

**Universidad Nacional “José Faustino Sánchez Carrión”**

**Facultad de Ciencias Empresariales**

**ESCUELA PROFESIONAL DE GESTIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA**

**SÍLABO POR COMPETENCIAS**

**ASIGNATURA: LOGISTICA DE ALIMENTOS Y BEBIDAS**

**2018-I**

1. **DATOS GENERALES**

|  |  |
| --- | --- |
| LÍNEA DE CARRERA | GESTON DE HOTELES Y RESTAURANTES |
| CURSO | LOGISTICA DE ALIMENTOS Y BEBIDAS |
| CÓDIGO | 454 |
| HORAS | 05 HORAS SEMANALES: HT = 3, HP = 2 |
| CICLO | VIII |

1. **SUMILLA Y DESCRIPCIÓN DEL CURSO**

|  |
| --- |
| La presente asignatura está diseñada para desarrollar en el estudiante habilidades para comprender las responsabilidades que competen a las compras, ofreciéndole el desarrollo sistemático de los conceptos y técnicas. La asignatura proveerá todo el marco teórico que implica un manejo eficiente del área de adquisiciones, logística, almacenaje y conservación de alimentos, en una gran, mediana y pequeña empresa, así como la protección de los alimentos almacenados, lo cual constituye una necesidad alimenticia social y económica, de igual manera exige por tanto darle un enfoque con adecuación de sus objetivos y sus contenidos.   * **COMPETENCIA DE LA ASIGNATURA**   Aplica y maneja las técnicas y conceptos básicos de compra, almacenaje, conservación e higiene de alimentos, como parte de las responsabilidades dentro de la administración de una empresa de restaurante. |

1. **CAPACIDADES AL FINALIZAR EL CURSO.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **CAPACIDAD DE LA UNIDAD DIDACTICA** | **NOMBRE DE LA UNIDAD DIDACTICA** | **SEMANAS** |
| **UNIDAD I** | Teniendo en cuenta el entorno empresarial y el avance de la ciencia y los procesos complejos, para poder lograr resultados, **explica** la finalidad del conocimiento basándose en el análisis de los antecedentes. | **GESTIÓN DE EMPRESAS DE A & B** | **1, 2, 3, 4.** |
| **UNIDAD II** | Frente al hecho de que toda las organización deben ser capaces de adecuarse a los nuevos cambios tecnológicos, y realizar la innovación en cada proceso que realizan, describe aspectos importantes de la investigación científica y como estos influyen en la organización | **OPERACIÓN DE LAS EMPRESAS DE A & B** | **5, 6, 7, 8.** |
| **UNIDAD III** | Ante la variedad de problemas y oportunidades que se dan en la organización, **expone** la esencia de la investigación y la manera de generar ideas sustentadas en bases científicas. | **SERVICIOS DE ALIMENTOS Y BEBIDAS** | **9, 10, 11, 12.** |
| **UNIDAD IV** | Es un mundo que cambia de manera continua es esencial que la sociedad piense y plante soluciones de manera razonada, explica la necesidad de plantearse hipótesis, leyes y teorías y posterior evaluación. | **PRACTICA PRESENTACION DE LA LOGISTICA DE ALIMIENTOS Y BEBIDAS** | **13, 14, 15, 16.** |

