PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- **Denominación del Programa de Formación:** TECNICO EN SERVICIOS DE BARISMO
- **Código del Programa de Formación**: 635604 VERSION 1
- **Nombre del Proyecto:** IMPLEMENTACIÓN DE ESTRATEGIAS DE CALIDAD E INNOVACIÓN
- **Fase del Proyecto :** Ejecución
- **Actividad de Proyecto:** Realiza mise en place y servicio de AyB de acuerdo a necesidad del cliente
- **Competencia**: Atender servicio de alimentos y bebidas según protocolos y estándares de servicio
- **Resultados de Aprendizaje Alcanzar:**
  -PROPORCIONAR EL SERVICIO DE ACUERDO CON LOS REQUERIMIENTOS DEL CLIENTE, PROTOCOLOS, TÉCNICAS Y POLÍTICAS DEL ESTABLECIMIENTO.
  -BRINDAR INFORMACIÓN ACERCA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS EN LENGUA INGLESA DE ACUERDO CON LOS REQUERIMIENTOS DEL SERVICIO
- Duración de la Guía

2. PRESENTACIÓN

Las habilidades, conocimientos y destrezas que usted podrá adquirir al desarrollar esta guía de aprendizaje le permitirán servir bebidas a base de café aplicando técnicas y protocolos, de igual manera, podrá atender eficazmente clientes y ejecutar el servicio de alimentos y bebidas apoyándose en el idioma inglés,satisfaciendo las necesidades de los clientes y dando un valor agregado a los establecimientos.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1 ACTIVIDADES DE REFLEXIÓN INICIAL

1. Realice la siguiente lectura: El Joven y el helado Erase un domingo soleado, un joven quería llevar a su casi novia a comer un helado para afianzar la relación, por tanto, para poder llevarla contó las monedas que tenía en su bolsillo, se alegró pues vio que tenía $30.000 pesos. Muchas cosas se le pasaron por la cabeza, conocer

un lugar interesante de su ciudad, por ejemplo, llevarla al parque o al museo, al cine o a un restaurante, pero considerando los precios de los pasajes opto por algo más económico porque le quería llevar una rosa.

Decidió recogerla en su casa para luego llevarla a un parque cercano a comer un helado y declarar su amor. Una vez juntos en el parque, la casi novia le exige un helado de ron con pasas con todas las salsas y él pide un cono de helado sencillo, pensando en que tenía que guardar para los pasajes de regreso a la casa. La única persona que los atiende se encuentra al lado de su carrito y del baño público, a primera vista, su cabello está desordenado, tiene tatuajes en todo el brazo y en las manos, grandes anillos brillantes, piercings en las orejas y en los labios.

La ropa sucia se le nota por debajo del delantal mugriento donde guarda las ganancias y unos guantes que al parecer no ha usado en todo el día. Al momento de acercarse al puesto, la pareja saluda cortésmente a la persona, pero no encuentran una respuesta amable ni la atención del vendedor, al parecer algo estaba pasando en su celular.

Una vez hecho el pedido, la vendedora procedió a preparar el helado; sin embargo, se tomó más tiempo del esperado por los clientes, esto porque varias cosas le han sucedido. Se acabaron las servilletas, la cuchara del helado se cayó, la lavo rápidamente en un recipiente con agua sucia y la secó con el mismo limpión con el que limpia el carro. A ella en lugar de lo pedido le entregó una paleta de agua y a él en lugar del cono sencillo le dio un brownie con helado. Luego de 20 minutos, ellos reciben los helados que habían pedido, él pregunta ¿cuánto es? A lo que la vendedora responde: “son 5000 pesos”. El joven entrega un billete de $10.000 y recibe como vueltas solo $2000 pesos, sin darse cuenta de lo sucedido.

Ambos vuelven a sus casas, momento en el cual termina en tragedia su día, pues, por un lado, la casi novia lo deja en la friendzone, se da cuenta que le falta dinero y para rematar se siente enfermo: tiene escalofríos y le duele el estómago.

3.2 Actividades de contextualización e identificación de conocimientos necesarios para elaprendizaje.

Teniendo en cuenta la lectura anterior, resuelva los interrogantes

¿Cuáles son los aspectos relacionados con el servicio que le parecen relevantes o que afectan la situación?
¿Cómo le parecieron los procesos relacionados con la limpieza y el orden a la hora de servir alimentos?

Escriba algunas recomendaciones que desde su perspectiva contribuirían a solucionar la situación y prestar un mejor servicio.

Si hubiese contado con mayores recursos económicos, ¿a qué otro lugar llevaría a la casi novia y cuánto dinero debería tener?

¿Cuáles serían las razones para escoger ese lugar?

