Modelo de Mejora Continua	LÍNEA TECNOLÓGICA DEL PROGRAMA CLIENTE RED TECNOLÓGICA TECNOLOGÍAS DE SERVICIOS TURÍSTICOS

DISEÑO DE ACCIONES DE FORMACION COMPLEMENTARIA	
CÓDIGO:	DENOMINACIÓN DEL PROGRAMA
63550005	MONTAJE PARA SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS
VERSIÓN: 1	SECTOR DEL PROGRAMA: PENDIENTE POR DEFINIR
Vigencia del Programa	Fecha inicio Programa: 30/12/2009 Fecha Fin Programa: El programa aún se encuentra vigente
DURACIÓN MÁXIMA	40 horas
JUSTIFICACIÓN:	Será prioridad para el participante, buscar y destacar, discretamente, sus atributos personales y volver fortalezas sus debilidades, mediante la concientización de ellas y su permanente actualización en temas de mejoramiento personal y montaje para atención en áreas de alimentos y bebidas _A.B.-; de esta manera podrá entrar, con paso firme, en el difícil pero apasionante mundo del montaje previo al servicio de alimentos. La persona desarrolla habilidades que le permiten reconocer las características de elementos, suministros utilizados en los diferentes sitios. La unión de estos atributos en una misma Persona, será la mejor vitrina para la imagen del Establecimiento (servicio de alimentos y bebidas) y, para su desempeño laboral.
REQUISITOS DE INGRESO:	-Carta de presentación expedida por la comunidad. -Cumplir con el trámite de selección definido por el Centro
ESTRATEGIA METODOLÓGICA:	Centrada en la construcción de autonomía para garantizar la calidad de la formación en el marco de la formación por competencias, el aprendizaje por proyectos y el uso de técnicas didácticas activas que estimulan el pensamiento para la resolución de problemas simulados y reales; soportadas en el utilización de las tecnologías de la información y la comunicación, integradas, en ambientes abiertos y pluritecnológicos, que en todo caso recrean el contexto productivo y vinculan al aprendiz con la realidad cotidiana y el desarrollo de las competencias. Igualmente, debe estimular de manera permanente la autocrítica y la reflexión del aprendiz sobre el que hacer y los resultados de aprendizaje que logra a través de la vinculación activa de las cuatro fuentes de información para la construcción de conocimiento: -El instructor - Tutor -El entorno -Las TIC -El trabajo colaborativo

COMPETENCIA	
CÓDIGO:	DENOMINACIÓN
260201017	SERVIR A LOS CLIENTES DE ACUERDO A LOS ESTÁNDARES ESTABLECIDOS (EQUIVALE A LA NORMA NTS USNA 002 DEL MINCOMERCIO, INDUSTRIA Y

TURISMO)

2. RESULTADOS DE APRENDIZAJE

DESCRIPCIÓN
MONTAR EL ÁREA DE SERVICIO DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTOS Y NORMAS DE SEGURIDAD OCUPACIONAL, HIGIENE Y BPM.
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.
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.
APLICAR PROGRAMAS DE SERVICIO DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA EMPRESA Y NORMAS DE BPM (BUENAS PRÁCTICAS DE MANIPULACIÓN).

3. CONOCIMIENTOS

3.1. CONOCIMIENTOS DE CONCEPTOS Y PRINCIPIOS

MATERIAL PROFESIONAL DE SERVICIO EN ÁREAS DE ALIMENTOS Y BEBIDAS.
TÉCNICAS PARA EL CONTROL DE ELEMENTOS Y SUMINISTROS PARA EL SERVICIO
NORMAS DE SEGURIDAD OCUPACIONAL, HIGIENE Y MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS Y BEBIDAS.
TIPOS DE SERVICIOS EMPLEADOS EN EL ÁREA DE ALIMENTOS Y BEBIDAS.
PRE-ALISTAMIENTO (MISE AN PLACE), DEFINICIÓN Y DESCRIPCIÓN.
MANUALES DE PROCEDIMIENTOS: ALISTAMIENTO, MONTAJE, OPERACIÓN DE EQUIPOS.
 TÉCNICAS PARA MONTAJE EN ÁREAS DE SERVICIO CON ALIMENTOS Y BEBIDAS.
 TIPOS DE OFERTAS QUE SE MANEJAN PARA ATENCIÓN AL CLIENTE: AUTOSERVICIO, MENÚ, LA CARTA, BUFFET.

3.2. CONOCIMIENTOS DE PROCESO

CLASIFICAR LOS GRUPOS DE INVENTARIOS, CARACTERÍSTICAS Y ESPECIFICACIONES DEL MATERIAL.
REALIZAR CONTROL DE INVENTARIOS A LOS MATERIALES DE SERVICIO EN ÁREAS DE ALIMENTOS Y BEBIDAS.
DILIGENCIAR LOS FORMATOS INDICADOS POR LA ORGANIZACIÓN PARA EL CONTROL DE INVENTARIOS.
CARACTERIZAR LOS TIPOS DE OFERTA Y PROTOCOLOS DE CADA SERVICIO.
REALIZAR PRE-ALISTAMIENTO (MISE AN PLACE) DE ÁREAS Y ESTACIONES DE SERVICIO PARA ALIMENTOS Y BEBIDAS.
DISPONER EL MOBILIARIO DEL SERVICIO.
DISPONER LA LENCERÍA, CRISTALERÍA, VAJILLA Y ACCESORIOS DE ACUERDO AL TIPO DE OFERTA.

4. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

SELECCIONA Y CONTROLA EL MATERIAL DE SERVICIO DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA EMPRESA Y LA ORDEN DE SERVICIO.
ALISTA ÁREAS DE SERVICIO CON ALIMENTOS Y BEBIDAS, CONFORME AL TIPO DE SERVICIO SELECCIONADO, CUMPLIENDO LOS REQUERIMIENTOS DEL CLIENTE Y LOS PROTOCOLOS ESTABLECIDOS.
MONTA OPORTUNAMENTE EL ÁREA DE SERVICIO DE ACUERDO CON LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS

LA EMPRESA.
TRABAJA EN EQUIPO Y PROMUEVE LA SOLIDARIDAD.
APLICA TÉCNICAS PARA AUTO-VALUAR EL PROCESO DE APRENDIZAJE Y DEFINE CORRECTIVOS.
ACTUALIZA PERMANENTEMENTE LOS CONOCIMIENTOS Y LOS COMPARTE.

5. PERFIL TÉCNICO DEL INSTRUCTOR

Requisitos Académicos	
Competencias mínimas	
Experiencia laboral y/o especialización	

CONTROL DEL DOCUMENTO

	NOMBRE	CARGO	DEPENDENCIA / RED	FECHA
Responsable del diseño	SANTOS I RODRIGUEZ	PROFESIONAL DIRECCION DE FORMACION PROFESIONAL	null. REGIONAL TOLIMA	30/12/2009
Responsable del diseño	MARTHA RUIZ	ASESORA DIRECCION DE FORMACION PROFESIONAL	DIRECCION GENERAL. DIRECCIÓN GENERAL	30/12/2009