1. **DESARROLLO DE LAS UNIDADES DIDACTICAS**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Unidad I : GESTIÓN DE EMPRESAS DE A & B** | | | | | |
| **Logro de Unidad:** Al finalizar la unidad, el estudiante presenta y sustenta un caso de gestión de un negocio de AyB considerando un FODA situacional, basándose en equipamiento, insumos, personal, dificultades de gestión y propuesta de mejora. | | | | | |
| **Semana** | **Contenidos** | | | | |
| **Saberes Básicos** | **Actividades de Aprendizaje** | | **Recursos** | **Criterios de evaluación** |
| **Horas presenciales** | **Horas no presenciales** |
|  | Protocolo de inicio  **Introducción a la gestión** | Presentación personal.  Presenta y revisa el contenido del sílabo aclarando dudas.  Explica conceptos relacionados a la restauración Analiza la evolución de la restauración y las nuevas tendencias. Comprende la  clasificación del servicio de AyB | Realiza un análisis de lectura sobre evolución de la nueva restauración y nuevas tendencias | Silabo Hojas en blanco Fotocopias Video | Explica las nuevas tendencias de la restauración, reconociendo sus características.  Explica con claridad y precisión los nuevos conceptos de la restauración.  Participa activamente dando ejemplos de las clases de servicio de AyB. |
|  | **de alimentos y bebidas:** |
|  | Conceptos preliminares de |
|  | restaurante, restauración en |
| **1** | hostelería  Evolución de la restauración |
|  | y nuevas tendencias. |
|  | Clasificación del servicio de |
|  | AyB |
| **2** | **El Presupuesto en establecimientos de AyB** Conceptos y tipos de presupuesto  El presupuesto como herramienta del plan estratégico  Elaboración del presupuesto Contenidos del presupuesto Características del presupuesto  Control del presupuesto | Elabora un esquema de presupuesto  Redacta los elementos de los planes | Indaga información sobre los prespuestos de AyB | Impresos Video Libros | Elabora un esquema de presupuesto de un restaurante y describe sus componentes y características, valorando su importancia.  Redacta la misión, visión, objetivos y estrategias de un negocio |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **3** | **Planificación y Organización de establecimientos de alimentos y bebidas**  La función de la Planificación.  El horizonte temporal de la planificación.  Elementos de los planes. El proceso de planificación. La función de la organización.  Principios de la  organización. Estructura organizativas modernas.  **Organización interna: Mobiliario y equipo para el servicio de A y B:**  Mesas, sillas, aparadores, lencería, cubertería, cristalería, vajilla, maquinaria, petit menaje. | Forma equipos de trabajo y elabora un organigrama de un restaurante  Completa una plantilla referente a la organización  Describe las características del mobiliario y equipo de un restaurante | Indaga información en internet o Biblioteca sobre la planificación  Visita a restaurante para observar su equipamiento | Video Plantilla  Imagen impresa Video | Elabora un organigrama de un restaurante de cinco tenedores, ubicado dentro de un hotel, describiendo las áreas de que lo conforman.  Completa una plantilla con los tipos y características de organización  Identifica cuatro partes de la máquina expres |
| **4** | **Gestión de Talentos para el servicio de AyB:** Reclutamiento y selección de la brigada  Puestos, competencias, perfiles, funciones, Evaluación de desempeño Motivación y moral  Caso de negocios | Practica como transportar cristalería y vajilla  Representa en un juego de roles la evaluación de desempeño de un colaborador | Investiga en restaurante sobre las competencias y perfiles que necesitan para personal de AyB | Azafate Copas Platos Servilletas Cubiertos Guiones | Aplica el correcto transporte de vajilla y cristalería, con seguridad.  Elabora tres modelos de doblado de servilletas con detalle y pulcritud. Simula la evaluación de desempeño de un colaborador, considerando competencias y funciones.  Presentan y |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | |  | | Presenta y sustenta un caso de  negocio | | | Investiga la gestión de un negocio de AyB | | | Informe de caso Rúbrica | | | | | sustentan un caso de negocio de AyB, considerando FODA,  equipamiento, insumos, personal, dificultades y propuesta de mejora. | | |
