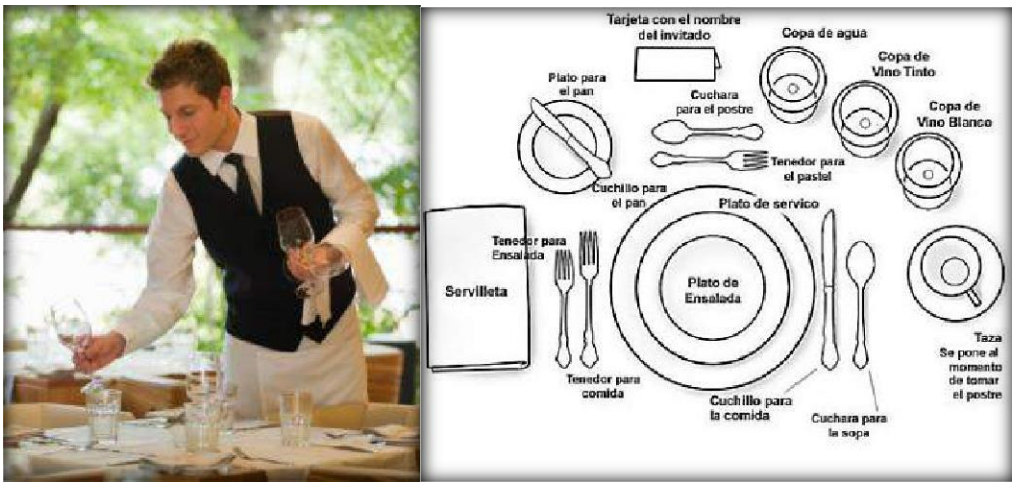
PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

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:** Planeación
- **Actividad de Proyecto:** Identificar procedimientos para mise en place aplicando normas de seguridad en el trabajo
- **Competencia:** Servir a los clientes de acuerdo a los estándares establecidos (EQUIVALE A LA NORMA NTS USNA 002 DEL MIN COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO)
- **Resultados de Aprendizaje Alcanzar:** Organizar el área de servicio de acuerdo al programa de servicio establecido
- **FICHA En proceso de creación, en el Municipio de Popayán,** Formación realizada en la Vereda CAJETE, en el estadero **LA ESPAÑOLA**
- **Duración de la Guía:** 48 Horas

2. PRESENTACIÓN



La implementación de los montajes de mesa en un establecimiento gastronómico está basada en las características propias del área de servicio y del material profesional de con el cual se va a realizar el montaje. La ubicación perfecta de cada uno de los elementos proporcionará un ambiente de orden y elegancia a cada una de las mesas y determinará el éxito o fracaso de un servicio de alimentos y bebidas dentro de un comedor o bar.

Es por esto que el personal de Servicio al Cliente Mesa y Bar, debe poseer los conocimientos para realizar esta actividad demostrando así habilidad, destreza y profesionalismo, consiente de la importancia de esta operación y con el máximo de ética.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

- Descripción de la(s) Actividad(es)

Para el desarrollo de estas actividades consulte los documentos enumerados en la bibliografía

- **Actividad No. 1: Reflexión inicial, video TONY MELENDEZ, Socialización del video. (Se escucharán comentarios y opiniones y se expresarán aportes y conclusiones)** youtu.be/WU0jzxQlCCA https:// (Ambiente Requerido Salón dotado más computador, TV, Celular).

- **Actividad No. 2: Contextualización, Presentación del instructor y luego presentación de aprendices. Actividad Lúdica, (mediante Dinámica para aprender y recordar los nombres de cada uno).**

- **Actividad No. 3: Apropiación, Saberes previos (se socializa Personas que trabajan en restaurantes, bares y lugares relacionados, consultas si han tomado cocteles y otros, costumbres y actividades gastronómicas de la región).**

