

La administración en la industria restaurantera

		UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN PLAN DE ESTUDIOS DE LA LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN Sistema Escolarizado: Modalidad Presencial Programa de Estudios de la asignatura			
La administración en la industria restaurantera					
Clave	Semestre	Créditos	Campo de conocimiento:		
	7° - 8°	8	Administración avanzada		
			Eje de formación:		
			Profesionalización		
Modalidad	Curso (X) Taller () Lab ()		Tipo	T (X) P () T/P ()	
	Seminario () Otros (especificar)				
Carácter	Obligatorio () Optativo (X)		Horas		
	Obligatorio E () Optativo E ()				
Duración (Número de semanas)	16		Semana	Semestre	
			Teóricas: 4	Teóricas: 64	
			Prácticas: 0	Prácticas: 0	
			Total 4	Total 64	
Seriación					
Ninguna (X)					
Obligatoria ()					
Asignatura antecedente					
Asignatura subsecuente					
Indicativa ()					
Asignatura antecedente					
Asignatura subsecuente					
Objetivo general:					
Al finalizar el curso, el alumnado Identificará los procesos más relevantes en la industria restaurantera incluyendo las principales áreas funcionales, así como la ética empresarial, sustentabilidad, la responsabilidad social y las tendencias					

Objetivos particulares:

Al finalizar la unidad, el alumnado:

1. Comprenderá el concepto e historia de la industria restaurantera, así como su manejo y operación en el ámbito de los alimentos y bebidas que permite una administración eficiente.
2. Conocerá la importancia de implementar en el sector restaurantero la ética y responsabilidad social, así como la sustentabilidad en las operaciones para generar una cadena de valor amigable con el ambiente.
3. Conocerá los conceptos básicos de nutrición y el papel del sector restaurantero en el desarrollo de una sociedad con alimentación equilibrada.
4. Conocerá el desarrollo y diseño de una investigación de mercados en el sector restaurantero para la elaboración de reportes útiles para la toma de decisiones.
5. Conocerá los fundamentos de la operación de venta de una cadena de restaurantes, identificando los tipos de cliente, el proceso de atención y la división de trabajo que permite obtener calidad en el servicio.
6. Identificará el proceso de producción de alimentos de una cadena restaurantera, así como los controles de calidad y la planeación de menús.
7. Comprenderá el concepto de comisariato y sus diferentes tipos para la estandarización de alimentos en una cadena restaurantera.
8. Conocerá la importancia de contar con el Distintivo "H" como fortaleza para la gestión y operación de una cadena de restaurantes.
9. Comprenderá el enfoque de la gestión del recurso humano en la industria restaurantera, así como su relevancia en la cultura y desarrollo organizacional.
10. Será capaz de identificar los tipos de capacitación y la forma en la que el capital humano es preparado en una cadena restaurantera para responder eficientemente a las diversas tareas.
11. Identificará la aplicación del proceso administrativo y de los aspectos financieros, legales y fiscales en el desarrollo de las actividades de una cadena restaurantera.
12. Comprenderá el desarrollo de las tecnologías de información y su mecanismo de análisis para la toma de decisiones en una cadena restaurantera.
13. Identificará la importancia del abastecimiento, distribución y almacenaje de materias primas, para obtener un suministro continuo y oportuno de los materiales y medios de producción en los restaurantes.
14. Conocerá la arquitectura y diseño que implementa la cadena restaurantera, así como su importancia en el desarrollo de las actividades y tareas diarias.
15. Comprenderá el desarrollo de las principales actividades mercadológicas que implementa la cadena restaurantera y la importancia que tiene el cliente en el proceso de decisión.
16. Reconocerá las tendencias e innovaciones de la industria de la hospitalidad con la intención de mejorar la atención al cliente y lograr una mayor eficiencia en el sector.

