de carácter genérico.	No se utilizó inteligencia artificial o su aplicación resultó irrelevante para el análisis.	20
Calidad de la simulación de servicio	Simulación ejecutada de forma fluida y profesional, con aplicación clara de los protocolos de atención.	Simulación comprensible, aunque presenta fallas en la ejecución o carece de un enfoque definido.	Simulación desorganizada o sin vinculación evidente con los aprendizajes esperados.	20
Presentación de entregables y formato	Entregables presentados de forma organizada, sin errores y con un formato claro y profesional.	Presentación aceptable, aunque contiene errores menores o elementos incompletos.	Entregables incompletos, con estructura deficiente o falta de claridad.	20
Profundidad de la reflexión individual	Reflexión crítica, coherente y bien fundamentada, con una relación clara con los aprendizajes obtenidos y el uso de inteligencia artificial.	Reflexión de carácter básico, con escaso análisis o sin conexión clara con los aprendizajes.	Reflexión superficial o inexistente.	10
TOTAL				100%

Rúbrica de evaluación: Actividad 5

Nivel de desempeño				
Criterios de evaluación	Altamente competente 100%-86%	Competente 85%-70%	Aún sin desarrollar la competencia 69%-0%	%

Claridad y lógica del organigrama	El organigrama presenta claridad, funcionalidad y coherencia con el tipo de restaurante. Refleja adecuadamente las jerarquías, los roles y las rutas de comunicación.	El organigrama cumple parcialmente con los criterios establecidos; puede presentar confusión en la asignación de roles o ausencia de jerarquía clara.	El organigrama carece de organización, presenta poca claridad o no guarda correspondencia con el concepto del restaurante.	30
Definición de perfiles y ética profesional	Los perfiles están detallados y resultan coherentes con la estructura organizacional; el código ético se presenta como sólido, aplicable y debidamente argumentado.	Los perfiles son aceptables, aunque presentan un nivel de detalle limitado o acompañados de un código ético de carácter genérico.	Los perfiles se presentan de forma vaga o están ausentes; el código ético es superficial o inexistente.	20
Resolución estratégica de la crisis con IA	El escenario está correctamente planteado y la solución resulta efectiva, fundamentada en el uso de herramientas de IA, principios de liderazgo y conducta ética profesional.	El escenario resulta pertinente; sin embargo, la solución carece de detalle o presenta fundamentos débiles.	El escenario carece de un planteamiento claro o la solución no presenta una estrategia definida ni evidencia del uso de inteligencia artificial.	20
Claridad y presentación del documento	El documento presenta claridad, profesionalismo y una estructura adecuada. Contiene la totalidad de los elementos requeridos.	La presentación es aceptable, aunque se identifican detalles menores relacionados con el formato o la forma.	La presentación resulta desorganizada, con errores significativos o con secciones incompletas.	20
Uso de evidencia y herramientas de IA	Se evidencia un uso correcto y justificado de herramientas de inteligencia artificial, acompañado de documentación clara (como capturas de pantalla o citas).	Se identifica un uso parcial o insuficientemente justificado de herramientas de inteligencia artificial.	No se presenta evidencia del uso de inteligencia artificial, o esta se encuentra aplicada de forma incorrecta.	10
TOTAL				100%

Rúbrica de Evaluación – Avance del Reto (Semana 3)