- **Actividad No 4: Transferencia, DESARRO DE ACTIVIDADES**

- **Actividad No. 4.1: DESARROLLO DE HABILIDADES PARA MESERO,** Tomando como guía de apoyo el documento "MANUAL DE CAPACITACIÓN PARA EMPLEADOS HOTELEROS" de "COTELCO" cuyo seminario lo oriento el Facilitador "Jorge Hernando Tibocha Sacristán" 2007 Y se actualizo en 2015. Se desarrollan los siguientes temas:
  - ✓ La imagen profesional de un mesero.
  - ✓ Deontología de un mesero Profesional.
  - ✓ Material profesional de restaurantes, Bares, Cafeterías y otros.
  - ✓ Normas para la elaboración de montajes y tipos de servicios.
  - ✓ Niveles de responsabilidad de una brigada de servicio
  - ✓ Métodos y procedimientos de servicio
  - ✓ Pasos a seguir en un servicio de alimentos y bebidas

- **Actividad No. 4.2:** Reconocer el menaje de servicio y los pasos y normas a realizar en el montaje de mesas.
  De acuerdo al tipo de oferta que tiene el restaurante el personal de servicio debe realizar el montaje de mesas, es por esto que es importante que el mesero conozca el menaje de los diferentes tipos de montajes de mesas para clientes.

- **Actividad No. 4.3:** Identificar los diferentes tipos de montajes de mesas.
  Durante la ejecución de un montaje de mesas es necesario seguir una secuencia lógica en su proceso.
  https://www.cursosgastronomia.com.mx/blog/como-ser-mesero-guia-practica-y-eficaz/ Numeral 7.

  - ✓ Con el material que el instructor suministre elabore un montaje para el servicio de restaurante o cafetería teniendo en cuenta un determinado Menú.
  - ✓ En el área de alimentos y bebidas es de gran importancia el alistamiento previo y la debida manipulación del menaje y herramientas, para que el servicio al cliente sea de calidad y con mucha higiene.
    https://youtu.be/SEL_pyPFHTU
  - ✓ Con el material socializado en cada jornada, deben realizar el alistamiento para limpiar y brillar sus platos y copas.

- ✓ Como evidencia tomar fotografías del proceso.

- **Actividad No. 4.5:** Realiza el montaje de mesa requerido.

  - ✓ Realiza 1 montaje de mesa básico o menú y toma fotografía como evidencia del montaje
  - ✓ Ambiente Requerido: Ambiente dotado de mesas, sillas, tablero,
  - ✓ Materiales: Manteles, vajilla, Cubertería, Cristalería

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: - Mise en place o pre alistamiento. - Identificar los diferentes elementos de menaje y suministros **Evidencias de Desempeño:** ✓ Emplear normas de higiene, manipulación de alimentos en el alistamiento de material de suministros y menaje **Evidencias de Producto:** ✓ Fotografías del alistamiento o mise en place del menaje. Fotografías de los 2 montajes de mesa requeridos.	Organiza el área de servicio de acuerdo al programa de servicio establecido. Aplica las normas durante el proceso de montaje y alistamiento del área. Aplica las técnicas de servicio de acuerdo al protocolo establecido y al programa de servicio.	**1. Taller** **2. Fotografías**

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

MISE EN PLACE: Proviene del francés y significa, literalmente, “puesto en su lugar” o alistamiento antes de un servicio:

MENAJE: Conjunto de muebles, ropas y enseres de uso común.

MESERO: Profesional que presta sus servicios atendiendo directamente a los comensales en un establecimiento, restaurante, café, o bar. (Persona que entrega directamente los alimentos al cliente)

SERVICIO DE MENÚ: Conjunto cerrado de platos que un establecimiento ofrece al cliente, se encuentra preparado con anticipación y disponible para ser servido rápidamente.

SERVICIO A LA CARTA: Admite múltiples variantes o variaciones a la hora de pedir la comanda, se prepara solo si el cliente lo ordena y se compone de unos acompañamientos especiales.

6. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

DOCUMENTO, de COTELCO, MANUAL DE CAPACITACION PARA EMPLEADOS HOTELEROS, Desarrollo de habilidades para meseros, seminario Taller 2007 –2008, Jorge Tibocha Sacristán.

https://youtu.be/SEL_pyPFHTU

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

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Ángel Muñoz Ortíz	Instructor	Comercio y Servicios	5 de abril de 2021

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**	**Abril 2023**	**Se incluye Ficha, Horas, Municipio**

PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

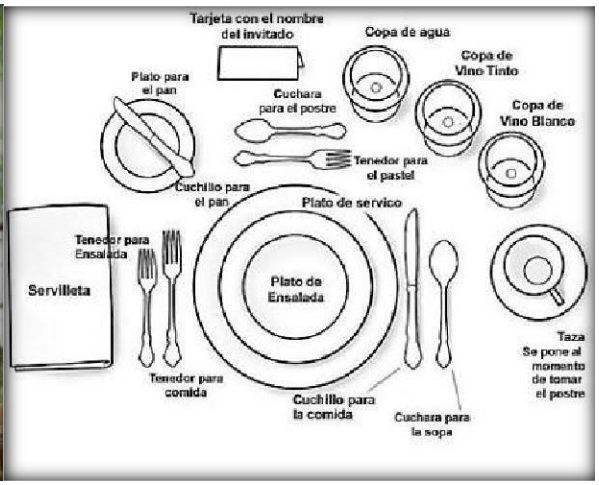
FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

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:** Planeación
- **Actividad de Proyecto:** Identificar procedimientos para mise en place aplicando normas de seguridad en el trabajo
- **Competencia:** Servir a los clientes de acuerdo a los estándares establecidos (EQUIVALE A LA NORMA NTS USNA 002 DEL MIN COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO)
- **Resultados de Aprendizaje Alcanzar:** Organizar el área de servicio de acuerdo al programa de servicio establecido
- **FICHA** En proceso de creación, en el Municipio de Sotará.
- **Duración de la Guía:** 48 Horas

2. PRESENTACIÓN





La implementación de los montajes de mesa en un establecimiento gastronómico está basada en las características propias del área de servicio y del material profesional de con el cual se va a realizar el montaje. La ubicación perfecta de cada uno de los elementos proporcionará un ambiente de orden y elegancia a cada una de las mesas y determinará el éxito o fracaso de un servicio de alimentos y bebidas dentro de un comedor o bar.

Es por esto que el personal de Servicio al Cliente Mesa y Bar, debe poseer los conocimientos para realizar esta actividad demostrando así habilidad, destreza y profesionalismo, consiente de la importancia de esta operación y con el máximo de ética.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

- Descripción de la(s) Actividad(es)

Para el desarrollo de estas actividades consulte los documentos enumerados en la bibliografía

- **Actividad No. 1: Reflexión inicial, video TONY MELENDEZ, Socialización del video. (Se escucharán comentarios y opiniones y se expresarán aportes y conclusiones)** youtu.be/WU0jzxQlCCA https:// (Ambiente Requerido Salón dotado más computador, TV, Celular).

- **Actividad No. 2: Contextualización, Presentación del instructor y luego presentación de aprendices. Actividad Lúdica, (mediante Dinámica para aprender y recordar los nombres de cada uno).**

- **Actividad No. 3: Apropiación, Saberes previos (se socializa Personas que trabajan en restaurantes, bares y lugares relacionados, consultas si han tomado cocteles y otros, costumbres y actividades gastronómicas de la región).**

- **Actividad No 4: Transferencia, DESARRO DE ACTIVIDADES**

- **Actividad No. 4.1: DESARROLLO DE HABILIDADES PARA MESERO,** Tomando como guía de apoyo el documento "MANUAL DE CAPACITACIÓN PARA EMPLEADOS HOTELEROS" de "COTELCO" cuyo seminario lo oriento el Facilitador "Jorge Hernando Tibocha Sacristán" 2007 Y se actualizo en 2015. Se desarrollan los siguientes temas:
  - ✓ La imagen profesional de un mesero.
  - ✓ Deontología de un mesero Profesional.
  - ✓ Material profesional de restaurantes, Bares, Cafeterías y otros.
  - ✓ Normas para la elaboración de montajes y tipos de servicios.
  - ✓ Niveles de responsabilidad de una brigada de servicio
  - ✓ Métodos y procedimientos de servicio
  - ✓ Pasos a seguir en un servicio de alimentos y bebidas

- **Actividad No. 4.2:** Reconocer el menaje de servicio y los pasos y normas a realizar en el montaje de mesas.
  De acuerdo al tipo de oferta que tiene el restaurante el personal de servicio debe realizar el montaje de mesas, es por esto que es importante que el mesero conozca el menaje de los diferentes tipos de montajes de mesas para clientes.