Índice temático			
Unidad	Tema	Horas Semestre	
		Teóricas	Prácticas
1	Introducción a la industria de la hospitalidad	4	0
2	Ética empresarial, sustentabilidad y responsabilidad social	4	0
3	Fundamentos de Nutrición	4	0

4	Investigación de mercados	4	0
5	Operaciones (Piso de ventas)	4	0
6	Producción (Cocina)	4	0
7	Comisariato (Procesos de estandarización de alimentos)	4	0
8	Distintivo H	4	0
9	Recursos humanos	4	0
10	Capacitación	4	0
11	Administración y Finanzas	4	0
12	Sistemas de información	4	0
13	Abastecimiento y logística	4	0
14	Arquitectura y diseño	4	0
15	Mercadotecnia y Publicidad	4	0
16	Tendencias en la industria de la hospitalidad	4	0
Total		64	

Contenidos temáticos	
Subtemas	
Temas	1. Introducción a la industria de la hospitalidad
1	1.1. Definiciones 1.2. Historia 1.3. El sector restaurantero 1.4. Fórmula de valor 1.5. Tipos de negocio en el sector restaurantero 1.6. Alimentos y bebidas 1.7. Operaciones 1.8. Administración
	2. Ética empresarial, sustentabilidad y responsabilidad social
2	2.1. Fundamentos de la Ética empresarial 2.2. Visiones de negocio 2.3. Responsabilidad Social 2.4. Responsabilidad Ambiental 2.5. Sustentabilidad 2.6. Cadena de Valor
	3. Fundamentos de Nutrición
3	3.1. El cuerpo humano 3.2. Digestión y absorción

	<p>3.3. Carbohidratos, energía y metabolismo</p> <p>3.4. Salud</p> <p>3.5. Lípidos, proteínas y aminoácidos</p> <p>3.6. Líquidos</p> <p>3.7. Otros aspectos</p>
	4. Investigación de mercados
4	<p>4.1. Definición</p> <p>4.2. Tipos de investigación</p> <p>4.3. Elementos de la investigación de mercados</p> <p>4.4. Proceso de la investigación de mercados</p> <p>4.5. Diseño de la investigación</p> <p>4.6. Técnicas de obtención de datos</p> <p>4.7. Muestreo</p> <p>4.8. Análisis</p> <p>4.9. Elaboración de reportes</p>
	5. Operaciones (Piso de ventas)
5	<p>5.1. Fundamentos</p> <p>5.2. Tipos de cliente</p> <p>5.3. Procesos de atención al cliente</p> <p>5.4. Puestos y funciones en el piso de ventas</p> <p>5.5. Calidad en el servicio</p> <p>5.6. Controles</p>
	6. Producción (Cocina)
6	<p>6.1. Fundamentos</p> <p>6.2. Tipos de cocina</p> <p>6.3. Procesos de elaboración de alimentos y bebidas</p> <p>6.4. Puestos y funciones en la cocina</p> <p>6.5. Distintivo H</p> <p>6.6. Controles</p> <p>6.7. Márgenes de operación</p> <p>6.8. Investigación y desarrollo</p> <p>6.9. Planeación de menús</p>
	7. Comisariato (Procesos de estandarización de alimentos)
7	<p>7.1. Fundamentos</p> <p>7.2. Razones para tener un comisariato</p> <p>7.3. Tipos de comisariato</p> <p>7.4. Puestos y funciones en el comisariato</p> <p>7.5. Fijación de precios</p>
	8. Distintivo H
8	<p>8.1 Recepción de Alimentos</p> <p>8.2 Refrigeración y Congelación</p> <p>8.3 Almacenamiento</p>

