PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- Denominación del Programa de Formación: Coordinacion de servicios hoteleros.
- Código del Programa de Formación: 621600
- Nombre del Proyecto: Coordinación de los servicios hoteleros bajo estándares de calidad y sostenibilidad.
- Fase del Proyecto: Ejecución- Evaluación.
- Actividad de Proyecto: Disponer el servicio de alimentos y bebidas. - Evaluar los resultados de la operación.
- Competencia: Supervisión de producción y servicios de alimentos y bebidas.
- Resultados de Aprendizaje Alcanzar:

  1. Asesorar la planeacion de eventos de acuerdo con la solicitud del cliente, protocolos y politicas de la organización.
  2.Organizar la producción de alimentos según requerimientos contractuales y criterios técnicos.
  3. Coordinar la prestación del servicio de alimentos y bebidas con base en requerimientos técnico y contractuales.
  4. Evaluar la producción y la prestación del servicio de alimentos y bebidas con base en laplaneación y el procedimiento técnico.
- Duración de la Guía: 384 Horas.

2. PRESENTACIÓN

La Tecnología en Coordinación de Servicios Hoteleros, ofrece al sector un perfil de desempeño basado en habilidades de gestión del servicio a clientes, manejo de la operación de la recepción, eventos y servicios complementarios.

El programa formará personas calificadas y cualificadas para atender los requerimientos operativos de un sector altamente competitivo, con capacidad de análisis, reflexión, actitud de liderazgo, creatividad e innovación en la búsqueda de soluciones a problemas reales, capacidad de adaptación a nuevas situaciones, determinación y perseverancia con disposición hacia el trabajo en equipo, con habilidades para optimizar los recursos con responsabilidad y eficiencia, con valores y principios orientados hacia el respeto por la vida, la biodiversidad y su conservación impactando en el desarrollo sostenible de su región.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1.1 Actividad de Reflexión Inicial

Los aprendices deben responder las siguientes preguntas. Teniendo en cuenta el nombre de la competencia: Supervisión de producción y servicios de alimentos y bebidas dele analizará y respondera los siguientes interrogantes:

1. ¿Qué aspectos se deberían tener en cuenta para la planeacion y producción de un servicio de alimentos y bebidas?
2. ¿Qué procedimientos se llevaron a cabo para realizar un servicio de alimentos y bebidas?
3. ¿Por qué es importante el trabajo en equipo para un servicio de alimentos y bebidas?
4. ¿Para su programa de formación " Coordinación de los servicios hoteleros bajo estándares de calidad y sostenibilidad" que importancia tiene esta competencia?
5. Realice un listado de las actividades que usted considera que se deben realizar para llevar a cabo desde su inicio hasta el final para la supervisión de producción y servicios de alimentos y bebidas.

NOTA: Argumente cada una de sus respuestas y sustentadas a todo el grupo de aprendices y al instructor.

3.1.2 Actividad de Contextualización

Teniendo en cuenta la actividad de reflexión inicial y con base en las preguntas anteriores en grupos de trabajo, deberán realizar una propuesta de trabajo para la atención de un evento en donde se desarrolle las actividades y procedimientos que se deben tener en cuenta para la supervicion de la producción y servicio de alimentos y bebidas. Esta propuesta se pude presentar de manera creativa

3.1.3 Actividades de Apropiación del Conocimiento

RAP 1. Asesorar la planeacion de eventos de acuerdo con la solicitud del cliente, protocolos y politicas de la organización.

3.1.3.1 Determinar las normas de producción de alimentos en el sector hotelero como base para supervisar su cumplimiento. Así como los parámetros de organización de eventos que permitan asesorar su organización.



Acción Interpretativa:

Descripción de la actividad: Durante el desarrollo de esta primera actividad, y apoyado en una presentación y haciendo uso de la exposición el instructor correspondiente a los requerimientos técnicos y logísticos del evento. Los aprendices escucharán la presentación del instructor En esta actividad, se explorarán temas como:

1. Protocolos de un evento.
2. Fases de un evento.
3. Factores de un presupuesto.
4. Propuesta técnica.
5. Recursos para el evento.

