TIEMPO ACT. APOYO A LA FORMACION

INSTRUCTOR: MARIO ESPER PEREZ GUTIERREZ

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO NACIONAL DE HOTELERIA, TURISMO Y ALIMENTOS

FECHA INICIAL: 01/06/2023 00:00:00

FECHA FINAL: 30/06/2023 23:59:59

ACTIVIDADES ACADÉMICAS

FICHA DE APRENDIZAJE: 2790403 - SERVICIO AL CLIENTE

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. APLICAR NORMAS DE ETIQUETA Y EL PROTOCOLO EN LA ATENCIÓN Y EL SERVICIO AL CLIENTE DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN Y ESTÁNDARES DE CALIDAD.

1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN 32H

2. APLICAR NORMAS TÉCNICAS, DE CORTESÍA Y DE PROTOCOLO EN LA ELABORACIÓN DE DOCUMENTACIÓN RELACIONADA CON LA ATENCIÓN Y EL SERVICIO AL CLIENTE DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN 16H

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 48,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2772927 - PREPARACION DE COCTELES

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: PREPARAR BEBIDAS DE ACUERDO A LA SOLICITUD DEL CLIENTE.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

ALISTAR LA MATERIA PRIMA DE ACUERDO A LA RECETA ESTÁNDAR

DECORAR EL BAR DE ACUERDO A LAS CARACTERÍSTICAS DEL EVENTO

PREPARAR CÓCTELES DE ACUERDO A LAS RECETAS ESTÁNDAR Y SOLICITUD DEL CLIENTE

RECONOCER LOS IMPLEMENTOS DE COCTELERÍA DE ACUERDO A SU UTILIZACIÓN PARA LA PREPARACIÓN DE LOS CÓCTELES.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 25,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2784424 - ETIQUETA Y PROTOCOLO EMPRESARIAL

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. APLICAR NORMAS DE ETIQUETA Y EL PROTOCOLO EN LA ATENCIÓN Y EL SERVICIO AL CLIENTE DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN Y ESTÁNDARES DE CALIDAD.

1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN 32H

2. APLICAR NORMAS TÉCNICAS, DE CORTESÍA Y DE PROTOCOLO EN LA ELABORACIÓN DE DOCUMENTACIÓN RELACIONADA CON LA ATENCIÓN Y EL SERVICIO AL CLIENTE DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN 16H

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 48,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2790494 - MONTAJE PARA SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: SERVIR A LOS CLIENTES DE ACUERDO A LOS ESTÁNDARES ESTABLECIDOS (EQUIVALE A LA NORMA NTS USNA 002 DEL MINCOMERCIO, INDUSTRIA Y

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

APLICAR PROGRAMAS DE SERVICIO DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA EMPRESA Y NORMAS DE BPM (BUENAS PRÁCTICAS DE MANIPULACIÓN).

CONTROLAR EL MATERIAL DE SERVICIO DE ACUERDO A SU FINALIDAD Y POLÍTICAS DE LA EMPRESA.

IDENTIFICAR FORTALEZAS Y ASPECTOS A MEJORAR EN EL DESARROLLO DE LOS PROCESOS CON BASE EN CONOCIMIENTOS TÉCNICOS Y RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN.

MONTAR EL ÁREA DE SERVICIO DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTOS Y NORMAS DE SEGURIDAD OCUPACIONAL, HIGIENE Y BPM.

REALIZAR EL PRE-ALISTAMIENTO (MISE AN PLACE, EXPRESIÓN TÉCNICA EN FRANCÉS), NECESARIO PARA EL SERVICIO DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DEL CLIENTE Y PROTOCOLOS DEL SERVICIO.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 30,00

TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS: 151,00

EVENTOS DE DIVULGACIÓN TECNOLÓGICA - EDT´s

FICHA	FECHA INICIO	FECHA FINAL	EVENTO	HORAS

TOTAL TIEMPO EDT´s: 0,00

ACTIVIDADES ADICIONALES

FECHA INICIAL	FECHA FINAL	ACTIVIDAD	HORAS
01/06/2023	30/06/2023	DESARROLLO CURRICULAR	9,00

TOTAL ACTIVIDADES ADICIONALES: 9,00

INSTRUCTOR: MARIO ESPER PEREZ GUTIERREZ

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO NACIONAL DE HOTELERIA, TURISMO Y ALIMENTOS