



### *Referencias Bibliográficas*

- AMR. (2008). *Asociación Mexicana de Restaurantes A.C.* México. Recuperado el 01 de abril de 2008 en [www.amr.org.mx](http://www.amr.org.mx)
- APREPSAC (2008). *Asociación Poblana de Restaurantes y Prestadores de Servicios A.C.: Menú de Servicios.* México: APREPSAC
- Arduser, L. & Brown, D. (2004). *El manual de entrenamiento para el mesero, mesera y personal.* Estados Unidos de América: Atlantic Publishing Company.
- Bachs, E. (2003). *Enciclopedia práctica, profesional de turismo, hoteles, restaurantes.* Barcelona: Grupo Océano.
- Berman, E. (2002). Customer Service is not a luxury. *Industrial Management*, 44 (3), 6. Recuperado el 12 de febrero de 2008 de la base de datos Business Source Premier.
- Brown, J. (2002). Training Needs Assessment: A Must for Developing an Effective Training Program. *Public Personnel Management*, 31(4), 569. Recuperado el 13 de febrero de 2008, de la base de datos Business Source Premier.
- BSI México (2008). ISO 22000 Seguridad alimentaria. *British Standards Institution.* Recuperado el 3 de septiembre de 2008 en <http://www.bsigroup.com.mx/es-mx/Auditoria-y-Certificacion/Sistemas-de-Gestion/Normas-y-estandares/ISO-22000/>



- CANIRAC (2008). *Cámara Nacional de la Industria de Restaurantes y Alimentos Condimentados*. México. Recuperado el 01 de febrero de 2008 en [www.caniracnacional.com.mx](http://www.caniracnacional.com.mx)
- Club de Calidad Tesoros de Michoacán, CDCTesoros (2008). Bienvenidos al Club de Calidad Tesoros. *CDCTesoros*. México. Recuperado el 01 de septiembre de 2008 en <http://www.ditglobal.com/cdctesorosmich/mariposa.htm>
- Coltman, M. (1992). *Start and run a profitable restaurant: a step by step business plan*. Estados Unidos: Editorial Self-Counsel.
- De la Garza, E. & Salas, C. (2003). *La situación del trabajo en México*. México: Plaza y Valdés editores.
- Directorio Empresarial (2006). *Empresas de Calidad, Directorio empresarial*. México. Recuperado el 15 de octubre de 2008 en [http://www.empresasdecualidad.com/detalles.php?u=uss\\_4617](http://www.empresasdecualidad.com/detalles.php?u=uss_4617)
- DIT asesores (2008). *Club de Calidad Tesoros de México: Hoteles y Restaurantes 2008, Guanajuato, Michoacán, Morelos y Puebla*. México: Editora Infagón S.A. de C.V.
- Drummond, K. (1990). *Human resource management for the hospitality industry*. Nueva York: Van Nostrand Reinhold.
- El Mural de los Poblanos (2008). *El Mural de los Poblanos Restaurant tradicional*. México. Recuperado el 15 de octubre de 2008 en <http://www.elmuraldelospoblanos.com/>



- Elizondo, R. (2004). Capacitación. Premisa para aspirar a un turismo de calidad. *SECTUR México*. Recuperado del 10 de febrero de 2008 de Sectur, [http://www.sectur.gob.mx/wb/sectur/sect\\_Boletin\\_023\\_Capacitacion\\_Premisa\\_para\\_Aspirar](http://www.sectur.gob.mx/wb/sectur/sect_Boletin_023_Capacitacion_Premisa_para_Aspirar)
- Espejel, M. (2000). Alimentos y bebidas como negocio. *Hospitalitas México*. Recuperado el 15 de abril de 2008 en <http://www.hospitalitas.com.mx/articuloscontenidom.asp?IDArticulo=1927>
- García Cernicchiaro, F. (Junio de 2008) Entrevista personal.
- GoPuebla (2008). GoPuebla más Puebla a tan solo un click, restaurante Allegue. México. Recuperado el 15 de octubre de 2008 en <http://www.gopuebla.com/restaurante.php?id=157>
- Hernández, R., Fernández C. & Baptista P. (2006). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill.
- La Cueva del Oso (2008). La Cueva del Oso, para comer sabroso y delicioso. México. Recuperado el 15 de octubre de 2008 en <http://www.lacuevadeloso.com.mx/>
- La Estancia Argentina (2006). Bienvenidos a La Estancia Argentina. México. Recuperado el 15 de octubre de 2008 en <http://www.laestanciaargentina.com/index.htm>
- La Silla (2003). La Silla, el sabor del norte...México. Recuperado el 15 de octubre de 2008 en <http://www.la-silla.com.mx/home.html>
- Lane, H. & Dupré, D. (1997). *Hospitality World! An Introduction*. Estados Unidos: Van Nostrand Reinhold.