- **Actividad No. 4.3:** Identificar los diferentes tipos de montajes de mesas.
  Durante la ejecución de un montaje de mesas es necesario seguir una secuencia lógica en su proceso.
  https://www.cursosgastronomia.com.mx/blog/como-ser-mesero-guia-practica-y-eficaz/ Numeral 7.

  - ✓ Con el material que el instructor suministre elabore un montaje para el servicio de restaurante o cafetería teniendo en cuenta un determinado Menú.
  - ✓ En el área de alimentos y bebidas es de gran importancia el alistamiento previo y la debida manipulación del menaje y herramientas, para que el servicio al cliente sea de calidad y con mucha higiene.
    https://youtu.be/SEL_pyPFHTU
  - ✓ Con el material socializado en cada jornada, deben realizar el alistamiento para limpiar y brillar sus platos y copas.

- ✓ Como evidencia tomar fotografías del proceso.

- **Actividad No. 4.5:** Realiza el montaje de mesa requerido.

  - ✓ Realiza 1 montaje de mesa básico o menú y toma fotografía como evidencia del montaje
  - ✓ Ambiente Requerido: Ambiente dotado de mesas, sillas, tablero,
  - ✓ Materiales: Manteles, vajilla, Cubertería, Cristalería

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: - Mise en place o pre alistamiento. - Identificar los diferentes elementos de menaje y suministros **Evidencias de Desempeño:** ✓ Emplear normas de higiene, manipulación de alimentos en el alistamiento de material de suministros y menaje **Evidencias de Producto:** ✓ Fotografías del alistamiento o mise en place del menaje. Fotografías de los 2 montajes de mesa requeridos.	Organiza el área de servicio de acuerdo al programa de servicio establecido. Aplica las normas durante el proceso de montaje y alistamiento del área. Aplica las técnicas de servicio de acuerdo al protocolo establecido y al programa de servicio.	**1. Taller** **2. Fotografías**

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

MISE EN PLACE: Proviene del francés y significa, literalmente, “puesto en su lugar” o alistamiento antes de un servicio:

MENAJE: Conjunto de muebles, ropas y enseres de uso común.

MESERO: Profesional que presta sus servicios atendiendo directamente a los comensales en un establecimiento, restaurante, café, o bar. (Persona que entrega directamente los alimentos al cliente)

SERVICIO DE MENÚ: Conjunto cerrado de platos que un establecimiento ofrece al cliente, se encuentra preparado con anticipación y disponible para ser servido rápidamente.

SERVICIO A LA CARTA: Admite múltiples variantes o variaciones a la hora de pedir la comanda, se prepara solo si el cliente lo ordena y se compone de unos acompañamientos especiales.

6. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

DOCUMENTO, de COTELCO, MANUAL DE CAPACITACION PARA EMPLEADOS HOTELEROS, Desarrollo de habilidades para meseros, seminario Taller 2007 –2008, Jorge Tibocha Sacristán.

https://youtu.be/SEL_pyPFHTU

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

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Ángel Muñoz Ortíz	Instructor	Comercio y Servicios	5 de abril de 2021

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**	**Abril 2023**	**Se incluye Ficha, Horas, Municipio**

