

Guía para el Profesor

Administración de Restaurantes



ÍNDICE

I.	Certificados	3
II.	Certificado en Administración de Negocios Culinarios	4
III.	Metodología del curso	5
IV.	Temario	8
V.	Recursos especiales	8
VI.	Evaluación	8
VII.	Notas de enseñanza por tema	11
VIII.	Evidencia	12

Certificados

Para entender la importancia del curso del cual usted será **Facilitador**, es necesario ofrecer un contexto mayor sobre el programa de **Certificados** de la Universidad Tecmilenio, pues son parte medular del nuevo modelo educativo basado en el **aprender haciendo** y en **brindar una experiencia educativa a la medida de los alumnos**.

Un certificado es un **programa académico corto compuesto de varias materias**, embebido en la segunda mitad del plan de estudios de profesional, que busca desarrollar **competencias muy específicas** en el alumno y lo prepara para desempeñarse de la mejor manera en un empleo.

SABER + HACER + BIEN

Con este enfoque, buscamos en los egresados de profesional que además de **saber** (tener un conocimiento teórico), también sean **capaces de hacer** (tener la habilidad de realizar una tarea) y de **saber-hacer** (entender lo que se hace y tener la capacidad para hacerlo de la mejor forma), como se explica en este video (<https://www.youtube.com/watch?v=g1maCpZXX8s>):

Haz clic en la imagen



En Universidad Tecmilenio, **aprender haciendo** significa que el participante cursará **Certificados en los que desarrolla competencias disciplinares de especialidad que son valoradas por el mercado laboral**, convirtiéndose en un profesional altamente competente y elevando así su índice de empleabilidad.



La mayoría de nuestros Certificados se compone en promedio de cuatro materias, las cuales tienen un seguimiento lógico y terminan con un proyecto de gran calado y un alto nivel de complejidad (última materia). Una correcta realización del proyecto integrador demostrará el dominio de la competencia global declarada en cada certificado.

¿Certificado o certificación?

Es muy importante tener en claro que un certificado y una certificación son dos cosas distintas. Un **certificado** es un reconocimiento formal que **otorga internamente la Universidad Tecmilenio** a los estudiantes que demuestren haber aprobado las materias correspondientes, y adquirido la **competencia global** del certificado.

Por su parte, la **certificación** es también un reconocimiento, pero ésta se obtiene a través de la acreditación de un curso específico del programa académico de la Universidad y aprobando un examen de suficiencia aplicado por una **entidad acreditadora externa** (mapas mentales, idiomas, uso de software, etc.).

Su trabajo como docente facilitador de este curso es muy importante para nosotros. Gracias por aportar su conocimiento y experiencia en la impartición de este certificado. A continuación podrá revisar información detallada del curso que impartirá.

Certificado en Administración de Negocios Culinarios

El certificado de Administración de Negocios Culinarios se compone de 3 cursos más una materia de proyecto integrador, de acuerdo a la siguiente distribución:



Como se puede apreciar, este curso de **Administración de Restaurantes** es el primer curso del certificado de Administración de Negocios Culinarios. Por lo mismo, es importante que como **Facilitador verifique** que sus estudiantes hayan aprobado los cursos anteriores, pues de no haberlo hecho se podrá ver afectado el aprovechamiento académico de este curso.

Competencia del certificado

Al finalizar el **certificado de Administración de Negocios Culinarios**, el participante deberá haber desarrollado y adquirido la siguiente competencia global, en toda su extensión:

Aplica de manera integral las mejores prácticas de operación y administración en la industria restaurantera, para maximizar las ganancias del negocio culinario.

Competencia del curso

La competencia específica que el participante habrá de obtener al aprobar satisfactoriamente el **curso de Administración de Restaurantes** es la siguiente, en toda su extensión:

Reconoce la estructura administrativa funcional en una empresa restaurantera, analiza las áreas de oportunidad de la misma y propone un plan para mejorar sus procedimientos.

Metodología del curso

En este curso de **Administración de Restaurantes** se revisarán 15 temas divididos en 3 módulos.

En cada tema, el participante encontrará:

- Una breve explicación del tema que ayudará al estudiante a ampliar su conocimiento.
- Una serie de lecturas y videos obligatorios para una mejor comprensión de los temas.
- Una lista de lecturas y videos recomendados para complementar el estudio del tema.
- Una práctica no evaluable que servirá para repasar los conceptos abordados en el tema.
- Una tarea o actividad de aprendizaje (evaluable) cuyo propósito es aplicar y experimentar con los conceptos estudiados.

