PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- **Denominación del Programa de Formación:** Servicio al Cliente Mesa y Bar
- **Código del Programa de Formación:** 63530030
- **Nombre del Proyecto:** Implementar un servicio en Mesa y Bar en el sector gastronómico en el departamento del Cauca, con estándares de calidad y técnicas actuales
- **Fase del Proyecto:** Ejecución
- **Actividad de Proyecto:** Servir a los clientes de acuerdo a los estándares establecidos
- **Competencia:** Servir a los clientes de acuerdo a los estándares establecidos (EQUIVALE A LA NORMA NTS USNA 002 DEL MIN COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO)
- **Elementos de la Competencia: 1.** _Hacer el montaje del área de acuerdo a programas de servicio. 2. _Prestar el servicio de acuerdo a procedimientos de la empresa_
- **Resultados de Aprendizaje Alcanzar: RAP 1:** aplicar las normas durante el proceso de montaje y alistamiento del área
- **Ficha 2518672 de MORALES**
- **Duración de la Guía**: 16 Horas
- **Fecha:** Junio 23 y 24 de 2022.

2. PRESENTACIÓN





La **vocación de servicio**: Es una Virtud que radica en el alma y comprende el compromiso, pasión y espíritu de entrega hacia la actividad o atribución que se debe desarrollar.

Esta Práctica debe ser constante y que permite involucrarse en el trabajo para hacer cada día más y mejor las cosas y cuando realmente se llega a un estado de compromiso se convierte en un apasionamiento por servir, por ayudar y colaborar a las personas, sin que este estado de euforia y compromiso se convierta en servilismo.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

ACTIVIDAD PRINCIPAL

Entrega de materiales de formación al grupo.

ACTIVIDAD # 1: Practica en Preparación de Cocteles

ACTIVIDADES PREVIAS.

- Sud Actividad: Organizar mise en place.
- Alistamiento de mesas de servicio debidamente vestidas
- Alistamiento de materiales como vasos, Copas, servilletas y otros utensilios
- Alistamiento de bandejas de servicio.
- EJECUCCIÓN. Cada aprendiz deberá preparar un coctel de los reconocidos o existentes en el mercado o una preparación nueva o creación propia, con su respectiva copa o vaso y decoración adecuada.

	
Coctel sin alcohol SEVILLANA	Cocteles Sevillana con alcohol, Limonada de Coco y Piña Colada

Ambiente Requerido: Ambiente con mesas, sillas, aula de formación y otros

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Desarrollo de actividad práctica.

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de Conocimiento: Tipo de servicio en alimentos y bebidas **Evidencias de Desempeño:** Cumplir con el protocolo de servicio de bebidas sirviéndolas de acuerdo con estándares establecidos. **Evidencias de Producto:** Fotografías del proceso de elaboración. Fotografías del montaje de mesa, preparación de bebida mezclada.	Organiza el área de servicio de acuerdo al programa de servicio establecido. Cumple los estándares fijados durante la prestación de servicio. Sirve los productos de acuerdo a la solicitud del cliente. Aplica según normas técnicas y procedimientos de la empresa	**fotografías**

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

6. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

Material de Apoyo

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	**Víctor Méndez S**	**Instructor**	**Comercio y Servicios**	**11/06/2022**

8. CONTROL DE CAMBIOS (diligenciar únicamente si realiza ajustes a la guía)

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)	**Víctor Antonio Méndez Saavedra**	**Instructor**	**Comercio y servicios**		