Acción Argumentativa:

Descripción de la actividad: El instructor utilizando la técnica didáctica de taller donde simula la planeación de un evento desarrolla esta actividad con el grupo de aprendices. El objetivo del taller es tener en cuenta todas los requerimientos técnicos y logísticos del evento. Los aprendices en brigadas deben tomar nota de este taller el cual será insumo para la siguiente actividad didáctica.

Acción Propositiva:

Descripción de la actividad: En equipos de trabajo, brigadas los aprendices realizaran practica acerca de la planeación de un evento siguiendo requerimientos técnicos y logísticos. El instructor durante el desarrollo de la practica está atento al desempeño de cada uno de los aprendices y del trabajo de cada una de las brigadas de aprendices. El instructor esta presto a realizar observaciones y retroalimentación para que logren un optimo conocimiento, desempeño y desarrollen las habilidades y destrezas correspondientes a un profesional de la hoteleria.

RAP 2. Organizar la producción de alimentos según requerimientos contractuales y criterios técnicos.
3.1.3.2 .Ejecutar plan de producción teniendo en cuenta acuerdo contractual y criterios técnicos.



Acción Interpretativa:

Descripción de la actividad: Durante el desarrollo de esta primera actividad, y apoyado en una presentación y haciendo uso de la exposición el instructor correspondiente a la organización para la producción de alimentos y bebidas. Los aprendices escucharán la presentación del instructor En esta actividad, se explorarán temas como:

1. Áreas para producción de alimentos y bebidas
2. Estructura organizacional de una brigada de cocina.
3. Clasificacion materia prima para producción de alimentos
4. Receta estándar.

Acción Argumentativa:

Descripción de la actividad: El instructor utilizando la técnica didáctica de taller donde se realiza la organización para la producción de alimentos y bebidas. el objetivo del taller es tener en cuenta cuenta todos los elementos necesarios para la organización de la producción de alimentos y bebidas. los aprendices en brigadas deben tomar nota de este taller el cual será insumo para la siguiente actividad didáctica.

Acción Propositiva:

Descripción de la actividad: En equipos de brigadas los aprendices realizarán práctica acerca de la organización para la producción de alimentos y bebidas. Áreas para producción de alimentos y bebidas, estructura organizacional de una brigada de cocina, clasificacion materia prima para producción de alimentos y receta estándar. El instructor durante el desarrollo de la practica está atento al desempeño de cada uno de los aprendices y del trabajo de cada una de las brigadas de aprendices. El instructor esta presto a realizar observaciones y retroalimentación para que logren un optimo conocimiento, desempeño y desarrollen las habilidades y destrezas correspondientes a un profesional de la hoteleria.

RAP 3. Coordinar la prestación del servicio de alimentos y bebidas con base en requerimientos técnicos y contractuales.

3.1.3.3 Elaborar protocolos de servicio de alimentos de acuerdo a requerimientos para servicio hotelero y para eventos.



Acción Interpretativa:

Descripción de la actividad: Durante el desarrollo de esta primera actividad, y apoyado en una presentación y haciendo uso de la exposición el instructor desarrolla la temática correspondiente a coordinar la prestación del servicio de alimentos y bebidas. Los aprendices escucharán la presentación del instructor En esta actividad, se explorarán temas como:

1. Material profesional de servicio de alimentos y bebidas.
2. Componentes de la coctelería.
3. Receta estándar de cocteles.
4. Técnicas de preparación de cocteles.
5. Técnicas de prestación de servicio alimentos y bebidas.