A lo largo del curso, el participante debe trabajar en lo siguiente:

- 10 Actividades
- 3 Prácticas de campo
- 3 Exposiciones.
- 2 Avance de evidencia
- 1 Evidencia final

Actividades

Las actividades deben enviarse a través de la plataforma Blackboard en la fecha indicada. Si las actividades se realizaron en forma física (“a mano”), deberán ser digitalizadas para enviarlas a través de dicha plataforma.

Evidencia

El proyecto final (evidencia) de este curso consiste en 2 avances de evidencia y una entrega final de evidencia, el primer avance se entrega al final del módulo 1 y el segundo avance se entrega al final del módulo 2. A través de ella el participante demostrará la capacidad de aplicar los conocimientos y habilidades que obtendrá a lo largo de los temas revisados en el curso. Es importante revisar la agenda del curso, pues la mayoría de las **evidencias requieren entregas de avances** que los alumnos tienen que realizar conforme avanza el periodo académico.

Los detalles de la evidencia pueden ser consultados en la última sección de este documento. Asimismo, tanto usted como los participantes podrán encontrar esta información dentro del curso, siguiendo alguna de estas 2 rutas:

Mi curso > Inicio > ¿Qué voy a aprender? > Evidencia, como se muestra enseguida:



The screenshot shows a Blackboard course page for 'AD13367 El líder desde adentro'. A modal window titled '¿Qué voy a aprender?' is open, displaying a navigation menu with the following items: 'Bienvenida', 'Estructura del certificado', 'Competencia del curso', and 'Evidencia'. A red arrow points to the 'Evidencia' link. Below the menu, the text reads: 'La Evidencia consiste en desarrollar los elementos necesarios para incrementar tu liderazgo personal. La evidencia tendrá 2 entregables: 1. En el primer entregable "Todo sobre mí" se espera que el participante haga una labor profunda de introspección personal e inicie la construcción de una revista sobre sus habilidades de liderazgo. 2. En el segundo entregable "Construyo mi futuro" se espera que el participante defina el rumbo a dónde quiere ir y genere un plan de crecimiento personal, habiendo realizado un FODA. Luego, determinará una estrategia de desarrollo de relaciones estratégicas alineadas alcanzar su propósito de vida. La evidencia se compone de un avance y una entrega final. Haz clic [aquí](#) para ver el avance 1. Haz clic [aquí](#) para ver la entrega final. Puedes consultar la rúbrica de la evidencia haciendo clic [aquí](#)'.

O bien: **Mi curso > Inicio > Evidencia**, como se muestra enseguida:

Haz clic en las imágenes para ver la información.



Bienvenida

¡Bienvenido a tu curso Manejo farmacológico del síndrome metabólico!

En él estudiarás los tratamientos utilizados en pacientes con diabetes, hipertensión, obesidad, dislipidemias e hígado graso.

[Seguir leyendo...](#)



¿Qué voy a aprender?

En este curso aprenderás sobre el síndrome metabólico.

El síndrome metabólico es uno de los principales problemas que atenderás en tu práctica diaria, ya que el manejo de la obesidad y la diabetes forman parte de tus competencias como personal de la salud.

[Seguir leyendo...](#)



¿Cómo voy a aprender?

El curso está diseñado para que adquieras la capacidad de identificar pacientes con síndrome metabólico, por medio de la adecuada medición de parámetros corporales y clasificación de acuerdo a peso y talla.

[Seguir leyendo...](#)

NOTA: Es de suma importancia que **enfatices en los participantes** guardar todos los trabajos y productos que generen durante el curso (actividades, tareas, evidencias). Esto les servirá para conformar un portafolio personal de proyectos, así como para la elaboración de su proyecto integrador (último curso del certificado). Para ello, se le solicita colocar un aviso en Blackboard (sección *Announcements*), tomando como referencia el siguiente texto:

Estimado participante, recuerda guardar siempre una copia digital de todos los trabajos, actividades y evidencias que realices en tus cursos. Contar con estos documentos te será de utilidad especialmente para dos fines:

1. Conformar un portafolio personal de proyectos, que te servirá como un medio importante para enriquecer tu proyección profesional.
2. Poder elaborar el proyecto integrador de tu certificado (última materia).

Por lo tanto, asegúrate de respaldar todos tus documentos localmente en un disco duro (computadora + USB flash drive), y de preferencia también almacenarlos en la nube (servicios como Dropbox y Google Drive).