	8.4 Cocina 8.5 Control de Plagas 8.6 Productos Químicos 8.7 Alimentos 8.8. Personal 8.9 Refrigeradores 8.10 Área de Servicio 8.11 Bar 8.12 Agua y Hielo 8.13 Servicio Sanitario 8.14 Manejo de Basura
	9. Recursos Humanos
9	9.1 Organigrama 9.2 Perfiles de puesto 9.3 Reclutamiento 9.4 Selección 9.5 Contratación 9.6 Desarrollo 9.7 Separación de la empresa
	10. Capacitación
10	10.1. Definiciones 10.2 Tipos de capacitación 10.3 Determinación de necesidades 10.4 Comportamiento real vs esperado y estrategia de cierre de brechas 10.5 Constructivismo 10.6 Contenidos 10.7 Instalaciones 10.8 Facilitadores 10.9 Evaluación de la acción formativa
	11. Administración y Finanzas
11	11.1 Principios de administración 11.2 Proceso administrativo 11.3 Aspectos financieros 11.4 Aspectos legales 11.5 Aspectos fiscales 11.6 Otros aspectos administrativos
	12. Sistemas de información
12	12.1 Conceptos básicos 12.2 Tipos de tecnologías de información (Enterprise Resource Planning) 12.3 Mecanismos de análisis 12.4 Toma de decisiones
	13. Abastecimiento y logística

13	13.1 Conceptos básicos 13.2 Importancia del abasto en tiempo y forma 13.3 Estrategias de distribución 13.4 Planeación del abasto 13.5 Administración de inventarios 13.6 Esquemas de abastecimiento 13.7 Tipos de almacenamiento 13.8 Empaques y manejo 13.9 Integración y mecanismos de logística 13.10 Otros aspectos
	14. Arquitectura y diseño
14	14.1 Conceptos básicos y tipos de arquitectura 14.2 Exteriores 14.3 Interiores 14.4 Accesibilidad 14.5 Accesos, pasillos, corredores, servicios, barra 14.6 Ambientación, iluminación, sonido, video, internet, áreas especiales 14.7 Cocina 14.8 Aspectos sensoriales 14.9 Otros aspectos
	15. Mercadotecnia y Publicidad
15	15.1 Conceptos básicos 15.2 Producto 15.3 Ubicación 15.4 Precios 15.5 Publicidad tradicional, no tradicional y modelos de promoción 15.6 Comportamiento del consumidor 15.7 Creando la experiencia única al cliente 15.8 Otros aspectos
16	16. Tendencias en la industria de la hospitalidad

Estrategias didácticas

- Exposición
- Trabajo en equipo
- Lecturas
- Trabajo de investigación
- Aprendizaje por proyectos
- Aprendizaje basado en problemas
- Casos de enseñanza

Evaluación del aprendizaje

- Exámenes parciales
- Examen final
- Tareas
- Participación en clase

Perfil profesiográfico del docente	
Título o grado	Licenciatura en Administración, Gastronomía o carrera afín a la industria de la hospitalidad.
Experiencia docente	Mínima de 2 años en educación media superior, superior o posgrado.
Otras características	<p>Al menos 5 años en la industria de la hospitalidad a nivel Gerencial o Directivo. Inglés, manejo de sistemas informáticos, desarrollo de proyectos de inversión.</p> <p>Para profesores(as) de nuevo ingreso: Haber aprobado el “Curso Fundamental para profesores de Nuevo Ingreso (Didáctica Básica)” que imparte la Facultad de Contaduría y Administración, así como cubrir satisfactoriamente los requisitos impuestos por el departamento de selección y reclutamiento de la Facultad de Contaduría y Administración.</p> <p>Para profesores(as) que ya imparten clases en la Facultad: Haber participado recientemente en cursos de actualización docente y de actualización disciplinar con un mínimo de 20 horas.</p> <p>Compartir, respetar y fomentar los valores fundamentales que orientan a la Universidad Nacional Autónoma de México.</p>

Bibliografía básica

- Clayton W., Powers T. & Reynolds D. (2012), *Introduction to the Hospitality Industry*, Estados Unidos, John Wiley & Sons.
- Robert T. (1998), *The Complete Restaurant Management Guide*, Estados Unidos, M. E. Sharpe.
- Vázquez C. (2005). *Alimentación y Nutrición, Argentina*, Ediciones Díaz de Santos.
- William O., Smith W., O'Daniel S. & Richard L. (1990), *Restaurant Marketing*, McGraw-Hill.

Bibliografía complementaria

- Philip K. (2012), *Lo Bueno Funciona*, Editorial LID.
- Roy A. (2007), *Owning and Managing a Restaurant*, Estados Unidos, Kaplan Publishing.