Acción Argumentativa:

Descripción de la actividad: El instructor utilizando la técnica didáctica de taller simula y explica todos los requerimientos de material profesional de servicio de alimentos y bebidas. el objetivo del taller es tener en cuenta todos los elementos necesarios para la coordinación en la prestación del servicio de alimentos y bebidas, tales como: requerimientos de material profesional de servicio, técnicas de control material profesional y de servicio de alimentos y bebidas.

Acción Propositiva:

Descripción de la actividad: En equipos de brigadas, os aprendices realizaran una practica utilizando la técnica didáctica de juego de roles sobre requerimientos de material profesional de servicio de alimentos y bebidas; componentes de la coctelería, receta estándar y técnicas de preparación de cocteles. El instructor durante el desarrollo de la practica está atento al desempeño de cada uno de los aprendices y del trabajo de cada una de las brigadas del grupo de aprendices. El instructor esta presto a realizar observaciones y retroalimentación para que logren un optimo conocimiento, desempeño y desarrollen las habilidades y destrezas correspondientes a un profesional de la hoteleria.

RAP 4. Evaluar la producción y la prestación del servicio de alimentos y bebidas con base en la planeación y el procedimiento técnico.

3.1.3.4 Reportar contingencias de la producción y la prestación del servicio de alimentos y bebidas de acuerdo a requerimientos técnicos.



Acción Interpretativa:

Descripción de la actividad: Durante el desarrollo de esta primera actividad, y apoyado en una presentación y haciendo uso de la exposición el instructor explica la temática correspondiente a evaluación de la producción y la prestación del servicio de alimentos y bebidas. Los aprendices escucharán la presentación del instructor En esta actividad, se explorarán temas como:

1. El plan de contingencia.
2. Oportunidades mejora.
3. Reporte del desarrollo del evento.

Acción Argumentativa:

Descripción de la actividad: El instructor utilizando la técnica didáctica de taller simula y explica todos aspectos a tener en cuenta para la evaluación de la producción y la prestación del servicio de alimentos y bebidas. El objetivo del taller es tener en cuenta todos los elementos necesarios para atender una contingencia presentada durante la producción y la prestación del servicio de alimentos y bebidas, tales como: Plan de contingencia, oportunidades de mejora y reporte del desarrollo del evento.

Acción Propositiva:

Descripción de la actividad: En equipos de brigadas, los aprendices realizaran una practica utilizando la técnica didáctica de juego de roles sobre la Evaluación en la producción y la prestación del servicio de alimentos y bebidas y aspectos como: plan de contingencia, oportunidades de mejora y reporte del desarrollo del evento. El instructor durante el desarrollo de la practica está atento al desempeño de cada uno de los aprendices y del trabajo de cada una de las brigadas del grupo de aprendices. El instructor esta presto a realizar observaciones y retroalimentación para que logren un optimo conocimiento, desempeño y desarrollen las habilidades y destrezas correspondientes a un profesional de la hoteleria.

3.5 Actividad de trasferencia de conocimiento:

3.5.1 Con base en el conocimiento, habilidades y destrezas adquirido en las actividades desarrolladas en esta guía de aprendizaje, los aprendices deberán presentar la siguiente evidencia donde se refleja las evidencias de conocimiento; evidencias de desempeño y evidencias de producto.

RAP 1. Asesorar la planeacion de eventos de acuerdo con la solicitud del cliente, protocolos y politicas de la organización.

Evidencia de Desempeño: Planeación de un evento para un servicio de alimentos y bebidas.

Los aprendices deben realizar la planeación de un evento para un servicio de alimentos. Para la ejecución de esta actividad deberá tener en cuenta:

El instructor mediante lista de chequeo evaluará el desempeño de cada uno de los aprendices durante el desarrollo de esta actividad. Cada aprendiz tiene la responsabilidad de subir a la plataforma y al enlace correspondiente la evidencia.

RAP 2. Organizar la producción de alimentos según requerimientos contractuales y criterios técnicos.