Temario

Los temas que se abordarán en este curso de certificado son los siguientes:

- Tema 1. Antecedentes
- Tema 2. El gerente de alimentos y bebidas
- Tema 3. Planeación de los recursos
- Tema 4. Organización del restaurante
- Tema 5. Innovación
- Tema 6. Estructura operativa
- Tema 7. Planeación del menú
- Tema 8. Controles en restaurantes
- Tema 9. Compras y almacén
- Tema 10. Controles en el comedor
- Tema 11. La administración de restaurantes y la seguridad
- Tema 12. Ingresos y sistemas de control
- Tema 13. Calidad total
- Tema 14. Mercadotecnia para restaurantes
- Tema 15. Otros criterios a considerar

Recursos especiales

Asimismo, el libro de texto que deberán adquirir los participantes es el siguiente:

Biosca D. (2010). *Como dirigir con éxito un restaurante*. España: Educativ.
ISBN: 9788495708434

Las explicaciones de cada tema en Blackboard no sustituyen de ninguna forma la necesidad de comprar el libro de texto que ha sido designado para este curso. Es importante hacer hincapié en esto frente a los participantes.

Evaluación

La evaluación del curso se estructura de la siguiente manera:

Unidades	Instrumento Evaluador	Puntos
13	Actividades	45
3	Prácticas / Exposiciones	15
2	Avance de evidencia	20
1	Evidencia final	20
Total		100

Dichos productos se entregarán de acuerdo a la siguiente agenda, definida una vez que se hayan **validado fechas y valores con la información disponible en Servicios en Línea:**

tema	Actividades	Ponderación
1	Actividad 1	3
2	Actividad 2	3
3	Actividad 3	5
4	Actividad 4	3
5	Práctica de Campo 1	5
1° Avance de evidencia		10
6	Actividad 5	5
7	Práctica de Campo 2	5
8	Actividad 6	3
	Actividad 7	3
9	Actividad 8	3
10	Actividad 9	3
2° Avance de evidencia		10
11	Actividad 10	5
12	Actividad 11	3
13	Actividad 12	3

14	Actividad 13	3
15	Práctica de Campo 3	5
	Entrega Evidencia final	20
Total		100

IMPORTANTE:

Estimado profesor, no olvides capturar las calificaciones de tu grupo en las fechas indicadas

Puedes ver un manual para capturar calificaciones siguiendo esta ruta en Mi espacio:
Mi espacio → Servicios → De Apoyo → BANNER Tecmilenio Manuales Docentes

Puedes ver un manual para capturar inasistencias siguiendo esta ruta en Mi espacio:
Mi espacio → Servicios → De Apoyo → BANNER Tecmilenio Manuales Docentes

Si deseas probar la nueva versión BETA de MiEspacio haz clic aquí

 miespacio^{BETA}

SERVICIOS DE APOYO

Buscar servicios

Para agregar un servicio a tus favoritos, haz clic en el ícono 

[abrir todo](#)  [cerrar todo](#) 

 Tecmilenio
Sitios Tecmilenio

 Mi información

- mi Desarrollo | ▾
- mis Prestaciones | ▾
- mi Compensación | ▾
- mis Beneficios | ▾
- mi Calidad de Vida | ▾
- mis Herramientas
- Mis servicios | ▾
- Mis datos | ▾
- Mi desarrollo | ▾

 Mis herramientas de trabajo

- Success Factors  
- Portal de procesos  
- Espacio Transformación  
- BANNER Tecmilenio INB  
- BANNER Tecmilenio XE Admin  
- BANNER Tecmilenio Overall XE Admin  
- BANNER Tecmilenio SSB  
- BANNER Tecmilenio Manuales Académicos  
- BANNER Tecmilenio Manuales Escolares  
- Tecmilenio Cartera  
-  BANNER Tecmilenio Manuales Docentes  
- Servicios en Línea Tecmilenio  
- Descarga de Lync  
- Servicios de Tesorería (GDC) | ▾
- Reflexiona | ▾
- Herramientas básicas | ▾

Notas de enseñanza por tema

Antes de impartir el curso, por favor revise de manera general los datos y conceptos proporcionados en el mismo, con el fin de detectar y, en su caso, poder actualizar y/o enriquecer previamente la información específica al tiempo en que se está impartiendo el curso.

Un aspecto de gran importancia en el desarrollo de los temas es el involucramiento del Facilitador para propiciar que la competencia del curso se cumpla, pero también ir preparando a los participantes para que vayan desarrollando propuestas de soluciones innovadoras a problemas actuales de **Administración de Restaurantes**.

Las notas de enseñanza aquí mostradas son referencia para la versión presencial y en línea, a menos que se indique lo contrario en cada tema. Puede revisarlas a continuación.