Nivel de desempeño				
Criterios de evaluación	Altamente competente 100%-86%	Competente 85%-70%	Aún sin desarrollar la competencia 69%-0%	%
Definición del concepto del restaurante	El concepto presentado demuestra originalidad, coherencia y una fundamentación sólida. Se identifican con claridad el tipo de restaurante, público objetivo, misión, visión y valor diferencial.	El concepto es comprensible, aunque presenta áreas de mejora en cuanto a coherencia, originalidad o alineación estratégica.	El concepto carece de claridad, resulta genérico o no responde a las instrucciones proporcionadas. No se incluye misión, visión o identificación del público objetivo.	20
Diseño del menú base con fichas técnicas y costos	Se presentan al menos tres platillos y tres bebidas, cada uno con su respectiva ficha técnica detallada, estimación de costos y cálculo del margen de ganancia. El menú mantiene coherencia con el concepto propuesto.	Se incluyen los elementos requeridos, aunque con fichas técnicas incompletas o sin un análisis detallado de costos. La coherencia con el concepto es parcial.	Faltan elementos clave, como el número mínimo de platillos o bebidas, o la ausencia de fichas técnicas y análisis de costos. El menú no refleja el concepto establecido.	20
Procesos operativos e incorporación de normativas NOM	Los flujos operativos se encuentran claramente definidos e integran de forma adecuada las normativas NOM-251, NOM-159 y NOM-213.	Los procesos operativos están definidos, aunque presentan una integración parcial o imprecisa de alguna de las normativas correspondientes.	Los procesos operativos no están claramente definidos o no se vinculan con las normativas establecidas. Se omiten aspectos relevantes para la operación.	20
Estrategias de sostenibilidad y análisis de viabilidad	Las acciones propuestas se consideran realistas, innovadoras y están debidamente justificadas tanto en términos económicos como ecológicos.	Las estrategias presentadas son viables, aunque carecen de profundidad en su desarrollo o no cuentan con una justificación sólida.	No se presentan estrategias definidas o no se contempla su viabilidad económica y/o sostenibilidad.	20

Presentación profesional y uso de IA	La presentación visual es clara, atractiva y estructurada en formato de pitch. Se documenta el uso de herramientas de inteligencia artificial mediante ejemplos y evidencias.	La presentación es adecuada, aunque presenta áreas de mejora en los elementos visuales o en la estructura. La evidencia del uso de inteligencia artificial es parcial o poco clara.	La presentación carece de claridad o no sigue la estructura esperada de un pitch. No se documenta el uso de herramientas de inteligencia artificial.	20
TOTAL				100%

Rúbrica de Evaluación – Reto Final (Semana 7)

Nivel de desempeño				
Criterios de evaluación	Altamente competente 100%-86%	Competente 85%-70%	Aún sin desarrollar la competencia 69%-0%	%
Proyecto integral del restaurante	Presenta un concepto integral y estructurado, que incluye misión, visión, valores, diferenciador estratégico y coherencia general. Incorpora la retroalimentación recibida en el avance previo.	Incluye los elementos esenciales del proyecto, aunque presenta debilidades en su integración o nivel de profundidad.	El proyecto carece de coherencia o estructura; presenta deficiencias significativas y no refleja mejoras con respecto al avance anterior.	20
Menú completo y análisis de rentabilidad	Presenta un menú estructurado de manera coherente, con fichas técnicas completas, precios definidos, análisis de margen y alineación con el concepto del restaurante.	El menú cumple una función básica, pero presenta fichas incompletas o carece de un análisis detallado de rentabilidad.	El menú es poco claro, no guarda relación con el concepto general del proyecto o carece de análisis económico.	20

Gestión operativa y cumplimiento normativo	Describe de forma clara y precisa los flujos operativos del restaurante, aplicando correctamente las Normas Oficiales Mexicanas (NOM) correspondientes. Identifica los riesgos operativos y plantea estrategias concretas para su mitigación.	Presenta una descripción general de la operación, aunque con omisiones o deficiencias en el cumplimiento normativo o en la gestión de riesgos.	No se identifican adecuadamente los flujos operativos ni los riesgos. No se aplican las Normas Oficiales Mexicanas (NOM).	20
Plan de talento humano y simulación de atención al cliente	Presenta un organigrama funcional, con perfiles de puesto definidos y una simulación realista del servicio, en la que se reflejan roles claramente establecidos.	Incluye una estructura organizacional básica, aunque con limitaciones. La simulación presenta errores o falta de claridad en la ejecución de roles.	El plan de talento humano es incompleto o inexistente. La simulación no se realiza o se ejecuta de forma deficiente.	20
Presentación formal y evidencia de uso de IA	Realiza una presentación profesional con estructura clara, uso de lenguaje formal, dominio del contenido y evidencia verificable del uso de inteligencia artificial (IA).	La presentación cumple con lo requerido, pero presenta fallas en el lenguaje, la estructura o evidencia limitada del uso de IA.	La presentación carece de profesionalismo o no incluye evidencia del uso de inteligencia artificial.	20
TOTAL				100%