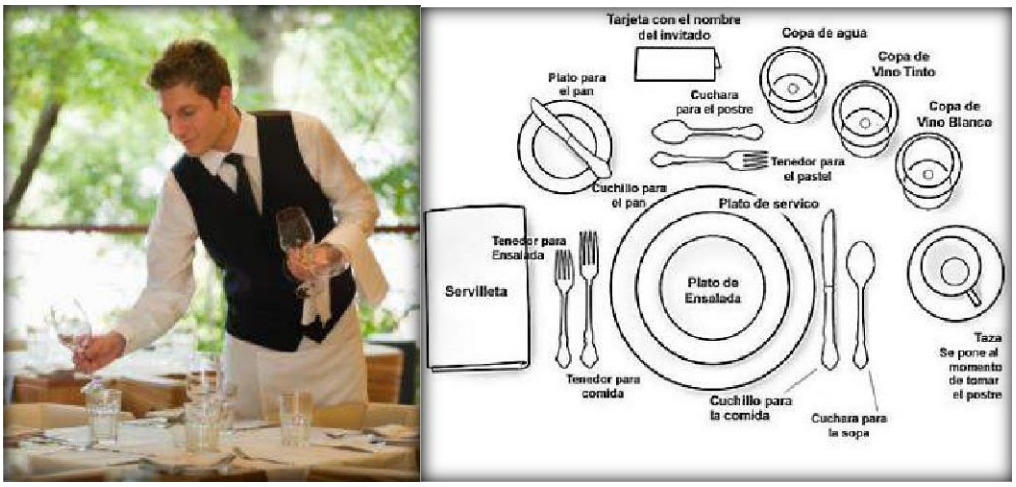
PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

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:** Planeación
- **Actividad de Proyecto:** Identificar procedimientos para mise en place aplicando normas de seguridad en el trabajo
- **Competencia:** Servir a los clientes de acuerdo a los estándares establecidos (EQUIVALE A LA NORMA NTS USNA 002 DEL MIN COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO)
- **Resultados de Aprendizaje Alcanzar:** Organizar el área de servicio de acuerdo al programa de servicio establecido
- **FICHA En proceso de creación, en el Municipio de EL TAMBO,** Formación realizada en Restaurante “Matemos las Ganas” en la cabecera Municipal.
- **Duración de la Guía:** 48 Horas

2. PRESENTACIÓN



La implementación de los montajes de mesa en un establecimiento gastronómico está basada en las características propias del área de servicio y del material profesional de con el cual se va a realizar el montaje. La ubicación perfecta de cada uno de los elementos proporcionará un ambiente de orden y elegancia a cada una de las mesas y determinará el éxito o fracaso de un servicio de alimentos y bebidas dentro de un comedor o bar.

Es por esto que el personal de Servicio al Cliente Mesa y Bar, debe poseer los conocimientos para realizar esta actividad demostrando así habilidad, destreza y profesionalismo, consiente de la importancia de esta operación y con el máximo de ética.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

- Descripción de la(s) Actividad(es)

Para el desarrollo de estas actividades consulte los documentos enumerados en la bibliografía

- **Actividad No. 1: Reflexión inicial, video TONY MELENDEZ, Socialización del video. (Se escucharán comentarios y opiniones y se expresarán aportes y conclusiones)** youtu.be/WU0jzxQlCCA https:// (Ambiente Requerido Salón dotado más computador, TV, Celular).

- **Actividad No. 2: Contextualización, Presentación del instructor y luego presentación de aprendices. Actividad Lúdica, (mediante Dinámica para aprender y recordar los nombres de cada uno).**

- **Actividad No. 3: Apropiación, Saberes previos (se socializa Personas que trabajan en restaurantes, bares y lugares relacionados, consultas si han tomado cocteles y otros, costumbres y actividades gastronómicas de la región).**