Generalidades

Para la impartición de este curso, se sugiere:

1. Revisar con tiempo la lista de entregables y la agenda en Servicios en Línea para saber en qué temas y semanas se deben realizar las actividades.
2. Revisar el manual de Blackboard para conocer las mejores formas de mantener una comunicación constante y efectiva con los estudiantes, despejar dudas y motivarlos. Puede ver un tutorial de la plataforma en esta liga:
<https://drive.google.com/file/d/0Bw75UcLH85hkOHVLaGo3WC1qUDA/view?usp=sharing>
3. Revisar periódicamente el foro de dudas en Blackboard para resolver las preguntas e inquietudes de los alumnos acerca de las actividades y la evidencia.
4. Motivar al alumno a participar y realizar sus actividades a tiempo.
5. Proveer retroalimentación constante de las actividades que realizan los participantes.
6. Realizar un calendario y subirlo a la plataforma para que los participantes puedan visualizar de manera esquemática los temas y actividades que deberán estar revisando cada semana.
7. Recordar a los participantes que es de suma importancia que guarden tanto las actividades como la evidencia del curso en su archivo personal, pues requerirán dichos documentos para elaborar su proyecto integrador (último curso del certificado).

Si usted imparte el **curso en modalidad online**, se recomienda también lo siguiente:

8. Realizar al menos 2 sesiones sincrónicas durante el curso con los participantes para repasar los temas revisados y resolver las diferentes dudas que puedan surgir. El Facilitador seleccionará la herramienta o plataforma que mejor le convenga: Collaborate (dentro de Blackboard), WebEx, Skype, Google Hangouts, Join.me, Zoom, etc.
Puedes ver una **guía para organizar las sesiones sincrónicas** haciendo clic en este enlace:
<https://drive.google.com/file/d/0Bw75UcLH85hkA5bzNCNmIIWW8/view?usp=sharing>
9. Recordar con anuncios a los participantes acerca de las entregas de sus actividades por medio de la sección de Entrega de tareas o por correo electrónico.

Tema 1

Objetivo:

El alumno conocerá las bases de la restaurantería que conoce actualmente, comprenderá los avances que esta ha tenido y aprenderá la importancia de la adaptación empresarial.

Notas para la enseñanza del tema:

1. Si usted imparte esta clase en **modalidad presencial**, se sugiere que los alumnos se reúnan en equipos pequeños para poder realizar la actividad.
2. Si usted imparte esta clase en **modalidad en línea**, la actividad debe realizarse de manera individual.
3. Es importante recordar al alumno la importancia de la adaptabilidad en la restaurantería.
4. Durante la clase, se sugiere apoyar al alumno durante el desarrollo de la actividad recordando la trayectoria de los grandes restaurantes.
5. Mencionar a los alumnos la importancia de las estrellas Michelin

Tema 2

Objetivo:

Comprender cuales son los factores de adaptabilidad necesarios para que tenga éxito la operación de un restaurante.

Notas para la enseñanza del tema:

1. Se recomienda que en **la modalidad presencial** se les pida con anticipación un borrador de su reporte en donde hayan contestado las preguntas que ellos puedan llevar al aula. Dentro del aula se pueden reunir en equipos de 2 a tres personas a discutir sobre los resultados de su actividad se espera que al final de la discusión los participantes de manera individual realicen su propia conclusión sobre lo que discutieron y su punto de vista, haciendo anotaciones de lo que les hacía falta en su reporte.
2. Al final se les pide que realicen las modificaciones correspondientes a su reporte y lo entreguen ya sea por medio de la plataforma o de manera impresa.
3. En la **actividad en línea** el participante tendrá que entregar un reporte que conteste las preguntas del caso mencionado.
4. **La actividad opcional** puede realizarse para conocer sobre el rol que sigue el gerente de alimentos y bebidas y así hacer reflexionar al alumno acerca del tema.
- 5.

Tema 3

Objetivo:

El alumno comprenderá e identificará los recursos utilizados en una operación de restaurante, así mismo, aprenderá cuál es su correcta administración lo que desarrollara en el alumno el conocimiento necesario para proyectar sugerencias en la mejora continua.

Notas para la enseñanza del tema:

- El facilitador debe leer acerca del tema antes de llegar al aula, por si surge alguna duda de los participantes.
- En la **modalidad presencial**, se recomienda que se formen equipos de máximo 4 integrantes y se cuente con rotafolios, cartulinas y marcadores de colores para poder realizar la actividad. Al finalizar la actividad, se puede realizar una conclusión en sesión plenaria, pidiéndoles a los

equipos que compartan su experiencia acerca de la actividad o también pueden analizar qué equipo realizó el mejor presupuesto para que el restaurante tenga éxito.

- El facilitador debe pedir a los participantes que entreguen su reporte ya sea de manera presencial o en línea.
- El trabajo **dentro del aula** se deja a consideración del facilitador. Se sugiere que se realicen actividades como:
 - o Realizar un *role playing* en donde se describa la operación de restaurante.
 - o Presentar un caso y que los alumnos en equipos sigan practicando como realizar un presupuesto y estimación de recursos materiales y humanos para poder abrir un restaurante.

