PROCESO DIRECCIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL
FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- Denominación del Programa de Formación: **Técnico en Servicio de Restaurante y Bar**

- Código del Programa de Formación: **635301**

- Nombre del Proyecto: **Aplicación de protocolos y procedimientos para la operación de servicios de restaurante, café, bar y otros proveedores de alimentos y bebidas.**

- Fase del Proyecto: **Diagnóstico**

- Actividad de Proyecto: **Caracterizar los procesos y procedimientos para la operación de servicios de restaurante, café, bar y otros proveedores de alimentos y bebidas.**

- Competencias:
  - ✓ **Interacción en el contexto productiva y social**
  - ✓ **Asesoría en la selección de alimentos y bebidas**
  - ✓ **Manipulación de alimentos**
  - ✓ **Generación de hábitos saludables de vida**

- Resultados de Aprendizaje Alcanzar:
  - ✓ **Promover mi dignidad y la del otro a partir de los principios y valores éticos como aporte en la instauración de una cultura de paz**
  - ✓ **Establecer relaciones de crecimiento personal y comunitario a partir del bien común como aporte para el desarrollo social.**
  - ✓ **Promover el uso racional de los recursos naturales a partir de criterios de sostenibilidad y sustentabilidad ética y normativa vigente**
  - ✓ **Contribuir con el fortalecimiento de la cultura de paz a partir de la dignidad humana y las estrategias para la transformación de conflictos**
  - ✓ **Caracterizar las necesidades del cliente según tipología y variables de consumo.**
  - ✓ **Aplicar métodos y técnicas de limpieza y desinfección en áreas de producción y servicio teniendo en cuenta programa de limpieza y reporte de novedades.**
  - ✓ **Desarrollar habilidades psicomotrices en el contexto productivo y social.**
  - ✓ **Practicar hábitos saludables mediante la aplicación de fundamentos de nutrición e higiene.**
  - ✓ **Ejecutar actividades de acondicionamiento físico orientadas hacia el mejoramiento de la condición física en los contextos productivo y social.**

- ✓ **Implementar un plan de Ergonomía y Pausas Activas según las características de la función productiva.**
- Duración de la Guía: **168 horas**

2. PRESENTACIÓN

Al trabajar en las actividades propuestas en esta guía, usted podrá desarrollarse desde las dimensiones ética, corporal, social y cognitiva, lo que le permitirá desempeñarse y ser competente en los ámbitos laborales y sociales.

De igual forma podrá adquirir habilidades y destrezas que le capacitaran para la aplicación de procedimientos relacionados con la higiene y la desinfección de las áreas de servicio, brindar una atención asertiva al cliente mediante procesos de comunicación e identificación de sus necesidades y características, así como, generar hábitos saludables de vida que le aporten en el mantenimiento o mejorara sus cualidades físicas, alimenticias y mentales, al igual que propender por una buena higiene física y mental minimizando los riesgos de enfermedades profesionales.

Para conseguir los resultados propuestos es importante que recuerde que puede hacer uso de las tecnologías de la información y la comunicación, la orientación de su instructor, el trabajo con sus compañeros y la curiosidad por su entorno.

¡El desarrollo de todos los aspectos del ser le permitirán estar un paso más cerca de las metas de su proyecto de vida!

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

ACTIVIDAD DE REFLEXIÓN INICIAL

1. Observe, desde el minuto 9 hasta el 13, el video *Podredumbre: 2 - Cacahuetes y alergias, en* https://www.documaniatv.com/social/podredumbre-2-cacahuetes-y-alergias-video_1466eeb35.html

Con base en la información del video y en sus propias experiencias responda a las siguientes preguntas:

a. Diga 3 razones por las que cree que el mesero respondió que el alimento no contiene cacahuates.
b. ¿Cuáles fueron las causas que provocaron este grave inconveniente de salud en la cliente?
c. Si el alimento que consumió el cliente no contenía cacahuates, ¿cómo explica que se desencadenara su alergia?

