**PROCESO DIRECCIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL**

**FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE**

**IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE**

- ✓ Denominación del Programa de Formación: ETIQUETA Y PROTOCOLO EN EL SERVICIO A LA MESA

JUSTIFICACIÓN: Código del Programa de Formación: 63530099

- Nombre del Proyecto ( si es formación Titulada) N.A
- Fase del Proyecto ( si es formación Titulada) N.A
- Actividad de Proyecto(si es formación Titulada) N.A
- Competencia: SERVIR A LOS CLIENTES DE ACUERDO A LOS ESTÁNDARES ESTABLECIDOS

Resultados de Aprendizaje Alcanzar:

1. Preparar aéreas, equipos, herramientas y utensilios del servicio en forma pertinente de acuerdo a las normas de etiqueta y protocolo.
2. Comunicar en forma escrita las novedades surgidas en los protocolos de servicio en forma Clara y oportuna en los formatos en establecidos por la empresa.
3. Servir a los clientes aplicado normas de etiqueta y protocolo en forma responsable y Respetuosa de acuerdo a procedimientos establecidos.
4. Comprobar si los servicios prestados se realizan siguiendo las normas de etiqueta y Protocolos establecidos.

- Duración de la Guía 60 Horas
-

## 2. PRESENTACIÓN

Apreciado (a) Aprendiz sea bienvenido

Aquí usted empezará un gran viaje por “El Mundo de la Restauración” el cual le brindará nuevos conocimientos, sobre Etiqueta y Protocolo en el servicio a la mesa, la cual gira en los diferentes ámbitos sociales desde la antigüedad se hablaba de gerarquias como era los monarcas y servidumbre, los diferentes eventos sociales requieren de una preparación, la cual genera una gran fuente de ingresos a nivel mundial ya que hace parte de la industria turística Internacional, nacional y local. La innovación en este oficio es un arte que requiere de nuestros conocimientos sobre la buena mesa con un maridaje perfecto para lograr esto requiere dedicación, disciplina, una excelente aptitud y actitud de servicio acorde a las características propias como el cumplimiento a nuevas

tendencias, temáticas, diseños, gustos, expectativas y deseos así lograr la diferencia en el servicio y esto genera fidelización de clientes.

**Lectura recomendada**:

¿DE DÓNDE VIENEN LOS MODALES EN LA MESA?
https://elcomidista.elpais.com/elcomidista/2017/03/22/articulo/1490218050_756049.html

**Debe organizar un equipo de trabajo colaborativo conformado por tres (3) aprendices como máximo.**
**Tenga en cuenta que nuestro curso brinda todas las herramientas para mejorar su desempeño y afianzar sus habilidades y destrezas, es necesario organizar su respectiva brigada de servicio.**

## 3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

**3.1** Participar en la socialización del Instructor a través d el video https://www.youtube.com/watch?v=jxtnLOb1PXk. Recuerde Ser organizado y estar dispuesto al aprendizaje continuo y autonomo de esto depende el éxito o fracaso en su labor.

- ✓ Clasifique y categorice los bares y restaurantes

- ✓ Elabore organigramas de bares y restaurantes, teniendo en cuenta el perfil profesional, cualidades y funciones de cada uno de los cargos dentro de la brigadas de servicio.



Señor(a) Aprendiz

participe activamente en las socialización de las normas de seguridad industrial y alimentarias expuestas por la Instructora cabe recordar que la salud de nuestros clientes esta en nuestras mano por eso somos tan exigentes. En la manipulación de alimentos, **BPM** (Buenas practicas de mano factura), decreto 3075/97, Resolucion 2674/2013 **APPCC /HACCP** (Análisis de Puntos Críticos), NORMA **ISO 22001** de Seguridad Alimentaria , **ISO 9001** (Gestión de la calidad) y **ISO 14001** (Gestión del medioambiente),
**ISO 9001 + ISO 14001** (Sistema de gestión integrado).

Realice y sociabilice un cuadro sinóptico o mente facto sobre Aseguramiento de Calidad en el servicio de Alimentos y Bebidas teniendo encuenta la temática planteada por la Instructora.