3.3. Actividades de apropiación del conocimiento (Conceptualización y Teorización).

a. Escuche la clase magistral de su instructor y resuelva la siguiente actividad

Usted quiere trabajar en un restaurante por un sueldo de un millón y medio de pesos ($1.500.000), el encargado le solicita desarrollar las siguientes actividades como prueba de selección:

- Preséntese de forma oral en inglés a un cliente.
- Explique el paso a paso para alistar las mesas para el servicio de almuerzo en un salón con 10 mesas.
- Grafique el montaje de la mesa con los elementos necesarios para realizar el servicio, teniendo en cuenta que el menú del día contiene: entrada , crema, plato fuerte que incluye dos proetinas y dos guarniciones, postre , vino tinto y servicio de café.

b. Participe en la charla magistral acerca del mise en place del área de trabajo (estación de máquina espresso, estación de filtrados, materias primas, insumos, accesorios, paños o toallas, y calibración de la molienda.) orientada por el instructor y posteriormente elabore un diagrama de flujo del alistamiento del área de café, para lograr que la estación se vea de forma estética y funcional de acuerdo con la línea de proceso.

c. Atienda la charla magistral orientada por su instructor acerca de los protocolos de servicio de las bebidas anteriormente mencionadas. Diseñe una secuencia de imágenes donde se muestren los procedimientos de servicio en barra y a la mesa de bebidas a base de café. Preséntelo a su instructor en sesión de formacion y reciba realimentación.

3.4 ACTIVIDAD DE TRANSFERENCIA

Visualice el siguiente video Preparing the Coffee Workstation. En https://youtu.be/bfDPVSo3yzU Características de una Barra de Café. En https://youtu.be/G2BhBY_cBng y describa las tareas del pre alistamiento a partir de los conceptos apropiados en la orientación del instructor y el video observado

Observe las siguientes imágenes acerca de algunos servicios de A&B:






Responda a las siguientes preguntas:

a. ¿Qué tipos de servicio reconoce en las imágenes?
b. ¿En qué establecimientos gastronómicos se prestan estos servicios?
c. ¿Qué habilidades o destrezas cree usted que deben tener los meseros para realizar estos tipos de servicio?
d. ¿Qué normas de etiqueta y protocolo conoce?

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 :	EMPLEA TÉCNICAS DE MISE EN PLACE DE ACUERDO A LA OPERACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN. TOMA REQUERIMIENTOS DEL CLIENTE EN BEBIDAS DE CAFÉ EN LENGUA INGLESA SEGÚN PROTOCOLOS ESTABLECIDOS.	**Cuestionario**
Evidencias de Desempeño	MANEJA REQUERIMIENTOS DEL CLIENTE SEGÚN PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS Y NECESIDADES DE SERVICIO. MANEJA EL SISTEMA DE INFORMACIÓN SEGÚN RECURSO DISPONIBLE POR LA EMPRESA Y NORMATIVIDAD	**Juego de roles**
Evidencias de Producto:	SIRVE ALIMENTOS Y BEBIDAS DE ACUERDO CON CRITERIOS Y PROTOCOLOS TÉCNICOS. . RECIBE PAGOS SEGÚN PROCEDIMIENTO TÉCNICO, MEDIO DE PAGO Y NORMATIVA. PROPONE ACCIONES DE MEJORA EN EL SERVICIO RESPETANDO LAS POLÍTICAS DE LA EMPRESA.	**Simulación de tipos de servicios de AyB en español e ingles**

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

MISE EN PLACE: término francés el cual significa puesto en su lugar

SERVICIO A LA MESA: Servicio de mesa es tanto la vajilla, la cubertería y la mantelería destinada al servicio de la mesa como su disposición en ella; así como la actividad del sirviente que sirve la mesa.

TIPOS DE SERVICIO: las diferentes formas en las que podemos hacer llegar el manjar preparado a la persona que lo va a degustar, pudiendo ser éste el cliente de un restaurante, o cualquier miembro familiar que se siente en la mesa para comer.

6. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

- DIAGRAMAS DE FLUJO, en https://www.areatecnologia.com/diagramas-deflujo.htm#:~:text=Los%20diagramas%20de%20flujo%20representan,todos%20los%20pasos%20a%20seguir.

Ospina, A. K. M. (2020, 8 abril). En tu Cafe, ¿Deberías Ofrecer Servicio en Mesa o en Barra? Perfect Daily Grind EspaÃ±ol. https://perfectdailygrind.com/es/2017/07/21/en-tu-cafedeberias-ofrecer-servicio-en-mesa-o-en-barra/

Fundación Cruzcampo. (2017, 30 marzo). Inglés para hostelería: atender a clientes en inglés. YouTube. https://www.youtube.com/watch?v=PDT7m1b3Mj8

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	**Cargo**	**Dependencia**	**Fecha**
Autor (es)	**Instructores tecnicos**		**Centro Nacional de Hotelería**	

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)	**Claudia Rojas Fernández**	**Instructora**	**Centro Comercio y Servicios**	**Junio 2023**	**Modificación y actualización**