Evidencia de Producto: Elaborar Receta estándar para un servicio de alimentos

Los aprendices deben elaborar receta estándar para un servicio de alimentos. Para la ejecución de esta actividad deberá tener en cuenta:

El instructor mediante lista de chequeo evaluará la receta estándar elaborada por los aprendices. Cada aprendiz tiene la responsabilidad de subir a la plataforma y al enlace correspondiente la evidencia.

RAP 3. Coordinar la prestación del servicio de alimentos y bebidas con base en requerimientos técnico y contractuales.

Evidencia de Desempeño: Supervisión de cumplimiento de protocolos elaborados.

Los aprendices deben realizar el proceso de supervisión de cumplimiento de protocolos. Para la ejecución de esta actividad deberá tener en cuenta:

El instructor mediante lista de chequeo evaluará el desempeño de cada uno de los aprendices durante el desarrollo de esta actividad. Cada aprendiz tiene la responsabilidad de subir a la plataforma y al enlace correspondiente la evidencia.

RAP 4. Evaluar la producción y la prestación del servicio de alimentos y bebidas con base en laplaneación y el procedimiento técnico.

Evidencia de producto: Reporte del desarrollo del evento para *la producción y la prestación del servicio de alimentos y bebidas.*

El instructor mediante lista de chequeo valorará el producto. Cada aprendiz tiene la responsabilidad de subir a la plataforma y al enlace correspondiente la evidencia.

AMBIENTES DE APRENDIZAJE TIPIFICADOS
ESCENARIO (Aula, Laboratorio, taller, unidad productiva) Taller de cocina dotado con maquinaria, equipos y herramientas teniendo en cuenta las condiciones de seguridad industrial, salud ocupacional y medio ambiente.
Ambiente con capacidad para 30 aprendices, dotado de sillas, mesas, conexiones eléctricas, pantalla para proyectar, tablero, con buena iluminación y aire.

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencia de Desempeño: Planeación de un evento para un servicio de alimentos y bebidas.	RA1 Establece el tipo de evento según requerimientos del cliente. Planea las fases del evento según la normatividad y procedimiento técnico. Aplica normatividad según el tipo y características del evento. Define los requerimientos técnicos y logísticos de acuerdo con el tipo de evento. Propone la planimetría del evento teniendo en cuenta los requerimientos logísticos y el área del salón. Define los protocolos de acuerdo con el tipo de evento.	Observación directa Lista de chequeo

Evidencia de producto: Receta estandar para un servicio de alimentos y bebidas.	Presenta propuesta técnica y económica del evento con base en el presupuesto, el protocolo y el plan del evento. Establece contrato de eventos según los requerimientos del cliente, los términos y del servicio. Revisa disponibilidad de recursos con base en plan de trabajo del evento. Asigna los recursos para el desarrollo del evento con base en orden de servicio y requerimientos del evento. Proyecta las necesidades de personal según tipo de evento y requerimientos contractuales. Contrata servicios de outsourcing según requerimientos del evento y negociación. Controla el desarrollo del evento de acuerdo con requerimientos del evento y actividades de seguimiento definidas. Utiliza herramientas de control de acuerdo con actividades programadas. RA2 Caracteriza áreas para la producción de alimentos teniendo en cuenta el tipo de servicio. Programa la brigada de cocina según requerimiento de producción de alimentos. Verifica la disposición de residuos de acuerdo con tipo, programa de saneamiento y normatividad. Verifica el cumplimiento de las prácticas higiénicas y medidas de protección en la	Observación directa Lista de chequeo