| **EVALUACION (T1):** En equipos los estudiantes presentan y sustentan un caso de gestión de un negocio de AyB considerando un FODA situacional, basándose en equipamiento, insumos, personal, dificultades de gestión y propuesta de mejora. | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **Unidad II: OPERACIÓN DE LAS EMPRESAS DE A & B** | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **Logro de Unidad:** Al finalizar la unidad, el estudiante elabora un kit de eventos para un restaurante de un hotel, considerando carta de presentación, alquiler de salones, equipos, desayunos, almuerzos/cenas, coffee break y cocteles, calculando los costes y precios de venta de cada producto. | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **Semana** | | **Contenidos** | | | | | | | | | | | | |  | | |
| **Saberes Básicos** | | **Actividades de Aprendizaje** | | | | | | **Recursos** | | | | | **Criterios de evaluación** | | |
| **Horas presenciales** | | | **Horas no presenciales** | | |
| **5** | | **Organización y distribución de labores** zonas, sectores, rangos, ubicaciones de mesas Planeación del personal, horarios, consecuencias de la desorganización  **Visita de reconocimiento** | | Valora la importancia de una adecuada organización y distribución del trabajo  Reconoce en situ la organización y distribución de labores en un restaurante | | | Busca videos en internet sobre la organización de un restaurante | | | Plantillas Videos Drive | | | | | Elabora un horario para el departamento de AyB de un hotel, considerando cantidad de personal, eventos y cupabilidad.  Publica en drive sus apreciaciones de la visita, considerando los horarios y la distribución de personal | | |
| **6** | | **Organización y distribución de material de trabajo**  Cartas de restaurantes, cartas de bar, cartas de vinos, cartas de room service, comandas, vales de consumo, facturas/boletas, Sistemas micros. | | En equipos diseñan un bosquejo de carta para un restaurante, bar o cafetería (T) | | | Investiga en un restaurante los diferentes modelos de cartas. | | | Modelos de cartas | | | | | Elabora un bosquejo de carta de restaurante, considerando una adecuada distribución de | | |
|  | | **Diseño de cartas (T) y kit de eventos** | | En equipos elabora un bosquejo de un kit de eventos | | |  | | | |  | | | | platos y/ bebidas. Elabora un bosquejo de para un kit de eventos para un restaurante de un hotel, considerando carta de presentación y paquetes de alimentación. | | |
| **7** | | **Análisis de rentabilidad** Clasificación de los costos (1)  Costes, precios, cálculo de costes, precio de venta, escandallo, análisis de rentabilidad,  Menú ennginier (2) Control de AyB.- kardex, paloteo, reporte de ventas.  **Practica de control de AyB** | | Comparte con sus compañeros información sobre su tema de investigación (1,2) Resuelve casos de control de de AyB | | | Practica en la resolución de casos sobre el control de AyB | | | | Impresos Calcula- dora Rúbrica | | | | Explica con claridad su tema de investigación  Realiza el llenado de kardex de movimiento de mercadería en el restaurante, sin errores y con claridad | | |
| **Unidad III: SERVICIOS DE ALIMENTOS Y BEBIDAS** | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **Logro de Unidad:** Al finalizar la unidad, el estudiante ejecuta un correcto servicio de alimentos y bebidas, teniendo en cuenta la mise en place, protocolo de servicio, técnicas de ventas y toma de órdenes, evidenciando excelencia en el servicio y cumplimiento de estándares. | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **Semana** | | **Contenidos** | | | | | | | | | | | | | | |  |
| **Saberes Básicos** | | **Actividades de Aprendizaje** | | | | | | | | **Recursos** | | | | **Criterios de evaluación** | |
| **Horas presenciales** | | | **Horas no presenciales** | | | |  | | | |  | | |