Tema 4

Objetivo:

El participante conocerá las técnicas y tendencias, así como las reglas básicas para el diseño y decoración de un restaurante, también los requerimientos para el área de banquetes.

Notas para la enseñanza del tema:

- En la **modalidad presencial**, se recomienda integrar equipos para que compartan las respuestas de su actividad individual para después finalizar la actividad realizando una sesión plenaria para reflexionar acerca del resultado.
- El facilitador debe motivar a los estudiantes para que visiten el restaurante que escogieron para realizar su reporte.
- Como sugerencia se puede repartir diferentes restaurantes a cada uno de los estudiantes para que después no se repitan en los reportes.

El trabajo **dentro del aula** se deja a consideración del facilitador. Se sugiere que implemente estrategias y técnicas didácticas centradas en el alumno individuales (por ejemplo, autogestión del conocimiento) y colaborativas (por ejemplo, debates, simulaciones, mesas redondas).

Tema 5

Objetivo:

El participante comprenderá de manera práctica como aplicar las reglas en decoración de restaurantes, así como las necesidades técnicas para abrir uno.

Notas para la enseñanza del tema:

- Es importante que en este tema el facilitador aporte sus conocimientos, experiencias personales y ejemplos, respecto a la mercadotecnia de los restaurantes.
- Si usted está impartiendo este curso en línea se sugiere llevar a cabo una sesión sincrónica con los participantes durante la semana 5, para resolver dudas o realizar retroalimentación al grupo. El anuncio de esta sesión se puede hacer por medio del mail de Blackboard o en la sección de avisos. La sesión sincrónica se puede llevar a cabo mediante cualquier herramienta de comunicación ya sea Elluminate dentro de Blackboard, Skype, chat o foro de discusión.
- En la **actividad presencial**, se puede modificar un poco la metodología, realizando una visita de campo en donde el alumno en lugar de asistir a clase debe visitar un lugar en específico ya sea un Starbucks o un restaurante famoso de la localidad. Esta práctica debido a control de grupo y permisos de la institución, queda a consideración del facilitador y del permiso del campus.

- En la **actividad en línea como en la presencial** el facilitador motivar a los participantes a que analicen los elementos revisados en el tema en la situación específica del Starbucks y que en el caso de que se pueda puedan visitarlo.
- El facilitador debe pedir a los participantes que entreguen su reporte ya sea de manera presencial o en línea.
- En esta semana se debe entregar el **primer avance de evidencia**, asegúrese de recordárselo a los alumnos para evitar contratiempos.

Tema 6

Objetivo:

El participante identificará los procesos de la operación de una cocina y el salón comedor.

Notas para la enseñanza del tema:

1. Se sugiere que el facilitador inicie la sesión preguntando a los participantes qué restaurantes visitan frecuentemente y por qué, qué tipo de mesas prefieren, dónde les gusta y dónde no les gusta sentarse, relación alimentos/servicio/precio, entre otras.
2. En la **sesión presencial**, se puede analizar el menú de dos restaurantes contiguos o cercanos para identificar semejanzas y diferencias, y a manera de ejercicio emitir recomendaciones.
3. Puede solicitar a los participantes analizar la distribución de algún restaurante famoso de la localidad. Inclusive puede mostrarles fotografías o videos del mismo para luego hacer sugerencias.
4. Profundice sobre los requerimientos para conseguir el distintivo H y cómo mantenerlo.
5. En la **modalidad en línea**, la actividad se puede modificar y ser realizada de forma individual en lugar de realizarse en equipo.
6. En la actividad tanto **presencial como en línea** haga énfasis en la calidad del servicio, la acomodación de las mesas, sillas y las diferentes áreas del restaurante.

Tema 7

Objetivo:

El participante adquirirá los conocimientos básicos necesarios para poder diseñar el menú para un restaurante.

Notas para la enseñanza del tema:

- Se recomienda que se inicie la sesión presencial con algunas preguntas acerca de los menús que han visto en diferentes restaurantes, la extensión de los mismos y su integración con el ambiente del establecimiento.
- Asegúrese de que el participante comprende los diferentes elementos a tomar en cuenta en la planeación del menú del restaurante.
- En la **modalidad presencial**, se pueden rifar o repartir los tipos de restaurantes que se quieren abrir, para que los participantes tengan idea en qué tipo de restaurante, mercado y entorno enfocarse.
- En la **modalidad en línea**, esta actividad se puede realizar de manera individual.

Tema 8

Objetivo:

El participante identificará los procesos de control financiero de un restaurante, asimismo, aprenderá las técnicas para la correcta aplicación de los mismos.

