Modelo de Mejora Continua	LÍNEA TECNOLÓGICA DEL PROGRAMA CLIENTE RED TECNOLÓGICA TECNOLOGÍAS DE SERVICIOS TURÍSTICOS

DISEÑO DE ACCIONES DE FORMACION COMPLEMENTARIA	
CÓDIGO:	DENOMINACIÓN DEL PROGRAMA
63530052	SERVICIO Y ATENCIÓN DE EVENTOS Y BANQUETES
VERSIÓN: 1	SECTOR DEL PROGRAMA: SERVICIOS
Vigencia del Programa	Fecha inicio Programa: 14/10/2010 Fecha Fin Programa: El programa aún se encuentra vigente
DURACIÓN MÁXIMA	80 horas
JUSTIFICACIÓN:	El SENA, entidad encargada de la formación para el trabajo, presenta este programa basado en competencias laborales y la actualización tecnológica correspondiente. Comprenderá las mínimas condiciones y normas de comportamiento que debe tener o adquirir un mesero profesional para ejecutar tareas de servicio a plenitud en áreas de alimentos y bebidas Identificará las necesidades del cliente y prestará el servicio, aplicando los estándares requeridos por el sector de alimentos y bebidas, en el área de eventos y banquetes.
REQUISITOS DE INGRESO:	-Carta de presentación expedida por la comunidad. -Cumplir con el trámite de selección definido por el Centro
ESTRATEGIA METODOLÓGICA:	Centrada en la construcción de autonomía para garantizar la calidad de la formación en el marco de la formación por competencias, el aprendizaje por proyectos y el uso de técnicas didácticas activas que estimulan el pensamiento para la resolución de problemas simulados y reales; soportadas en el utilización de las tecnologías de la información y la comunicación, integradas, en ambientes abiertos y pluritecnológicos, que en todo caso recrean el contexto productivo y vinculan al aprendiz con la realidad cotidiana y el desarrollo de las competencias. Igualmente, debe estimular de manera permanente la autocrítica y la reflexión del aprendiz sobre el que hacer y los resultados de aprendizaje que logra a través de la vinculación activa de las cuatro fuentes de información para la construcción de conocimiento: -El instructor - Tutor -El entorno -Las TIC -El trabajo colaborativo

COMPETENCIA	
CÓDIGO:	DENOMINACIÓN
260201017	SERVIR A LOS CLIENTES DE ACUERDO A LOS ESTÁNDARES ESTABLECIDOS (EQUIVALE A LA NORMA NTS USNA 002 DEL MINCOMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO)

ELEMENTO(S) DE LA COMPETENCIA

DENOMINACIÓN
Prestar el servicio de acuerdo a procedimientos de la empresa.

2. RESULTADOS DE APRENDIZAJE

DESCRIPCIÓN
VERIFICAR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN LA ATENCIÓN DE EVENTOS Y BANQUETES DE ACUERDO A LA SOLICITUD DEL CLIENTE Y LAS POLÍTICAS DE LA EMPRESA
ATENDER AL CLIENTE DE ACUERDO CON EL SERVICIO CONTRATADO, EL PROTOCOLO Y ETIQUETA ESTABLECIDO POR LA ORGANIZACIÓN.
ORGANIZAR LOS ELEMENTOS, MATERIALES Y EQUIPOS PARA LA ATENCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ACUERDO CON EL PROCEDIMIENTO ESTABLECIDO.
INTERPRETAR LAS NECESIDADES DEL CLIENTE DE ACUERDO CON EL CONTRATO DE SERVICIO.