| **8** | | **Gestión de Ventas** Criterios a tener en cuenta, ventas sugestivas (3), Momento de la verdad Como vender alimentos y bebidas.  Practica de ventas de AyB  **EVALUACION** | | Expone y comparte información sobre ventas con sus compañeros(3) Representa en un Juego de roles la venta de AyB  Evaluación | | | Busca videos sobre ventas sugestivas. | | | | Cartas Comandas Exámenes | | | | Simula la venta de AyB, teniendo en cuenta los criterios de estacionalidad y tipo de cliente. | | |
| **EVALUACION PARCIAL** | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **9** | | **Mise en place en restaurantes**  Limpieza y preparación del  restaurante: Mise en place. | | Valora la | | | Visita a un | | | | Servilletas | | | | Representa un | | |
|  | | Montaje de mesas.  **Visita de reconocimiento** | | Importancia de la mise en place en el servicio Representa un correcto montaje para un almuerzo/cena.  Visita de reconocimiento a un restaurante | | restaurante y observa el montaje de mesas | | | Copas Cubiertos Mesa Sillas Libreta de campo Drive | | | | | | montaje para almuerzo o cena, considerando simetría, ubicación y limpieza.  Publica en drive las apreciaciones sobre la visita | | | |
|  | | **Tipos y proceso de de** | |  | |  | | |  | | | | | |  | | | |
|  | | **servicio:** | |  | |  | | |  | | | | | |  | | | |
|  | | **Tipos de servicio:** a la | | Expone y comparte | | Indaga en | | | Cartas | | | | | | Demuestra como | | | |
|  | | francesa, a la americana, | | información con | | internet sobre las | | | Comandas | | | | | | tomar una orden | | | |
| **10** | | self service (4) | | sus compañeros | | ventajas y | | | Mesas | | | | | | de AyB, de | | | |
|  | | Proceso de servicio: | | sobre los tipos de | | desventajas de | | | Sillas | | | | | | manera. correcta y | | | |
|  | | Recepción de clientes, | | servicio (4) | | cada tipo de | | |  | | | | | | clara | | | |
|  | | durante el servicio, | | Representa en | | servicio | | |  | | | | | | Aplica los | | | |
|  | | finalizando el servicio | | juego de roles el | |  | | |  | | | | | | procedimientos en | | | |
|  | | **Práctica de proceso de** | | proceso de servicio | |  | | |  | | | | | | el proceso de | | | |
|  | | **servicio** | |  | |  | | |  | | | | | | servicio según | | | |
|  | |  | |  | |  | | |  | | | | | | estándares | | | |
|  | | **Proceso de servicio:** | |  | |  | | |  | | | | | |  | | | |
|  | | Practica de procesos de | | Relaliza practicas | | Practica como | | | Comandas | | | | | | Realiza el | | | |
|  | | servicio en un restaurante | | de servicio en un | | servir un alimento | | | Cartas | | | | | | proceso de servicio | | | |
|  | | **Análisis de servicio** | | restaurante | | o bebida | | | Vajilla | | | | | | de AyB en un | | | |
|  | |  | | Visita a restaurante | |  | | | Cristalería | | | | | | restaurante, según | | | |
|  | |  | | y analiza el | |  | | | Cubertería | | | | | | estándares. | | | |
|  | |  | | proceso de servicio | |  | | | Ficha de | | | | | | Redacta un | | | |
| **11** | |  | |  | |  | | | observa- | | | | | | informe de una | | | |
|  | |  | |  | |  | | | ción | | | | | | cara sobre el | | | |
|  | |  | |  | |  | | |  | | | | | | proceso de servicio | | | |
|  | |  | |  | |  | | |  | | | | | | en un restaurante, | | | |
|  | |  | |  | |  | | |  | | | | | | con detalle y | | | |
|  | |  | |  | |  | | |  | | | | | | precisión | | | |
|  | | **Servicio de cocteles y** | |  | |  | | |  | | | | | |  | | | |
|  | | **vinos.** | |  | |  | | |  | | | | | |  | | | |
|  | | **Cepas:** Concepto, tipos (5) | | Expone sobre los | | Analiza una | | | Uvas | | | | | | Explica, analiza y | | | |
| **12** | | **Vinos:** Tipos, presentación, | | tipos de cepas (5) | | lectura sobre las | | | Platos | | | | | | reconoce cuatro | | | |
|  | | descorche, servicio | | Prácticas en aula | | cepas y tipos de | | | Botellas | | | | | | tipos de cepas y | | | |
|  | |  | | como presentar y | | vino | | | Sacacor- | | | | | | vinos de Perú. | | | |
|  | |  | | descorchar un | |  | | | chos | | | | | | Demuestra la | | | |
|  | |  | | vino. | |  | | | Video | | | | | | correcta | | | |
|  | |  | |  | |  | | | Vinos | | | | | | presentación, | | | |
|  | |  | |  | |  | | | Rúbrica | | | | | | descorche y | | | |
|  | |  | |  | |  | | |  | | | | | | servicio de un vino, | | | |
|  | | |  | |  | | |  | | |  | | | | con elegancia y | | | | |