Notas para la enseñanza del tema:

- Asegúrese de que los participantes comprenden el proceso, desde la compra hasta el rendimiento del insumo y los métodos para poder determinar el costo real en los platillos y las diferentes variables que giran alrededor de este.
- Se recomienda proveer diferentes situaciones reales y/o recetas estándar a forma de ejercicios para que el alumno practique como diseñar un menú, costear los platillos y establecer el precio de venta.
- Ambas actividades son **obligatorias**, las dos tienen ponderación durante el semestre.
- En la **actividad presencial**, considera que algunos participantes pueden no llevar completos sus ingredientes, prepara un plan de contingencia para realizar cambios en caso de que se requiera. Toma en cuenta que lo más importante de la actividad es saber realizar el costeo de los platillos que se prepararon por medio de diferentes métodos.

Tema 9

Objetivo:

El participante conocerá la importancia de un buen proceso de compra para iniciar la cadena que afecta al costo, así también, entenderá la importancia del correcto almacenamiento de los insumos.

Notas para la enseñanza del tema:

- En **modalidad presencial** se recomienda que se muestre a los participantes los diferentes formatos para realizar los procesos de compra y también de almacenamiento. Esta actividad deberá llevarse a cabo de tarea, dentro del aula se puede realizar una discusión ordenada sobre cuáles métodos son mejores y por qué.
- Si se da el tiempo y la oportunidad se recomienda hacer una visita de campo en donde el participante pueda observar cómo se lleva el proceso de almacenamiento y compras dentro de un establecimiento culinario.

Tema 10

Objetivo:

El participante reforzará los temas sobre controles de restaurantes aprendidos anteriormente, enfocando el aprendizaje al área de comedor.

Notas para la enseñanza del tema:

- En la actividad obligatoria **en modalidad presencial** se recomienda que la solución al caso se discuta en el aula para llegar a una conclusión en donde el participante pueda hacer uso de sus conocimientos para la resolución de problemas.
- En la **modalidad en línea** se recomienda que la solución al caso se comparta por medio de un foro, en donde los participantes expongan sus argumentos y lleguen a una conclusión acerca del mismo, otra opción también sería realizar equipos y citarlos en una sesión sincrónica ya sea por WebEx o por Skype para discutir el tema y la solución al caso.

Si se realiza un foro, asegúrese que se esté llevando a cabo la interacción virtual acerca del caso. Retroalimente la participación en el foro de discusión.

- En esta semana se debe entregar el **segundo avance de evidencia**, asegúrese de recordárselo a los alumnos para evitar contratiempos.

Tema 11

Objetivo:

Conocer los detalles de la administración de las áreas fuera del servicio y parte de los aspectos legales.

Notas para la enseñanza del tema:

- En la **sesión presencial**, se recomienda que se inicie la clase dando ejemplos de restaurantes importantes y reconocidos por su servicio, seguridad e higiene. También se pueden realizar preguntas detonadoras para despertar el interés de los alumnos en las prácticas de seguridad en los restaurantes y cómo la falta de estas puede afectar toda la operación del restaurante, por ejemplo: ¿Qué pasaría si un mesero sufre un accidente debido a que el piso es resbaladizo? ¿Cómo afectaría esto en el servicio del día dentro del restaurante?
- Se puede realizar una pequeña actividad para saber qué es lo que conocen acerca de la seguridad del restaurante y después reunirse en equipos y discutir acerca de los elementos que les hicieron falta en su actividad individual.
- Asegúrese que el alumno comprende las reglas de seguridad e higiene necesarias que debe tener un negocio culinario.
- Para la actividad en **modalidad presencial**, se recomienda que el caso se lleve impreso para que los participantes puedan analizarlo dentro del aula.

Tema 12

Objetivo:

El participante comprenderá la importancia de la aplicación de los controles y barreras para evitar fugas de dinero dentro de la operación, aprenderá cuales son los puntos más vulnerables dentro de los procesos y al identificarlos generará planes de control.

Notas para la enseñanza del tema:

- En la **sesión presencial** de este tema, puede ser interesante que los participantes conozcan cómo funciona un software para el control en los restaurantes, ya sea a través de videos, tutoriales o se cuente con una licencia temporal del software, esto con el fin de que el participante tenga una idea de cómo manejar un software de restaurantes.
- Se incluye una actividad opcional para la **modalidad presencial** en donde los participantes podrán experimentar una situación real en un restaurante. En caso de que se decida realizar esta actividad, pedir con tiempo los materiales solicitados.

