DISEÑO DE ACCIONES DE FORMACION COMPLEMENTARIA

CÓDIGO:	DENOMINACIÓN DEL PROGRAMA
63530030	SERVICIO AL CLIENTE MESA Y BAR
VERSIÓN: 1	SECTOR DEL PROGRAMA: SERVICIOS
Vigencia del Programa	Fecha inicio Programa: 22/04/2010 Fecha Fin Programa: El programa aún se encuentra vigente
DURACIÓN MÁXIMA	120 horas
JUSTIFICACIÓN:	Servir A Los Clientes De Acuerdo A Los Estándares Establecidos, para la formación complementaria que imparte el Sena se creó para dar respuesta a la necesidad expuestas por el sector de bares, restaurantes y alojamientos Modernos de la ciudad de Cartagena por eso hoy este nuevo programa de formación basado en competencias laborales en el cual el participante puede desempeñarse en campo laboral atendiendo a las personas en la prestación del servicio de mesa con calidad personalizada brindar al sector Turístico y Hotelero la posibilidad de incorporar personal con calidades laborales y profesionales que contribuyan al desarrollo económico, social y tecnológico de su entorno y del país, así mismo ofrecer a los aprendices formación en las técnicas de atención al cliente, regidas por los estándares establecidos en la mesa sectorial Para la ciudad de Cartagena esta formación esta orientada a capacitar un recurso humano capaz de integrarse a las innovaciones y modernización que exige cada día la atención a los turistas sean Nacionales o Extranjeros, en la actualidad la industria hotelera y el sector de la restauración evidencia un crecimiento sostenido tanto en la oferta como en la demanda, este crecimiento eleva el nivel de exigencia de los usuarios y compromete una oferta acorde con estándares internacionales, es asi como contar un recurso humano cualificado y calificado, capaz de responder integralmente a la dinámica del sector turístico de la ciudad es una necesidad constante de los empresarios. Dando cumplimiento al convenio establecido con la ALTA CONSEJERIA PARA LA PAZ DE LA PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA, por 300 horas de formación, iniciamos con el curso de Servir a los Clientes de Acuerdo a los Estándares Establecidos; como una primera parte de la formación con una duración de 120 horas, distribuidas en 20 horas semanales los días Lunes, Martes, Miércoles y Jueves. El SENA es la única institución educativa que ofrece el programa de Mesa y Bar con todos los elementos de formación profesional, sociales, tecnológicos y culturales, metodologías de aprendizaje innovadoras, acceso a tecnologías de última generación, estructurado sobre métodos más que contenidos, lo que potencia la formación de ciudadanos librepensadores, con capacidad crítica, solidarios y emprendedores que lo acreditan y lo hacen pertinente y coherente con su misión, innovando permanentemente de acuerdo con las tendencias y cambios tecnológicos y las necesidades del sector empresarial y de los trabajadores, impactando positivamente la productividad, la competitividad, la equidad y el desarrollo del país.
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
Hacer el montaje del área de acuerdo a programas de servicio.
Prestar el servicio de acuerdo a procedimientos de la empresa.

2. RESULTADOS DE APRENDIZAJE

DESCRIPCIÓN

1. RECIBIR LOS ELEMENTOS Y SUMINISTROS CONFRONTANDO CON LA SOLICITUD Y LAS ESPECIFICACIONES ESTÁNDAR.2. RECHAZAR LOS ELEMENTOS QUE NO COINCIDEN CON LA SOLICITUD, REPORTÁNDOSE DE CONFORMIDAD CON LOS MANUALES DE PROCEDIMIENTOS.3. DISTRIBUIR LOS ELEMENTOS DE ACUERDO A LA ORGANIZACIÓN DE LA MISE EN PLACE O PRE ALISTAMIENTO.4. ORGANIZAR EL ÁREA DE SERVICIO DE ACUERDO AL PROGRAMA DE SERVICIO ESTABLECIDO.5. APLICAR LAS NORMAS DURANTE EL PROCESO DE MONTAJE Y ALISTAMIENTO DEL ÁREA. 6. INVENTARIAR LOS ELEMENTOS DE SERVICIO EN EL FORMATO Y PERIODO ESTABLECIDO.

3. CONOCIMIENTOS

3.1. CONOCIMIENTOS DE CONCEPTOS Y PRINCIPIOS

Grupos de inventarios de elementos y suministros
Característica de los elementos de servicio.
Normas de higiene, manipulación y seguridad.
Diligenciamiento de formato.
Mise en place o pre alistamiento.
Interpretación de manuales de procedimientos.

Técnicas de montaje de áreas de servicio
Tipo de servicio en alimentos y bebidas
Técnicas de servicio de alimentos y bebidas
Terminología técnicas
Normas de higiene y seguridad.
Interpretaciones de manuales de procedimientos
Interpretación de manuales de protocolos de servicio
Técnicas de comunicación
Normas de etiqueta y protocolo
Tipos de clientes.

3.2. CONOCIMIENTOS DE PROCESO

Alistar aéreas para el servicio de alimentos y bebidas, utilizando las técnicas de limpieza y desinfección de superficies
Controlar equipos y utensilios mediante la selección, utilización y reportes de deficiencias de funcionamiento
Interpretar portafolios de servicio para elaborar la solicitud de materia prima y realizar el procedimiento de toma y redacción de pedidos
Recibir técnicamente material de menaje y suministros
Controlar stocks de material de menaje y suministros mediante la verificación del pedido y el registro de inventario
Clasificar el menaje y los suministros según características mediante la identificación de marcas, tamaños, colores y tipos.
Conocer e Interpretar la composición de las cartas de bebidas vinos y menú
Identificar los diferentes elementos de menaje y suministros
Emplear normas de higiene, manipulación y conservación de alimentos en el alistamiento de material de suministros y menaje.
Cumplir con el protocolo de servicio de bebidas sirviéndolas de acuerdo con estándares establecidos.
Dominar y Aplicar la totalidad de los estándares establecidos para el servicio

4. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

1. Recibe los elementos y suministros confrontando con la solicitud y las especificaciones estándar.

2. Rechaza los elementos que no coinciden con la solicitud, reportándose de conformidad con los manuales de procedimientos.

3. Distribuye los elementos de acuerdo a la organización de la mise en place o pre alistamiento.

4. Organiza el área de servicio de acuerdo al programa de servicio establecido.

5. Aplica las normas durante el proceso de montaje y alistamiento del área.

6. Inventaría los elementos de servicio en el formato y periodo establecido.

7. Aplica las técnicas de servicio de acuerdo al protocolo establecido y al programa de servicio.

8. Cumple los estándares fijados durante la prestación de servicio.

9. Sirve los productos de acuerdo a la solicitud del cliente.

10. Presenta la cuenta de acuerdo al protocolo de servicio.

11. Recibe el monto de pago de acuerdo al servicio de facturación del establecimiento.

12. Cumple el protocolo de servicio en el desarrollo del proceso de atención al cliente,

13. Aplica la normas de etiqueta durante el proceso de servicio

14 .Interpreta manuales de procedimientos para la utilización de equipos
15. Diligencia formatos de control de alimentos y bebidas según estándares
16. Controla materia prima con requisición conforme con especificaciones estándar
17. Emplea técnicas de limpieza en el montaje del mise en place
18. Comprende el portafolio de servicio para brindar atención al cliente

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	ARNOLD URIEL CAMELO	ORIENTAR FORMACION COMPLEMENTARI MESA Y BAR	CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS. REGIONAL BOLÍVAR	19/04/2010