3. CONOCIMIENTOS

3.1. CONOCIMIENTOS DE CONCEPTOS Y PRINCIPIOS

EVENTOS Y BANQUETES: DEFINICIÓN, TIPOS DE EVENTOS: EVENTOS ACADÉMICOS, EVENTOS SOCIALES, EVENTOS EMPRESARIALES, MEMORANDO DE EVENTOS, ORGANIZACIÓN, FORMATOS.
CONTRATO DE SERVICIOS: DEFINICIÓN, TIPOS, CARACTERÍSTICAS, FORMATOS, ORDENES DE SERVICIOS.
MONTAJE: CONCEPTO, CLASES, EL MONTAJE Y EL TIPO DE EVENTO, MONTAJE DE MESAS.
MENAJE Y MOBILIARIO: EL SALÓN O ESPACIO, EL MOBILIARIO, EL MATERIAL DE SERVICIO, LIMPIEZA Y ALISTAMIENTO.
MATERIALES DE SERVICIO: VAJILLA, CRISTALERÍA, LENCERÍA, CUBERTERÍA Y OTROS MATERIALES.
TÉCNICAS DE SERVICIO: EL SERVICIO, SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS, SERVICIO DE BANQUETES Y EVENTOS, LA COMANDA, TIPOS DE COMANDA, TIPOS DE SERVICIO, CUENTA DE COBRO.
ATENCIÓN AL CLIENTE: EL CLIENTE, TIPOS DE CLIENTES, CARACTERÍSTICAS, CICLO DEL SERVICIO, MANEJO DE QUEJAS Y RECLAMOS, BUZÓN DE SUGERENCIAS.
SERVICIO DE BANQUETES: DEFINICIÓN, LA PLANIFICACIÓN DE LOS BANQUETES, EL ÁREA DE EVENTOS Y BANQUETES, FUNCIONES, PORTAFOLIO DE SERVICIOS DEL AREA, PERSONAL DEL ÁREA, TIPOS DE SERVICIOS.
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS: DEFINICIÓN, TIPOS, PROCEDIMIENTOS, FORMATOS.
PORTAFOLIO DE EVENTOS: DEFINICIÓN, TIPOS DE SERVICIOS, CARACTERÍSTICAS, PRECIOS.
NORMAS: DEFINICIÓN, CARACTERÍSTICAS, TIPOS: SEGURIDAD, HIGIENE Y MANIPULACIÓN, BPM.
FORMATOS: CONCEPTO, TIPOS DE FORMATOS, FORMATOS PARA ATENCIÓN EVENTOS, DILIGENCIAMIENTO.
MISE EN PLACE: ALISTAMIENTO, ORGANIZACIÓN DEL MOBILIARIO, EL MATERIAL DE SERVICIO, LAS ÁREAS DE SERVICIO Y LOS SALONES, VAJILLA, CRISTALERÍA. HIGIENIZACIÓN Y LIMPIEZA, FORMATOS DE INVENTARIO, LISTAS DE CHEQUEO, VERIFICACIÓN DE FUNCIONAMIENTO, REPORTES DE AVERÍAS, SOLICITUDES DE MANTENIMIENTO, ORDENES DE LENCERÍA.
PROTOCOLO Y ETIQUETA: DEFINICIÓN, TIPOS, CARACTERÍSTICAS.
HIGIENE Y LIMPIEZA: NORMAS, PROCEDIMIENTOS, FORMATOS.
TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN: TIPOS, EXPRESIÓN ORAL, EXPRESIÓN CORPORAL, LOS GESTOS, LA PRESENTACIÓN PERSONAL, RELACIONES INTERPERSONALES.
INVENTARIO: CONCEPTO, CARACTERÍSTICAS, GRUPOS, MÉTODOS, FORMATOS, SOFTWARE, METODOLOGÍA, REPORTES.

3.2. CONOCIMIENTOS DE PROCESO

INTERPRETAR LA ORDEN DE SERVICIO DEL CLIENTE.
SELECCIONAR LOS MATERIALES, EQUIPOS, ELEMENTOS Y SUMINISTROS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO
IDENTIFICAR LOS MATERIALES, EQUIPOS, MOBILIARIO Y SUMINISTROS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE EVENTOS Y BANQUETES.
VERIFICAR EL FUNCIONAMIENTO Y ESTADO DE LOS MATERIALES, EQUIPOS Y MOBILIARIO.
HIGIENIZAR LOS MATERIALES, EQUIPOS Y MOBILIARIO
IDENTIFICAR LOS DIFERENTES TIPOS DE MONTAJE .
ORGANIZAR LOS SALONES Y ESPACIOS PARA LA ATENCIÓN DEL EVENTO.
REALIZAR EL MONTAJE DE LOS SALONES PARA EL SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS.
INTERPRETAR MANUALES DE PROCEDIMIENTOS
APLICAR LAS TÉCNICAS DE SERVICIO EN LA ATENCIÓN DE EVENTOS Y BANQUETES
CUMPLIR LOS PROTOCOLOS Y ESTÁNDARES DE SERVICIO EN LA ATENCIÓN DE EVENTOS
COBRAR LOS CONSUMOS EXTRAS NO CONTEMPLADOS EN EL EVENTO
APLICAR LOS CONTROLES ESTABLECIDOS POR LA EMPRESA PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO
DILIGENCIAR FORMATOS ESTABLECIDOS EN EL PROCEDIMIENTO
ESTABLECER DIALOGO CON EL CLIENTE PARA EVALUAR LA ATENCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO.
RECIBIR QUEJAS Y RECLAMACIONES DEL CLIENTE

4. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

INTERPRETA LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS SEGÚN LAS POLÍTICAS DE LA EMPRESA.
INTERPRETA LA ORDEN DE SERVICIO DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA EMPRESA.
APLICA EL PROTOCOLO Y LA ETIQUETA DE ACUERDO CON EL SERVICIO, TIPO DE EVENTO Y LA SOLICITUD DEL CLIENTE.
CUMPLE CON LAS NORMAS DE HIGIENE Y MANIPULACIÓN DE ACUERDO CON LA NORMATIVIDAD VIGENTE.
APLICA LAS TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN EN LA ATENCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ACUERDO CON LOS PROCEDIMIENTOS.
INTERPRETA PORTAFOLIO DE SERVICIOS SEGÚN LAS POLÍTICAS DE LA EMPRESA
APLICA NORMAS DE HIGIENE Y MANIPULACIÓN DE ACUERDO CON LA NORMATIVIDAD VIGENTE.
REPORTA EN LOS FORMATOS CORRESPONDIENTES SEGÚN MANUAL DE PROCEDIMIENTO.
PLANIFICA LA ELABORACIÓN DE MISE EN PLACE
MONTA LOS SALONES Y DEMÁS ÁREAS DE ACUERDO CON LAS INSTRUCCIONES DADAS EN LA ORDEN DE EVENTO.
INTERPRETA PROTOCOLO DE SERVICIO PARA LOS DIFERENTES TIPOS DE EVENTOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA EMPRESA.
REVISA LAS CUENTAS Y RECIBE PAGOS DEL CLIENTE DE ACUERDO CON POLÍTICAS DE LA EMPRESA.
ELABORA INFORME DE EVALUACIÓN DEL EVENTO CON LAS SUGERENCIAS DE LOS CLIENTES DE ACUERDO CON EL MANUAL DE PROCEDIMIENTO.

5. PERFIL TÉCNICO DEL INSTRUCTOR

Requisitos Académicos	
Competencias mínimas	

Experiencia laboral y/o especialización	

CONTROL DEL DOCUMENTO

	NOMBRE	CARGO	DEPENDENCIA / RED	FECHA
Responsable del diseño	TRINIDAD PATRICIA RESTREPO	LÍDER DE TURISMO Y GASTRONOMÍA	CENTRO DE LA INNOVACIÓN, LA AGROINDUSTRIA Y LA AVIACIÓN. REGIONAL ANTIOQUIA	17/09/2010
Responsable del diseño	JULIO CESAR RUBIO	INSTRUCTOR	CENTRO DE LA INNOVACIÓN, LA AGROINDUSTRIA Y LA AVIACIÓN. REGIONAL ANTIOQUIA	17/09/2010
Responsable del diseño	DIANA MORA	ASESORA DE RED	DIRECCION GENERAL. DIRECCIÓN GENERAL	17/09/2010
Responsable del diseño	HENRY ALFONSO PASTRANA	GESTOR DE RED	CENTRO DE LA INNOVACIÓN, LA AGROINDUSTRIA Y LA AVIACIÓN. REGIONAL ANTIOQUIA	17/09/2010
Responsable del diseño	LEONARDO LOPEZ	INSTRUCTOR	CENTRO DE LA INNOVACIÓN, LA AGROINDUSTRIA Y LA AVIACIÓN. REGIONAL ANTIOQUIA	17/09/2010
Responsable del diseño	SILVIO DE BAENA	INSTRUCTOR	CENTRO DE LA INNOVACIÓN, LA AGROINDUSTRIA Y LA AVIACIÓN. REGIONAL ANTIOQUIA	17/09/2010
Responsable del diseño	JORGE ANTONIO LONDOÑO	ACTIVAR PROGRAMA	CENTRO DE LA INNOVACIÒN, LA AGROINDUSTRIA Y EL TURISMO. REGIONAL ANTIOQUIA	14/10/2010

Aprobación	HENRY ALFONSO PASTRANA PRIETO		CENTRO DE LA INNOVACIÓN, LA AGROINDUSTRIA Y LA AVIACIÓN. REGIONAL ANTIOQUIA	22/09/2010