- **Actividad No 4: Transferencia, DESARRO DE ACTIVIDADES**

- **Actividad No. 4.1: DESARROLLO DE HABILIDADES PARA MESERO,** Tomando como guía de apoyo el documento "MANUAL DE CAPACITACIÓN PARA EMPLEADOS HOTELEROS" de "COTELCO" cuyo seminario lo oriento el Facilitador "Jorge Hernando Tibocha Sacristán" 2007 Y se actualizo en 2015. Se desarrollan los siguientes temas:
  - ✓ La imagen profesional de un mesero.
  - ✓ Deontología de un mesero Profesional.
  - ✓ Material profesional de restaurantes, Bares, Cafeterías y otros.
  - ✓ Normas para la elaboración de montajes y tipos de servicios.
  - ✓ Niveles de responsabilidad de una brigada de servicio
  - ✓ Métodos y procedimientos de servicio
  - ✓ Pasos a seguir en un servicio de alimentos y bebidas

- **Actividad No. 4.2:** Reconocer el menaje de servicio y los pasos y normas a realizar en el montaje de mesas.
  De acuerdo al tipo de oferta que tiene el restaurante el personal de servicio debe realizar el montaje de mesas, es por esto que es importante que el mesero conozca el menaje de los diferentes tipos de montajes de mesas para clientes.

- **Actividad No. 4.3:** Identificar los diferentes tipos de montajes de mesas.
  Durante la ejecución de un montaje de mesas es necesario seguir una secuencia lógica en su proceso.
  https://www.cursosgastronomia.com.mx/blog/como-ser-mesero-guia-practica-y-eficaz/ Numeral 7.

  - ✓ Con el material que el instructor suministre elabore un montaje para el servicio de restaurante o cafetería teniendo en cuenta un determinado Menú.
  - ✓ En el área de alimentos y bebidas es de gran importancia el alistamiento previo y la debida manipulación del menaje y herramientas, para que el servicio al cliente sea de calidad y con mucha higiene.
    https://youtu.be/SEL_pyPFHTU
  - ✓ Con el material socializado en cada jornada, deben realizar el alistamiento para limpiar y brillar sus platos y copas.

- ✓ Como evidencia tomar fotografías del proceso.

- **Actividad No. 4.5:** Realiza el montaje de mesa requerido.

  - ✓ Realiza 1 montaje de mesa básico o menú y toma fotografía como evidencia del montaje
  - ✓ Ambiente Requerido: Ambiente dotado de mesas, sillas, tablero,
  - ✓ Materiales: Manteles, vajilla, Cubertería, Cristalería

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: - Mise en place o pre alistamiento. - Identificar los diferentes elementos de menaje y suministros **Evidencias de Desempeño:** ✓ Emplear normas de higiene, manipulación de alimentos en el alistamiento de material de suministros y menaje **Evidencias de Producto:** ✓ Fotografías del alistamiento o mise en place del menaje. Fotografías de los 2 montajes de mesa requeridos.	Organiza el área de servicio de acuerdo al programa de servicio establecido. Aplica las normas durante el proceso de montaje y alistamiento del área. Aplica las técnicas de servicio de acuerdo al protocolo establecido y al programa de servicio.	**1. Taller** **2. Fotografías**

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

MISE EN PLACE: Proviene del francés y significa, literalmente, “puesto en su lugar” o alistamiento antes de un servicio:

MENAJE: Conjunto de muebles, ropas y enseres de uso común.

MESERO: Profesional que presta sus servicios atendiendo directamente a los comensales en un establecimiento, restaurante, café, o bar. (Persona que entrega directamente los alimentos al cliente)

SERVICIO DE MENÚ: Conjunto cerrado de platos que un establecimiento ofrece al cliente, se encuentra preparado con anticipación y disponible para ser servido rápidamente.

SERVICIO A LA CARTA: Admite múltiples variantes o variaciones a la hora de pedir la comanda, se prepara solo si el cliente lo ordena y se compone de unos acompañamientos especiales.

6. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

DOCUMENTO, de COTELCO, MANUAL DE CAPACITACION PARA EMPLEADOS HOTELEROS, Desarrollo de habilidades para meseros, seminario Taller 2007 –2008, Jorge Tibocha Sacristán.

https://youtu.be/SEL_pyPFHTU

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

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Ángel Muñoz Ortíz	Instructor	Comercio y Servicios	5 de abril de 2021

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**	**Abril 2023**	**Se incluye Ficha, Horas, Municipio**