Participe activamente en la sociabilización de la instructora sobre la conceptualización las normas de Etiqueta y Protocolo de servicio a la Mesa son necesarias para cumplir las expectativas de nuestros clientes en las diversas actividades sociales y eventos cumpliento con todas las normas Protocolarias teniendo encuenta las precedencias, origenes , evolución a través del tiempo por esta razón es necesario que las brigadas de servicio sean capacitadas frecuentemente en el manejo comunicación asertiva, menú. carta, orden gastronomico y maridaje perfecto.





Complementado por la comodidad y elegacia de implica los diferentes tipos de el montajes de mesa y lo sofisticado que puede brindar los tipo de servicio brindados, todo este conjunto requiere de un excelente trabajo en equipo de esto depende el éxito o fracaso en un evento.

Tenga en encuenta el material de consulta aquí prodrá afianzar los conocimientos requeridos para alcanzar el resultado de Aprendizaje Propuesto..Reconocer las normas y pasos al realizar en el montaje de mesas.

De acuerdo al tipo de oferta que tiene el restaurante o evento la brigada de servicio debe realizar el montaje de mesas, es por esto que es importante que conozcan los diferentes tipos de montajes de mesas para comensales y/o clientes fuera de mesa auxiliar de comedor.

- ✓ Identificar y numerar mínimo 4 tipos de Eventos protocolarios donde aplique las siguiente situaciones como son : precedencias, anfitriones, logística y formas de invitación.

- ✓ Realizar una carta y tres(3) menús para desayuno,almuerzos,cena con ayuda de las herramientas ofimáticas Publisher, power point, etc acorde al orden gastronomico.
- ✓ Dibujar o diagramar la ejecución del montaje para un buffet, siguiendo la secuencia lógica del proceso donde plasme la planimetria, preparación de las areas, equipos, herramientas y utensilios del servicio en forma pertinente de acuerdo a las normas de etiqueta y protocolo.

- Ambiente Requerido: Ambiente especializado para Etiqueta y Protocolo en el servicio de Mesa.
- Materiales: Material profesional para servicio de mesa y bar, Materia prima según requerimiento Computador, conectividad,marcadores, tablero.

**3.2** Describir la presentación personal en los diferentes eventos sociales

El mundo globalizado cada vez más impone tendencias de la moda en vestuario profesional para la industria de la hospitalidad

- ✓ Con la consulta realizada elabore una Matriz con los uniformes utilizados en el área de comedor.

| NOMBRE DEL TRAJE | OCASIÓN EN QUE SE UTILIZA | USO O EMPLEO | MATERIAL DE FABRICACIÓN | IMAGEN DEL TIPO DE TRAJE |
|---|---|---|---|---|
| SMOKING | | Diario o eventos especiales | Paño o poliéster |  |

**3.3** Identificar los diferentes montajes de mesas para eventos.

Las organizaciones y/o empresas desarrollan actividades de tipo comercial, social, educativo; para lo cual requieren espacios organizados de acuerdo a esas necesidades

- ✓ Elabore una matriz con los siguientes parámetros: Tipo de montaje - Caracteristica Usos - Imagen.

- ✓ Elabore un glosario de Treinta (30) palabras técnicas empleadas en la gremio de Mesa y Bar

Teniendo encuenta el resultado de aprendizaje del curso que es **alistar áreas de trabajo conforme con los requerimientos del servicio** y con ayuda de las actividades desarroladas previamente realice un video Aplicando las técnicas de Mesa y Bar (desde la llegada del cliente hasta la despedida).