d. ¿Qué tipo de contaminación pudo haber sucedido en este caso?
e. En caso de que el mesero supiera que el plato contiene cacahuates, ¿qué responsabilidad desde el punto ético tiene?
f. ¿Cuáles son las medidas de prevención que usted tomaría para que no vuelva a suceder una situación como la que se presentó?
g. ¿Qué importancia tienen la moral y los valores en las labores diarias del mesero?
h. ¿Qué importancia tiene la buena comunicación para interactuar con los clientes, compañeros y otras personas?
i. ¿Qué es más relevante para usted, ser buena persona o buen profesional en servicio de restaurante y bar? ¿por qué
j. ¿Por qué cree que es importante que un mesero tenga excelente postura corporal?
k. ¿Qué malos hábitos de vida pueden afectar el desempeño laboral de un mesero?
l. ¿Cuáles son los alimentos que aportan a su nutrición y cuáles pueden afectar a su salud?
m. ¿Qué consecuencias trae el consumo de un alimento alergénico en un ser humano?

Comparta sus respuestas a sus compañeros e instructor.

ACTIVIDAD DE CONTEXTUALIZACIÓN E IDENTIFICACIÓN DE SABERES PREVIOS

1. Lea el artículo del Diario La República, *El protocolo a seguir para la reapertura de los restaurantes y hoteles nacionales,* en https://www.larepublica.co/ocio/el-protocolo-a-seguir-para-la-reapertura-de-los-restaurantes-y-hoteles-nacionales-3005639

Responda las siguientes preguntas:

a. ¿Cuáles son los cambios más significativos en cuanto a la infraestructura, protocolos de higiene, de servicio y funciones del personal en los establecimientos de alimentos y bebidas relacionados a la pandemia por Covid-19?
b. ¿Cuál es la responsabilidad social y ambiental que recae sobre los establecimientos de alimentos y bebidas frente a la reapertura de los establecimientos de alimentos y bebidas?
c. ¿Cuál es la responsabilidad social y ambiental que recae sobre el personal que labora en los establecimientos de alimentos y bebidas frente a su reapertura?
d. ¿Cuál es la responsabilidad social y ambiental que recae sobre el cliente de los establecimientos de alimentos y bebidas frente su reapertura?
e. ¿Cuáles son las condiciones de salud que debería cumplir un trabajador de establecimiento de alimentos y bebidas para desarrollar adecuadamente sus funciones?
f. ¿Cómo cree que la alimentación y la nutrición influyeron en la decisión de compra de los consumidores durante el periodo al que se refiere el artículo?

Socialice las respuestas con sus compañeros e instructor en el ambiente de formación.

2. Realice las siguientes actividades en su cuaderno de acuerdo con sus conocimientos y experiencia de vida y presente los resultados al respectivo instructor:
   a. Nombre que valores y prácticas debe tener el personal de servicio para desempeñarse éticamente en cualquier establecimiento de A&B.
   b. Diga las diferencias entre limpieza y desinfección.
   c. Explique los tipos de comunicación que se aplican en la atención y servicio al cliente.
   d. ¿Cuáles son las formas de tipificar y clasificar los clientes de establecimiento de A&B?
   e. Mencione las variables de consumo que motivan a un cliente a preferir un establecimiento sobre otro.
   f. ¿Cómo se pueden clasificar las necesidades de las personas?
   g. ¿Qué habilidades psicomotrices debe tener una persona para desempeñarse en el servicio de A&B?
   h. ¿Qué entiende por ergonomía y cómo influye en el personal de A&B? de ejemplos.
   i. Explique la importancia de las pausas activas durante la jornada laboral y proponga una para su lugar de trabajo.
   j. ¿Cuáles son las habilidades o capacidades físicas que debe tener un mesero? y ¿cuál considera que es la más importante?

ACTIVIDADES DE APROPIACIÓN Y TRANSFERENCIA

Actividad de Aprendizaje 1: Apropiar los valores éticos y morales a partir del reconocimiento de la dignidad humana y el respeto por el entorno. (Resultado de Aprendizaje: Promover mi dignidad y la del otro a partir de los principios y valores éticos como aporte en la instauración de una cultura de paz)

1. Visualice el video *Sobrevivientes del Holocausto, los niños de Nicolas Winton,* en https://www.youtube.com/watch?v=CZ7TChZ3HrQ

Responda las siguientes preguntas con base en el video:
   a. ¿Cuáles fueron sus emociones al ver el video?
   b. ¿Por qué reconocer la vida como digna?
   c. ¿Qué es ser una persona humana?
   d. ¿Quién es el otro en las relaciones humanas?

