PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

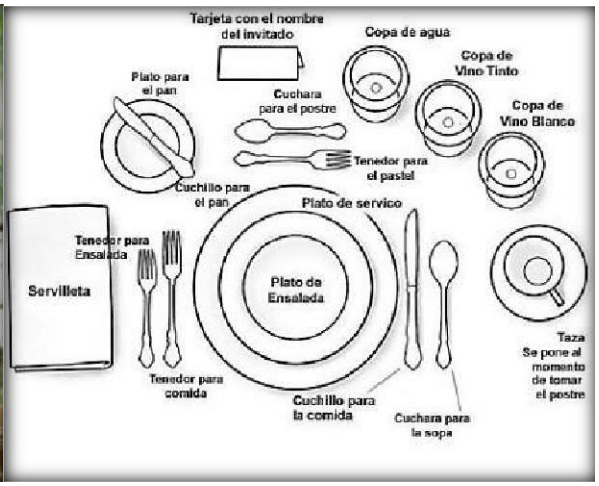
FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

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 2762055, en el Municipio de La Sierra, FICHA 2791662, en el Municipio de Piendamo, FICHA 2803617 Municipio de Santander de Quilichao.**
- **Duración de la Guía: 48 Horas**

2. FICHA 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

1. 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)
- **Resultados de Aprendizaje Alcanzar: RAP 1:** Rechazar los elementos que no coinciden con la solicitud, reportándose de conformidad con los manuales de procedimientos
- **RAP 2**: Distribuir los elementos de acuerdo a la organización de la mise en place o pre alistamiento.
- **Duración de la Guía:** 48 Horas

- **FICHA 2762055 en el Municipio de La Sierra, FICHA 2791662 en el Municipio de Piendamo, FICHA 2803617 Municipio de Santander de Quilichao.**

2. PRESENTACIÓN





Teniendo como referencia la COTELERIA TROPICAL, es considerada un concepto de innovación de la Cocteleria tradicional, basada en productos de consumo popular en el área tropical, tales como frutas y bebidas tropicales de esta zona, tomando en cuenta que la elaboración de bebidas alcohólicas ya no es un monopolio de los europeos y por lo tanto en la zona tropical aparte del ron se elaboran toda clase de bebidas alcohólicas para satisfacer los gustos de los consumidores internos como también los turistas que nos visiten.

Como también, el área de las bebidas como el Café y Cocteleria, van de la mano y se pude usar herramientas de cada área para usarla en la otra. En el Departamento del Cauca los cafés de especialidad han tomado demasiada fuerza ya que somos el cuarto Departamento en producción de café.

Por otro lado, la coctelería se está impulsando con ánimo de que esta área sea tecnificada en cada establecimiento de bebidas ya sean con o sin alcohol.

Estas 2 profesiones son muy esenciales en el ámbito de alimentos y bebidas.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

ACTIVIDAD # 1: Reconocimiento de herramientas y utensilios para la preparación de Coctelería.
Mediante la socialización del tema, reconoce el material, diseño y diferentes usos.

- ✓ Se hace la presentación física de los utensilios a utilizar.
- ✓ Se realiza refuerzo mediante video, enviado al grupo de WhatsApp.
  https://www.youtube.com/watch?v=AN6p1TZE12A&ab_channel=Barmaninred

Ambiente Requerido: Ambiente con mesas, sillas.
Materiales: Cocteleras, vasos medidores o jigger, copas, coladores, cucharas y todos los utensilios utilizados para la preparación de cocteles. Equipos tecnológicos

ACTIVIDAD # 2: Conocimientos, aprendizaje mediante lecturas, exposiciones, tutoriales y videos, sobre las bebidas, entre ellos: Fundamentos sobre las bebidas, Clasificación general, entre bebidas con alcohol y sin alcohol, sus subdivisiones entre las Naturales, procesadas, artificiales, fermentadas, destiladas, mezcladas. Proceso de obtención de alcoholes y bebidas, utilización de las mismas. **y especialmente cervezas.**
MATERIAL DE APOYO.
https://www.youtube.com/watch?v=AN6p1TZE12A&ab_channel=Barmaninred

https://www.youtube.com/watch?v=i6W0AECddA0&ab_channel=Barmaninred

https://www.youtube.com/watch?v=Ca9QmXAsGUo&ab_channel=Barmaninred

https://www.youtube.com/watch?v=1fJLhO02hJc&ab_channel=Barmaninred

https://www.youtube.com/watch?v=O6FTPAOkTJs&ab_channel=Barmaninred

Ambiente Requerido: Ambiente con mesas, sillas, tablero, marcadores,
Materiales: Equipos tecnológicos para mirar videos.

ACTIVIDAD # 3: Preparación de coctelería.
La elaboración de cocktail o cocteles, es una ciencia que desde sus inicios no ha parado, y viene en continua evolución, donde el servicio de estas bebidas mezcladas cada vez se presenta con técnicas novedosas en bares, eventos, discotecas, restaurantes etc.
.