## 4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

| Evidencias de Aprendizaje | Criterios de Evaluación | Técnicas e Instrumentos de Evaluación |
|---|---|---|
| **Evidencias de Conocimiento :**<br><br>Elabore organigramas teniendo en cuenta el perfil profesional, cualidades y funciones de cada uno de los cargos<br><br>Realice y socialice el cuadro sinóptico sobre Aseguramiento de Calidad en el servicio de Alimentos y Bebidas.<br><br>Elabore un glosario de Treinta (30) ) palabras técnicas.<br><br>**Evidencias de Desempeño:**<br><br>Elabore y Sociabilice Matriz con los tipos de servicios y montajes de mesas<br><br>Elabore una Matriz con los uniformes utilizados en el área de comedor.<br>**Sociabilización presentación video**<br><br>**Evidencias de Producto**: | Interpreta manuales de procedimientos aplicando estándares de calidad.<br><br>Realiza acciones de alistamiento verificación del cumplimiento de requisitos y criterios técnicos.<br><br>Evalúa el buen funcionamiento de equipos | **Instrumento:**<br><br>Cuestionario<br><br>**Tecnica:**<br><br>Cuestionario<br><br>Formulación de preguntas<br><br>Observación directa.<br><br>Valoración de Producto<br><br>**Instrumento:**<br><br>Rubrica<br><br>Lista de Chequeo |

| | | |
|---|---|---|
| Video propuesta servicio | de trabajo antes durante y después del servicio. | |

## 5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

**Banquete**: Servicio de comidas prestado por hoteles, restaurantes y otros similares que tenganinfraestructura para ello, y que constituye una fuente de ingresos complementaria. Consiste en la preparación de comida para un gran número de comensales.

**Distribución de invitados**: las presidencias y las precedencias
Orden establecido por el que se colocan a las personas asistentes a un acto en función de su jerarquía, rango o categoría

**Cata**: Percibir algo con los ojos, la nariz, y la boca de una sustancia

**Brocheta**: comida servida ensartada en un pincho.

**Cliente especial**: Todo cliente que puede necesitar de un trato diferenciado: cliente importante, cliente con necesidades especiales, cliente con discapacidad.

**Comanda:** su definición viene del galicismo “commander” pedir. Vale de recorrido interno que permite conocer la petición del cliente y a qué cliente corresponden, qué punto de cocción desea, quién ha tomado la comanda (fecha), número de clientes que ocupan la mesa y si comen a la carta o menú. Con estos datos se hace la factura; una de las tres copias se la queda facturación, otra sellada por facturación va a cocina y la 3ª copia se la queda el camarero.

**Competencia**: Capacidad de desarrollar y aplicar conocimientos, habilidades y actitudes en el desempeño del trabajo en la solución de problemas para cumplir con los requisitos establecidos.

**Menú**: Relación ordenada de los diferentes platos que componen una comida ofrecida por un establecimiento de restauración, por un precio fijo y determinado en el que va incluido pan, agua o vino, servicio e impuestos. Normalmente se divide en cuatro grupos: el primero hace referencia a los platos que estimulan el apetito (entremeses, sopas, cremas, etc.); el segundo a los ligeros (huevos, arroces, pescados, etc.); el tercero a los platos fuertes (aves, carnes, caza) y el cuarto a los postres (repostería, frutas, quesos, etc

**Mise en place**: espacio de trabajo de un profesional de la área de alimentos y bebidas, no solo hace referencia al lugar físico sino, también, a todos los elementos y productos involucrados en su trabajo.

**Oferta gastronómica**: Conjunto de productos (comidas, bebidas y otros) que un establecimiento hostelero ofrece a sus clientes mediante precio. Orden de servicio: Instrucciones detalladas del desarrollo y ejecución del servicio de restauración de un establecimiento, según la oferta gastronómica diseñada y las normas operativas de la organización.

**Retour:** cuando se usa esta palabra, el camarero se está refiriendo a la **devolución del plato**. Existen dos posibilidades; una devolución por un plato en malas condiciones. O bien, porque el cliente se lo haya pensado mejor y no lo quiera. En el primer caso, el camarero deberá anotar retour sin cargo. Puesto que el coste debe asumirlo el restaurante. Y, en el segundo caso simplemente retour. Será el restaurante quien decida si le cobra el plato al cliente o no.

**Seguridad de los alimentos**: Normas de seguridad y manipulación aplicadas a técnicas deproducción de alimentos y bebidas.