Tema 13

Objetivo:

El alumno identificará las áreas que más atención requieren con respecto a la calidad de los restaurantes, así mismo, aprenderá a aplicar los indicadores de productividad para la medición de la calidad y servicio

Notas para la enseñanza del tema:

- En la **sesión presencial**, se recomienda que al principio de este tema se ponga de ejemplo un restaurante al que la mayoría de los participantes haya acudido, seguido de esto, se les pregunte qué tan satisfechos están con el servicio, la comida, los precios, entre otros. Haga que los participantes reflexionen acerca de cómo medir la satisfacción del cliente.
- En la actividad presencial se deberá llegar al aula con los materiales necesarios para cada uno de los equipos.
- Asegúrese que el alumno continúe con la última parte de la evidencia ya que se hará una entrega final en la última semana del semestre.

Tema 14

Objetivo:

El participante conocerá el impacto de la mercadotecnia sobre los restaurantes, aprenderá las bases para su aplicación y las tendencias más comunes.

Notas para la enseñanza del tema:

- En la **actividad presencial** se recomienda iniciar la clase con diversos eslogans que son muy conocidos en la industria restaurantera e ir preguntado a los participantes a que restaurante pertenece cada uno.
- También se pueden mostrar imágenes o videos de diversas promociones o anuncios que han realizado los restaurantes para llamar la atención de los participantes. Después de empezar la clase con esto, se pueden realizar preguntas detonadoras que fomenten una reflexión acerca de las estrategias de mercadotecnia que se utilizan y su efectividad en el mercado.
- Tanto en **modalidad presencial como en línea**, invite al participante a realizar un trabajo crítico en cuanto a estrategias de mercadotecnia, asegúrese que el reporte contenga una opinión fundamentada del alumno de porqué le llama la atención esa estrategia de mercadotecnia o por qué no.

Tema 15

Objetivo:

El alumno conocerá las variables en la inversión para aperturar un restaurante, asimismo, aprenderá cuáles son las causas más comunes para el fracaso de este tipo de negocios.

Notas para la enseñanza del tema:

- Para este tema se recomienda realizar actividades del tipo de análisis para que el alumno pueda comprender cómo es la flexibilidad de los restaurantes y que se debe considerar para que un participante invierta en un restaurante.
- Asegúrese de que el participante recuerde todo lo que se estudió a lo largo del curso y cómo eso repercute en la imagen que se tiene de cualquier restaurante.

- En la **actividad presencial**, si se da la oportunidad el facilitador puede modificar un poco la metodología, realizando una visita de campo en donde el alumno en lugar de asistir a clase debe visitar un restaurante famoso de la localidad. Esta práctica debido a control de grupo y permisos de la institución, queda a consideración del facilitador y del permiso del campus.

Evidencia

El participante deberá elaborar una evidencia (producto final) por medio de la cual demuestre el dominio de la competencia del curso, como elemento indispensable para conseguir la acreditación del mismo. Es decir, lo plasmado en la evidencia es aquello que buscamos que los estudiantes sean capaces de hacer bien.

Es importante insistir en que los participantes se tomen en serio la elaboración de las evidencias de sus certificados, pues con ellas pueden armar un portafolio interesante de proyectos que les servirá mucho al momento de buscar ingresar al mercado laboral.

Las instrucciones para la realización de la evidencia son las siguientes:

1° Avance de evidencia

1. Visita 3 restaurantes y solicita entrevistarte con el gerente de cada uno.
2. En cada entrevista recopila información sobre:
 - Historia del restaurante.
 - Qué tipo de negocio es.
 - Dónde se localiza.
 - Misión y visión actuales del restaurante.
 - Valores.
 - Objetivo.
 - Principales estrategias de mercadotecnia.
3. Integra un reporte con los resultados de las 3 entrevistas y elige uno de ellos para continuar realizando tu evidencia.
4. Justifica tu elección en un escrito con extensión mínima de una cuartilla.
5. Toma en cuenta que deberás solicitar autorización para realizar tu trabajo con base en dicho restaurante. Es importante que menciones que requerirás que te den acceso a información diversa y hacer algunas visitas de observación.

2° Avance de evidencia

1. Elabora un documento donde describas la estructura administrativa del restaurante que elegiste de acuerdo a las siguientes preguntas:
 - ¿Cuál es la organización física del restaurante? (layout)
 - ¿Cuál es la estructura operativa del restaurante?

- ¿Cómo es el proceso de operación de la cocina?
 - ¿Cómo es el proceso de servicio del comedor?
 - ¿Cuál es el proceso de capacitación para el personal?
 - ¿Cómo se planea (o planeó) el menú?
 - ¿Qué sistemas de control utilizan?
 - ¿Cuál es el proceso de compras y almacén?
 - ¿Qué procedimientos de seguridad tienen?
 - ¿Cómo aseguran la calidad?
2. Con base lo anterior, realiza un análisis FODA del establecimiento.
 3. Escribe una conclusión en la que indiques cuáles son las principales áreas de oportunidad del restaurante.