- Laredo Morning Time (2008). Aseguran que Moderniza garantiza servicios de calidad. *Laredo Morning Time*. Recuperado el 21 de abril de 2008 en [http://www.zwire.com/site/news.cfm?newsid=19458390&BRD=2290&PAG=461&dept\\_id=569352&rfi=6](http://www.zwire.com/site/news.cfm?newsid=19458390&BRD=2290&PAG=461&dept_id=569352&rfi=6)
- Lessard, P. (2004). NRA official address restaurateurs in Mexico. *The National Restaurant Association*. Recuperado el 20 de abril de 2008 en <http://www.restaurant.org/news/story.cfm?ID=306>
- McGehee, W. & Thayer, W. (1993). *Capacitación (training): adiestramiento y formación profesional*. México: Editorial Limusa.
- Melnik, M. (2008). El enfoque racional, emocional y físico para una capacitación efectiva. (Spanish). *Professional Safety*, 53(1), 52-53. Recuperado el 13 de febrero de 2008 de la base de datos Academic Search Complete.
- Montecinos, A. (2008). Restaurante Turístico de Negocios. *Sabor e arte, Gastronomía Profesional*. Recuperado el 18 de febrero de 2008 en [http://saborearte.com.mx/articulos.php?id\\_art=175&id\\_sec=13](http://saborearte.com.mx/articulos.php?id_art=175&id_sec=13)
- Montecinos, J. (2002). Tendencias del área de alimentos y bebidas en la hotelería mundial. *Hospitalitas México*. Recuperado el 14 de abril de 2008 en <http://www.hospitalitas.com.mx/articuloscontenidom.asp?IDArticulo=189>
- Olmedo, E. (2006). Las asociaciones, fortaleciendo a la industria restaurantera. *Hospitalitas México*. Recuperado el 03 de febrero de 2008 en [www.hospitalitas.com.mx/articuloscontenido.asp?IDArticulo=65](http://www.hospitalitas.com.mx/articuloscontenido.asp?IDArticulo=65)
- Organización Internacional del Trabajo (2001). *El desarrollo de los recursos humanos, el empleo y la mundialización en el sector de la hotelería, la restauración y el*



- turismo*. Recuperado el 10 de febrero de 2008 en [www.ilo.org/public/spanish/dialogue/sector/techmeet/tmhct01/tmhctr3.htm](http://www.ilo.org/public/spanish/dialogue/sector/techmeet/tmhct01/tmhctr3.htm)
- Padilla, L. (2001). *Aspectos sociales de la población en México: educación y cultura*. México: Plaza y Valdés editores.
- Quintero Vega, R. (Febrero de 2008) Entrevista personal.
- Ramírez, M. A., González, M. R. & Martínez, M. C. (2003). Formación y desarrollo de directivos en las instalaciones turísticas: Procedimiento para evaluar su impacto. (Spanish). *Retos Turísticos*, 2 (2/3), 1-12. Recuperado el 10 de febrero de 2008 de la base de datos Academic Search Complete.
- Restaurante La Noria (2008). La Noria, tradicionalmente contemporáneo. México. Recuperado el 15 de octubre de 2008 en [http://restaurantelania.com/flash\\_content/index.html](http://restaurantelania.com/flash_content/index.html)
- Reyes, A. (1975). *Administración de personal*. México: Editorial Limusa.
- Reyes, J. L. (2006). Formación y capacitación, elementos claves en la hotelería. *Hospitalitas México*. Recuperado el 06 de febrero de 2008 en [www.hospitalitas.com.mx/articuloscontenido.asp?IDArticulo=28](http://www.hospitalitas.com.mx/articuloscontenido.asp?IDArticulo=28)
- Rocco, A. & Andrew, V. (2001). *Hospitality Today: An Introduction*. Estados Unidos: Educational Institute American Hotel & Lodging Association.
- Sección Amarilla (2008). Restaurantes en Puebla. México. Recuperado el 15 de octubre de 2008 en <http://www.seccionamarilla.com.mx/VentanaBasica.aspx?calle=&tipo=Info>



Secretaría de Salud & Secretaría de Turismo (2008). *¿Qué es el Distintivo H?, Higiene, confianza y seguridad en el manejo de los alimentos*. México: Secretaría de Salud.

Secretaría de Turismo SECTUR (2006). Apoya Sector desarrollo de turismo gastronómico. Recuperado el 10 de febrero de 2008 de Sectur, [www.sectur.gob.mx/wb/sectur/sect\\_Boletin\\_029\\_Apoya\\_Sector\\_desarrollo\\_de\\_Turism](http://www.sectur.gob.mx/wb/sectur/sect_Boletin_029_Apoya_Sector_desarrollo_de_Turism)

Secretaría de Turismo SECTUR (2007). Higiene, seguridad y confianza en el manejo de los alimentos. *Sectur México*. Recuperado el 21 de abril de 2008 de Sectur, [http://www.sectur.gob.mx/wb/sectur/sect\\_9231\\_distintivo\\_h](http://www.sectur.gob.mx/wb/sectur/sect_9231_distintivo_h)

Sikula, A. & McKenna, F. (1989). *Administración de Recursos Humanos: conceptos prácticos*. México: Editorial Limusa.

Siliceo, A. (2006). *Capacitación y desarrollo de personal*. México: Editorial Limusa.

Sociedad Mexicana de Normalización y Certificación, S.C. (2006). Certificación ISO 22000 en restaurantes y comedores industriales. *Normex México*. Recuperado el 01 de septiembre de 2008 en <http://www.normex.com.mx/certificacion-iso-22000-en-restaurantes-y-comedores-industriales.html>

Sosa Cázares, A. (Junio de 2008) Entrevista personal.

Steele, L. (2007). Practical training tips for smaller firms. (Cover story). *Journal of Accountancy*, 204(6), 32. Recuperado el 12 de febrero de 2008 de la base de datos Business Source Premier.



Torruco, M. & Ramirez, M. (1987). *Servicios Turísticos: la oferta turística y sus principales componentes*. México: Editorial Diana.

Tsuji, S. (1991). *Professional Restaurant Service*. Estados Unidos: John Wiley & Sons, Inc.

Villavicencio, D. (1994). *Continuidades y discontinuidades de la capacitación*. México: Editorial Friedrich Ebert Stiftung.

Walker, J. (2002). *Introduction to Hospitality*. Nueva Jersey, Estados Unidos: Prentice Hall.