**Tomar comanda:** tomar comanda significa que **el camarero o mesero va a apuntar los platos que los clientes van a pedir**. La comanda, hasta hace pocos años, solía apuntarse en un bloc de 3 copias. Ya que una de ellas iba a cocina y otra para poder preparar la cuenta cuando terminen los clientes. Pero con la llegada de la tecnología, casi en todos los restaurantes ya se han modernizado. Y se utilizan sistemas digitales que cumplen la misma función, pero de un modo mucho más rápido y organizado.

## 6. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS


Instituto Nacional de Vigilancia de Alimentos y Medicamentos de Colombia (Invima), Decreto 3075 de 1997.
http://www.invima.gov.co/index.php?option=com_content&view=article&id=484:decreto-3075-1997&catid=96:decretos-alimentos&Itemid=2139
https://www.minsalud.gov.co/Normativa/Paginas/normativa.aspx
https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/VS/PP/SNA/Guia-inocuidad-alimentos-establecimientos-gastronomicos-restaurantes.pdf
https://foman.com.co/wp-content/uploads/2016/01/2674.pdf pagina 28 capitulo 8 habla referente a restaurantes y establecimientos gastrononomicos.
https://asesoresenturismoperu.files.wordpress.com/2016/08/245-tc3a9cnicas-del-servicio-de-mesero.pdf
https://www.protocolo.org/laboral/hosteleria/t-vocabulario-hosteleria-espanol-ingles- huevos.html
https://infolibros.org/libros-de-cocteleria-gratis-pdf/
+25 Libros de Coctelería Gratis [PDF] | Actualizado 2020
infolibros.org › Libros de Cocina y Bebidas › Cocteleria
https://tecnologicodematagalpa.files.wordpress.com/2016/07/tecnicas-de-servicio-en- restaurante.pdf

¿Cómo será el futuro de los restaurantes tras superar la pandemia del coronavirus?
https://www.expansion.com/fueradeserie/gastro/2020/04/29/5e9ff7f1468aeb991d8b45fc.html
https://www.sintesis.com/data/indices/9788490771211.pdf

**VIDEOS**

- Cómo preparar una mesa en un restaurante la secuencia del servicio
https://www.youtube.com/watch?v=RRu3opP0kFs

- Precedencias & jerarquias protocolarias
https://www.youtube.com/watch?v=hnTs9mkI6dU

- Transporte de platos en la mano
https://www.youtube.com/watch?v=uksVd4vjJHk
https://www.youtube.com/watch?v=D0aWQ3O5JPY

- Servico de charol y tijeras
https://www.youtube.com/watch?v=NWPbaUyJ5Pc

- Técnicas de transporte vasos, platos, cuchareo y desbarasado de platos
https://www.youtube.com/watch?v=_Ms7Fg5VZXA

- Tipos de montaje de mesas
https://www.youtube.com/watch?v=bdQ8rcDBv7E

- Orden gastronómico
http://www.youtube.com/watch?v=eHlMzbnQ83w

- Orden gastronómico en Colombia
http://www.youtube.com/watch?v=eHlMzbnQ83w

- Servicio a la inglesa
https://www.youtube.com/watch?v=CfZ0pFfFIYA

- Servicio a la francesa
https://www.youtube.com/watch?v=TpdzFScgIj8

- Distribucion de los invitados en la mesa
https://www.youtube.com/watch?v=_Vf6RyaWpbg

- Cómo servir en la mesa de tus clientes correctamente
https://enlacocina.telemesa.es/marketing-restaurantes/como-servir-en-la-mesa-de-tus-clientes-correctamente/

- Brigada de bar
http://www.conocimientosweb.net/portal/html.php?file=cursos/curso007.htm

- Paso a paso del servicio
https://www.youtube.com/watch?v=ZWU-2O2xeiE

## 7. CONTROL DEL DOCUMENTO

| | Nombre | Cargo | Dependencia | Fecha |
|---|---|---|---|---|
| **Autor (es)** | **Maria Cecilia Muñoz Mosquera** | **Instructura** | **Formación Complementaria** | **14-04-2023** |

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

| | Nombre | Cargo | Dependencia | Fecha | Razón del Cambio |
|---|---|---|---|---|---|
| **Autor (es)** | | | | | |