- ✓ Con el tema socializado en las formaciones, realizar la práctica de la técnica shaker en coctelera. técnica mezclada en mixinglass, solo con hielo.
- ✓ Teniendo en cuenta la estructura del coctel, y las técnicas de elaboración de cocteles, interpreta y elabora una receta de coctelería clásica frente a tus compañeros, donde contaras la historia de esa receta.

Ambiente Requerido: Ambiente con mesas, sillas. tablero, marcadores.
Materiales: Herramientas, utensilios, equipos, cristalería, decoraciones.
Licores y vinos, diversidad de frutas, bebidas gaseosas, jugos naturales, embotellados, enlatados, en cajas, lácteos, azúcar, sal, pimienta, ají, salsas, hielos y otros.

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: Tipo de servicio en alimentos y bebidas	Organiza el área de servicio de acuerdo al programa de servicio establecido.	GFPI-F-135 V01

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 cocteles con y sinalcohol.	Cumple los estándares fijados durante la prestación de servicio. Sirve los productos de acuerdo a la solicitud del cliente.	**Lista de Chequeo** **Fotografías**

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

6. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

Material de Apoyo

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	**Ángel Muñoz Ortíz**	**Instructor**	**Comercio y Servicios**	**01 /06/2021**

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**	**11/03/ 2022**	**Intensificación en preparación de cocteles con y sin alcohol.**

PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRALFORMATO 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 eldepartamento 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 LANORMA NTS USNA 002 DEL MIN COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO)
- **Resultados de Aprendizaje Alcanzar: RAP 1:** Inventariar los elementos de servicio en el formato yperiodo establecido.
- **FICHA 2762055, en el Municipio de La Sierra, FICHA 2791662, en el Municipio de Piendamo, FICHA 2803617 Municipio de Santander de Quilichao.**
- **Duración de la Guía: 24** Horas

2. PRESENTACIÓN





El control de inventario es importante para mantener el balance correcto de existencias en los almacenes, algo que evita: Perder una venta porque no tener suficiente inventario para completar un pedido. Los problemas constantes de inventario pueden llevar a los clientes a otros proveedores

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE

APRENDIZAJEACTIVIDAD # 1: Reconocimiento de

fichas técnicas.
Tener presente las fichas técnicas para poder determinar, cantidad y precio de la receta.
.

- Realiza la ficha técnica del coctel clásico y el coctel de su creación, e indica el precio y cantidadesusadas.

Ambiente Requerido: Ambiente con mesas, sillas,
Materiales: cristalería, licores, hielo, herramientas de bar

ACTIVIDAD # 2: Usa la matemática básica para interpretar recetas en grandes cantidades. GFPI-F-135 V01

- Realiza una Carta de un restaurante o bar que usted desea presentar o crear
- Realiza un presupuesto para atender un evento o coctel para 100 personas, que bebida va aofrecer, cuantos tragos por persona y cuantas botellas se necesitan y otros ingredientes

Ambiente Requerido: Ambiente con mesas, sillas
Materiales: Cuaderno, Lápiz, equipos móviles personales para mirar videos

ACTIVIDAD # 3: El mundo de los vinos
El sistema de servicio por copeo es muy beneficioso ya que permite dejar mayor rentabilidad al momento dela venta.
.

- Identifica la capacidad de una botella de vino en mililitros, dependiendo la copa, cuantas cantidadespueden salir… indica precio de botella, precio de unidad, y cantidades

Ambiente Requerido: Ambiente con mesas, sillas,
Materiales: vinos, lápiz, copa, cuadernos, servilletas

ACTIVIDAD # 4: Inventarios.

- En estas sesiones tendremos todo lo relacionado con los inventarios, tipos y formas de hacerlos.
- Sesión a base de charla, ejemplos, anécdotas de la practica vivida en restaurantes. ✓ La importancia de llevar inventarios, beneficios y ventajas.

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 deEvaluación
Evidencias de Conocimiento: Tipo de servicio en alimentos ybebidas **Evidencias de Desempeño:** Cumplir con el protocolo de servicio de bebidas sirviéndolas de acuerdo con estándares establecidos. **Evidencias de Producto:** Fotografías del proceso deelaboración. Fotografías del montaje de mesa,preparación de café y la bebida mezclada preparada.	Organiza el área de servicio de acuerdo al programa de servicioestablecido. 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	**Lista de** **Chequeo** **Fotografías**

2. GLOSARIO DE TÉRMINOS

3. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

Material de Apoyo

4. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Ángel Muñoz Ortiz	Instructor	Comercio y Servicios	01 /06/2021

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón de ICambio
Autor (es)	Víctor Antonio Méndez Saavedra	Instructor	Comercio y servicios	03/03/ 2020	INTENSIFICACIÓ N EN COCTELERIA