|  | |  | | |  | | |  | | | | técnica. | | | | |
| Kit de eventos | |  | | |  | | |  | | | | Presenta un kit de | | | | |
|  | |  | | |  | | |  | | | | eventos | | | | |
|  | | En equipos | | |  | | | Kit de | | | | considerando carta | | | | |
|  | | presenta y | | | Revisa y corrige | | | eventos | | | | de presentación, | | | | |
|  | | sustenta un kit de | | | su kit de eventos | | | Rúbrica | | | | alquiler de salones, | | | | |
|  | | eventos | | |  | | |  | | | | equipos, | | | | |
|  | |  | | |  | | |  | | | | desayunos, | | | | |
|  | |  | | |  | | |  | | | | almuerzos/cenas, | | | | |
|  | |  | | |  | | |  | | | | coffee break y | | | | |
|  | |  | | |  | | |  | | | | cocteles, | | | | |
|  | |  | | |  | | |  | | | | calculando los | | | | |
|  | |  | | |  | | |  | | | | costes y precios de | | | | |
|  | |  | | |  | | |  | | | | venta de cada | | | | |
|  | |  | | |  | | |  | | | | producto y lo | | | | |
|  | |  | | |  | | |  | | | | sustenta con | | | | |
|  | |  | | |  | | |  | | | | claridad. | | | | |
| **UNIDAD IV: PRACTICA PRESENTACION DE LA LOGISTICA DE ALIMIENTOS Y BEBIDAS** En equipos los estudiantes presentan y sustentan un kit de eventos para un restaurante de un hotel, considerando carta de presentación, alquiler de salones, equipos, desayunos, almuerzos/cenas, coffee break y cocteles, calculando los costes y precios de venta de cada producto | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|  | | | Práctica de presentación y | | Practica en aula | | | Visita a tienda de | | | Vinos | | | | Demuestra la | | | | |
|  | | | descorche de vinos | | como presentar y | | | vinos | | | Sacacor- | | | | correcta | | | | |
|  | | | Visita de estudio a una | | descorchar un | | |  | | | chos | | | | presentación, | | | | |
| **13** | | | tienda/bodega de vinos | | vino. | | |  | | | Libreta de | | | | descorche y | | | | |
|  | | |  | | Reconoce las | | |  | | | campo | | | | servicio de un vino, | | | | |
|  | | |  | | distintas | | |  | | | Lapiceros | | | | con elegancia y | | | | |
|  | | |  | | variedades de | | |  | | | Rúbrica | | | | técnica. | | | | |
|  | | |  | | vinos | | |  | | |  | | | | Identifica las | | | | |
|  | | |  | |  | | |  | | |  | | | | diversas marcas y | | | | |
|  | | |  | |  | | |  | | |  | | | | cepas de vinos. | | | | |
| **14** | | | Cata y Maridaje (T) | | Analiza y resuelve | | | Investiga en | | | Copas Descorcha- dor  Mesa Platos Vinos Rúbrica | | | | Presenta y expone | | | | |
|  | | |  | | casos de cata y | | | Internet/Bibliotec | | | un dos tipos de | | | | |
|  | | |  | | maridaje | | | a las formas de | | | maridaje, | | | | |
|  | | |  | | En equipos | | | maridaje | | | considerando el | | | | |
|  | | |  | | presenta y expone | | |  | | | tipo de comida. | | | | |
|  | | |  | | un tipo de maridaje | | |  | | |  | | | | |
|  | | |  | | (T) | | |  | | |  | | | | |
| **15** | | | Presupuesto de alimentos y bebidas | | Presenta y sustenta un presupuesto de AyB | | | Analiza y realiza correcciones de suproyecto | | | Trabajos documenta dos Rúbrica | | | | Sustenta un presupuesto para un negocio de AyB,, teniendo en cuenta aspectos | | | | |
|  | | |  | |  | | |  | | |  | | | | organizacionales, | | | | |
|  | | |  | |  | | |  | | |  | | | | operacionales y | | | | |
|  | | |  | |  | | |  | | |  | | | | financieros de la | | | | |
|  | | |  | |  | | |  | | |  | | | | gestión de A & B, | | | | |
|  | | |  | |  | | |  | | |  | | | | considerando | | | | |
|  | | |  | |  | | |  | | |  | | | | costos de | | | | |
|  | | |  | |  | | |  | | |  | | | | organización, | | | | |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  | ambientación, maquinaria, equipo, personal, inventario y evidenciando excelencia del servicio. |
| **Evaluación: (T3):** En equipos, elabora y sustenta un presupuesto para un genocio de alimentos y bebidas, teniendo en cuenta aspectos organizacionales, operacionales y financieros de la gestión de A & B, considerando costos de organización, ambientación, maquinaria, equipo, personal, inventario y evidenciando excelencia del servicio. | | | | | |
| **16** | **EVALUACION FINAL** | | | | |
| **17** | **EVALUACION SUSTITORIA** | | | | |

