1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENIZAJE

- **DENOMINACIÓN DEL PROGRAMA DE FORMACIÓN**: SERVICIO AL CLIENTE MESA Y BAR
- **CÓDIGO DEL PROGRAMA DE FORMACIÓN**: 63530030

COMPETENCIA

- SERVIR A LOS CLIENTES DE ACUERDO A LOS ESTÁNDARES ESTABLECIDOS (EQUIVALE A LA NORMANTS USNA 002 DEL MINCOMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO)

DENOMINACIÓN DE LA COMPETENCIA

- Hacer el montaje del área de acuerdo a programas de servicio
- Prestar el servicio de acuerdo a procedimientos de la empresa

RESULTADOS DE APRENDIZAJE A ALCANZAR:

1.- Recibir los elementos y suministros confrontando con la solicitud y las especificacionesestándar.

2.- Rechazar los elementos que no coinciden con la solicitud, reportándose deconformidad con los manuales e procedimientos.

3.- Distribuir los elementos de acuerdo a la organización de la mise en place o prealistamiento.

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 período establecido.

DURACIÓN DE LA GUÍA: 120 HORAS

2. PRESENTACION

La industria gastronómica y turística requiere vincular personas con altas calidades laborales y profesionales para el desarrollo económico, social y turístico.

Las actividades que realizan en esta competencia, les permiten a los aprendices desarrollar sus habilidades y destrezas para su desempeño laboral.

Para lograrlo los ambientes de la institución cuentan con equipos y herramientas para formar verdaderos profesionales eficaces y eficientes.

El Sena es la entidad que le brinda a los aprendices no solo formación en la tecnología y comunicación, si no formar verdaderos líderes, emprendedores, críticos, libres pensadores para La sociedad.

3. FORMULACION DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

❖ ACTIVIDADES DE REFLEXION INICIAL.

Te invito que realices lectura sobre los diferentes temas para que tu conocimiento se enriquezca.
Don Alberto tiene en su cafetería una máquina de expreso y no sabe si necesita hacerle mantenimiento, cómo y cuándo realizarlo. Ayúdelo respondiéndole sus preguntas. Para el desarrollo de esta pregunta se habilitara un foro en el LMS en el cual usted emitirá su concepto.

❖ ACTIVIDADES DE CONTEXTUALIZACIÓN E IDENTIFICACION DE CONOCIMIENTOS NECESARIO PARA EL APRENDIZAJE

Desarrolla el cuestionario de evaluación diagnostica que está montado en la plataforma LMS en el icono MI PROGRAMA para identificar los conocimientos que usted tiene sobre los siguientes temas: materia prima para realizar los cocteles con frutas típicas de la región para estandarización del producto.

❖ ACTIVIDADES DE APROPIACION DE CONOCIMIENTO.

Responda los interrogantes de forma individual con respecto a los temas relacionados con los resultados de aprendizajes de la competencia vista.

Formar equipo de tres aprendices para consultar lo que sobre los siguientes temas:

- Técnicas de preparación de cocteles mecanismos directo agitado mecanismo de densidad.
- Elementos de acuerdo a la organización de la mise en place o pre alistamiento.
- Organizar el área de servicio de acuerdo al programa de servicio y protocolo establecido.
- Aplicar las normas durante el proceso de montaje y alistamiento del área.

DESCRIPCIÓN DE LA(S) ACTIVIDAD(ES)

- Prestar el servicio de alimentos y bebidas según el protocolo establecido para la satisfacción del cliente.

AMBIENTE REQUERIDO: Taller del ambiente de mesa y bar

MATERIALES:

Utensilios:

- Cristalería
- Cubertería
- Vajilla
- Mantelería
- Mesa auxiliar
- Elementos auxiliares
- Coctelera
- Charol
- Colador
- Ginger
- Cuchillo

Licores e ingredientes:

- Vodka
- Ginebra
- Triple c
- Limones
- Hielo
- Sal

Tomando como referencia la planeación pedagógica y las orientaciones para elaborar guías de aprendizaje citado en la guía de desarrollo curricular

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Tome como referencia la técnica e instrumentos de evaluación citados en la guía de Desarrollo Curricular

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
EVIDENCIAS DE CONOCIMIENTO Respuestas a temas de la guía mediante cuestionarios de preguntas **EVIDENCIAS DE DESEMPEÑO:** Observación directa de las distintas pruebas. Observación del comportamiento del aprendiz en las practicas realizadas sobre los temas vistos **EVIDENCIAS DE PRODUCTO:** Entrega el producto escrito sobre las prácticas realizadas de los diferentes temas tratados	Atiende y documenta sugerencias, quejas y reclamaciones conforme al protocolo de servicios y con actitud de servicio al cliente. Pone en práctica todo lo visto en clase para valoración. Organizar y hacer equipos, instrumentos herramientas y áreas de trabajo según políticas de la empresa y procedimientos del fabricante.	❖ Formulación de preguntas ❖ Entrevistas ❖ Cuestionarios ❖ Observación sistemática ❖ Valoración de producto ❖ Análisis de casos Simulación de situaciones ❖ Lista de verificación o lista de chequeo ----------

5. GLOSARIO DE TERMINOS

- ❖ Coctel: mezclas homogénea de una o dos bebidas
- ❖ Buque: sabor, olor y vista del licor
- ❖ Maridaje: acompañamiento de la comida con el vino
- ❖ Somalíes: catador de vinos

6. REFERENTES BIBLIOGRAFICOS

Construya o cite documentos de apoyo para el desarrollo de la guía, según lo establecido en la guía de desarrollo curricular:

- Guía de Programa para bar tender colombiano.
- Guía de Programa para Protocolo y organización de servicios.

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	**JENNIFFER HERNÁNDEZ GUZMÁN**	**INSTRUCTOR**	**CCIT**	**01/03/2019**

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					