Evidencia final

1. Con base en el análisis FODA, elabora un plan de mejora de los procedimientos de la organización. Deberás incluir lo siguiente:
 - Propuesta de una nueva misión.
 - Propuesta de una nueva visión.
 - Propuesta de nuevos objetivos.
 - Procedimientos a mejorar.
 - Estrategias para cada procedimiento a mejorar (por lo menos 2 por cada procedimiento).
 - Cambios esperados de acuerdo a las estrategias que propusiste.
 - Recomendaciones generales para el restaurante.
2. Asegúrate de que tu plan de acción tenga los elementos necesarios y se relacione con los temas vistos en el curso.
3. Incluye una conclusión general con aprendizajes personales (mínimo 1 cuartilla).
4. Recuerda entregar tus avances 1 y 2 con las correcciones de tus facilitadores

La rúbrica con la que usted deberá evaluar la evidencia final es la siguiente:

Rúbrica	Descriptores						Puntos totales
	Excelente	Sobresaliente	Aceptable	Suficiente	Insuficiente	No cumple	
1. Antecedentes y selección del restaurante	Equivalencia: 20 puntos	Equivalencia: 17 puntos	Equivalencia: 15 puntos	Equivalencia: 10 puntos	Equivalencia: 5 puntos	Equivalencia: 0 puntos	20
	*Incluye 3 entrevistas a gerentes de restaurantes. *Integra los resultados de las entrevistas en un reporte y cada entrevista da respuesta a los 7 ítems solicitados. *Justificación de la elección del restaurante en una cuartilla.	*Incluye 3 entrevistas a gerentes de restaurantes. *Integra los resultados de las entrevistas en un reporte y cada entrevista da respuesta a 6 de los 7 ítems solicitados. *Justificación de la elección del restaurante en una cuartilla.	*Incluye 2 entrevistas a gerentes de restaurantes. *Integra los resultados de las entrevistas en un reporte y cada entrevista da respuesta a 6 de los 7 ítems solicitados. *Justificación de la elección del restaurante en una cuartilla.	*Incluye 2 entrevistas a gerentes de restaurantes. *Integra los resultados de las entrevistas en un reporte y cada entrevista da respuesta a 5 de los 7 ítems solicitados. *Justificación de la elección del restaurante en media cuartilla.	*Incluye 1 entrevista al gerente de un restaurante. *Integra los resultados de la entrevista en un reporte dando respuesta a 5 de los 7 ítems solicitados. *No incluye justificación de la elección.	* No cumple con ninguno de los requisitos.	
2. Descripción de la estructura administrativa y análisis FODA	Equivalencia: 40 puntos	Equivalencia: 35 puntos	Equivalencia: 25 puntos	Equivalencia: 15 puntos	Equivalencia: 5 puntos	Equivalencia: 0 puntos	40
	* Incluye descripción de la estructura administrativa dando respuesta a las 10 preguntas mencionadas. * Realiza un análisis FODA del establecimiento. *Incluye una conclusión de la actividad y determina las principales áreas de oportunidad.	* Incluye descripción de la estructura administrativa dando respuesta a las 9 preguntas mencionadas. * Realiza un análisis FODA del establecimiento. *Incluye una conclusión de la actividad y determina las principales áreas de oportunidad.	* Incluye descripción de la estructura administrativa dando respuesta a las 8 preguntas mencionadas. * Realiza un análisis FODA del establecimiento. *Incluye una conclusión de la actividad y determina las principales áreas de oportunidad.	* Incluye descripción de la estructura administrativa dando respuesta a las 6 preguntas mencionadas. * Realiza un análisis FODA del establecimiento. *Incluye una conclusión de la actividad.	* Incluye descripción de la estructura administrativa dando respuesta a las 6 preguntas mencionadas. * Realiza un análisis FODA incompleto del establecimiento.	* No cumple con ninguno de los requisitos.	
3. Plan de mejora	Equivalencia: 40 puntos	Equivalencia: 35 puntos	Equivalencia: 25 puntos	Equivalencia: 15 puntos	Equivalencia: 5 puntos	Equivalencia: 0 puntos	40
	*Plan de mejora que incluya los 7 ítems solicitados. *Incluye conclusión general con aprendizajes personales de 1 cuartilla.	*Plan de mejora que incluya los 6 ítems solicitados. *Incluye conclusión general con aprendizajes personales de 1 cuartilla.	*Plan de mejora que incluya los 5 ítems solicitados. *Incluye conclusión general con aprendizajes personales de media cuartilla.	*Plan de mejora que incluya los 4 ítems solicitados. *Incluye conclusión general con aprendizajes personales de media cuartilla.	*Plan de mejora que incluya los 4 ítems solicitados.	* No cumple con ninguno de los requisitos	