**V. MATERIALES EDUCATIVOS Y ORTOS RECURSOS DIDACTICOS**

Se utilizarán todos los materiales y recursos requeridos de acuerdo a la naturaleza de los temas programados. Básicamente serán:

**1. Medios escritos:**

Guía resumen por unidades

Separatas con contenidos temáticos

Fotocopia de textos selectos

Libros seleccionados según bibliografía

Mapas

Revistas especializadas

Periódicos sobre negocios

Servicios telemáticos:

Sitios web

Foros, etc.

**2. Medios visuales y electrónicos**

Pizarra y plumones

Videos de experiencias

Gráficos

Proyector Multimedia

**3. Medios Informáticos**

Computadoras

Internet

Wi-fi

Plataformas virtuales

Programas de Enseñanza

**VI. EVALUACIÓN**

La evaluación es inherente al proceso de enseñanza aprendizaje y será continua y permanente. Los criterios de evaluación son de desempeño, de producto y de conocimiento.

**1. Evidencias de Conocimiento.**

La evaluación será a través de exposiciones e intervenciones orales para el análisis y autoevaluación. En cuanto al primer caso, medir la competencia a nivel interpretativo, argumentativo y propositivo, para ello debemos ver cómo identifica (describe, ejemplifica, relaciona, reconoce, explica, etc.); y la forma en que argumenta (plantea una afirmación, describe las refutaciones en contra de dicha afirmación, expone sus argumentos contra las refutaciones y llega a conclusiones) y la forma en que propone a través de establecer estrategias, valoraciones, generalizaciones, formulación de preguntas y, respuestas a situaciones, etc.

En cuanto a la autoevaluación permite que el estudiante reconozca sus debilidades y fortalezas para corregir o mejorar en el campo personal y profesional.

Las evaluaciones de este nivel serán de respuestas simples y otras con preguntas abiertas para su argumentación.

**2. Evidencia de Desempeño**

Esta evidencia pone en acción recursos cognitivos, recursos procedimentales y recursos afectivos; todo ello en una integración que evidencia un saber hacer reflexivo; en tanto, se puede verbalizar lo que se hace, fundamentar teóricamente la práctica y evidenciar un pensamiento estratégico, dado en la observación en torno a cómo se actúa en situaciones impredecibles.

La evaluación de desempeño se evalúa ponderando cómo el estudiante aplica los procedimientos y técnicas en el desarrollo de las clases a través de su asistencia y participación asertiva.

**3. Evidencias de producto.**

Están implicadas en las finalidades de la competencia, por tanto no es simplemente la entrega del producto, sino que tiene que ver con el campo de acción y los requerimientos del contexto de aplicación.

La evaluación de producto se evidencia en la entrega oportuna de sus trabajos parciales y el trabajo final.

Además se tendrá en cuenta la asistencia como componente del desempeño, el 30% de inasistencia inhabilita el derecho a la evaluación.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **VARIABLE** | **PONDERACION** | | **UNIDAD DIDACTICAS DENOMINADAS MODULOS** |
| **P1** | **P2** |
| Evaluación de Conocimiento | 30% | 20% | El ciclo académico comprende 4 módulos |
| Evaluación de Producto | 35% | 40% |
| Evaluación de Desempeño | 35% | 40% |

Siendo el promedio final (PF) el promedio simple de los promedios ponderados de cada módulo (PM1, PM2, PM3, PM4) calculado de la siguiente manera:

**PF= PM1 + PM2 + PM3 + PM4**

**4**

**VII. BIBLIOGRAFIA**

1 647.95 GALL Gallego, Jesús Felipe Diccionario de hostelería: hotelería y turismo, restaurants y gastronomía, cafetería y bar2004.

2 647.94068 HERN Hernández Castillo, Claudia Calidad de servicio 2009