Evidencia de Desempeño: Supervisión de cumplimiento de protocolos elaborados.	preparación de alimentos de acuerdo con normatividad y procedimientos operativos estandarizados de saneamiento. Determina los requerimientos de recursos según necesidades de producción de alimentos. Controla materias primas según procedimiento técnico. Propone menús con base en requerimientos del cliente y técnicas de estructuración. Diseña plan de producción de alimentos con base en menú, técnicas de alistamiento, procedimientos preparación y métodos de conservación de alimentos. Costea menús a partir de la receta estándar. RA3 Conforma la brigada de servicio según tipo de restaurante y criterios técnicos. Dispone el material profesional de servicio con base en necesidades, procedimientos y criterios técnicos. Caracteriza el bar según tipología y servicios. Clasifica bebidas con base en orden gastronómico, tipología. sugiere maridajes a partir de un menú y gustos del cliente. Verifica la preparación de cocteles con base en receta estándar y técnicas de coctelería. Controla el alistamiento del servicio de alimentos y bebidas según las actividades planeadas y los servicios contratados por el cliente.	Observación directa Lista de chequeo

Evidencia de Producto: Reporte del desarrollo del evento para la producción y la prestación del servicio de alimentos y bebidas.	Revisa el montaje de las mesas a partir de los requerimientos del menú. Verifica la prestación del servicio de alimentos y bebidas según protocolo, clase y técnicas. RA4 Presenta plan de contingencia de acuerdo con componentes y procedimiento técnico. Elabora informe final del desarrollo del evento según estructura y procedimiento.	Valoración de producto Lista de chequeo

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Autoservicio: O self-service, del inglés. Servicio que consiste en la distribución de mostradores en línea o en islas equipados con maquinaria para mantener los alimentos en perfecto estado de conservación.

Barra: Zona destinada para atender a los clientes en el bar y/o para atender a los camareros encargados del servicio de mesas a través del control.

Comanda: 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.

Comensales: Grupo de personas que se reúnen en torno a la mesa con el propósito de comer.

Cristalería: Conjunto de objetos de cristal que forman parte de una vajilla. Los cuidados de mantenimiento serán exquisitos en la manipulación de este material en lo referente a golpes, ya que su dureza es muy inferior a la del resto del material, desconchándose y rayándose con facilidad. El repaso se lleva a cabo con vapor de agua acidulada y paño de hilo, transportándose al comedor en bandejas con cubre cuando son grandes cantidades o en la mano y sujetas por el pie y base cuando son pocas. Se dejan colocadas en mesas y aparadores.

Higiene alimentaria: Conjunto de prácticas, comportamientos y rutinas que deben realizarse al manipular los alimentos con el objeto de minimizar el riesgo de daños potenciales a la salud. Los alimentos pueden transmitir enfermedades de persona a persona así como ser un medio de crecimiento de ciertas bacterias (tanto en el exterior como en el interior del alimento) que pueden causar intoxicaciones alimentarias.

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: Término francés que se interpreta por el de "puesta a punto". Engloba las tareas preparatorias tanto de géneros, como de utillaje y equipo necesario para la ejecución del servicio, de forma exitosa.

Protocolo: Conjunto de normas, tradiciones, costumbres y técnicas que la sociedad y los individuos disponen para la organización de sus actos, su convivencia y sus relaciones internas y externas. Mediante éstas se regulan y planifican los actos promovidos por las instituciones públicas, entidades privadas y por las personas, se establece su orden y desarrollo y se ordenan los invitados y los símbolos.

Técnicas de servicio: Diferentes procedimientos manuales o saberes prácticos empleados para el servicio de las ofertas gastronómicas del establecimiento de restauración.

2. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

1. Norma técnica sectorial colombiana NTS-TS 002
2. Sondra J., Dahmer Kurt Wu Kahl- The Waiter y Waitress Training Manual Canher Books. Boston Massachuset. Federation Suisse des Cafetiers, Kestaurateurs et Hoteliers, Zurich L" art de Bien Servir
3. C. Miglioranzi-TH Lissy. Seminario de Servicio SENA, Eco/e Hoteliere Lausanne.
4. Sena, C.B.S., Colección Básica de Comedor- Subdirección General de Operaciones.

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Lua Dary Ibarguen	Instructor	Centro de Comercio y Turismo	Octubre 2023
	Luz Amparo Acosta Acosta.	Instructor	Centro de Comercio y Turismo	Octubre 2023

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

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