Participe en la reflexión grupal orientada por el instructor frente a las respuestas.

2. Consulte en la página web *Significados.com (*https://www.significados.com/) y defina las siguientes palabras: libertad, dignidad, humano, actuar, expresión, racionalidad.

Construya para sí mismo, de acuerdo con la consulta de los términos anteriores y en un párrafo cada una, la definición de: Dignidad Humana, Ser racional, libertad de expresión y libertad de actuar.

Participe en la charla acerca de la dignidad humana aportando las definiciones hechas anteriormente.

3. Realice la lectura CAPÍTULO TERCERO HAZ LO QUE QUIERAS del libro *Ética para Amador* de Fernando Sabater, que encuentra en el enlace http://mimosa.pntic.mec.es/~sferna18/materiales/ETICA/ETICA-PARA-AMADOR-cap.3.pdf

Elabore, en grupos de trabajo colaborativo, un mapa mental con las concepciones sobre la moral y la ética a partir de lo comprendido en la lectura anterior y producto de las diferencias sociales y culturales allí incluidas.

Participe en el conversatorio orientado por su instructor en torno a las diferencias y similitudes encontradas.

4. Responda las siguientes preguntas:
   a. ¿De dónde vienen nuestros valores morales?
   b. ¿Cómo vinculamos nuestros valores morales y los vivimos socialmente?
   c. ¿Es la ética una reflexión de los valores?
   d. ¿Por qué consideramos válidos nuestros valores?

5. Diligencie la Tabla 1 describiendo ejemplos de situaciones de la vida cotidiana donde aplique dignidad humana, libertad de expresión y de actuar, así como, ética y moral.

Tabla 1

Situaciones de la vida cotidiana

	Dignidad humana	Libertad de expresión y de actuar	Ética y moral
Personal			
Social			
Laboral			

6. Vea y escuche el video *B-Conferencia - Ética Profesional (Adela Cortina)*, en https://www.youtube.com/watch?v=2eYtiv5lijo

Identifique los aspectos más relevantes de la conferencia con relación a los Valores Éticos y el ejercicio de las Profesiones.

Responda a las siguientes preguntas tomando como referente el contenido de la conferencia y los aspectos técnicos de su programa de formación.

a. ¿Qué es la actividad profesional?
b. ¿Por qué se habla del ejercicio de la profesión como una actividad cooperativa?
c. ¿Qué son los bienes internos de las profesiones?
d. ¿Cuáles son los bienes internos que entraña su profesión? ¿Y a quién van dirigidos?
e. ¿Cuáles son las metas en su profesión? ¿Y para qué le servirán?
f. ¿Qué son los bienes externos de las profesiones?
g. ¿Qué quiere decir Adela Cortina cuando habla que la ética resulta rentable?

Socialice sus respuestas acerca de la conferencia en el ambiente de formación teniendo en cuenta la orientación del instructor.

7. Reflexione sobre los actos y acciones que entraña su quehacer, y de acuerdo con sus funciones laborales responda a la siguiente pregunta: ¿Cuándo actúo éticamente en mi profesión u oficio?

Elabore, de manera creativa, un decálogo del comportamiento ético de acuerdo al cargo asignado (barman, mesero, capitán de meseros, anfitrión o hostess, barista, sommelier, cajero entre otros.) en grupos de trabajo colaborativo definidos por su instructor.

8. Participe en la sesión acerca de Dilemas éticos en formación orientada por su instructor y a partir de la consideración de que *"en todos los ámbitos de nuestra vida somos sujetos de dilemas y ante los cuales es necesario adoptar una posición y tomar decisiones. Debemos entender que somos los directamente responsables de nuestras elecciones"* (Villacres M. *2020).*

Lea el Anexo 1 *Dilemas Éticos* y resuelva las siguientes preguntas:

a. ¿Qué es un dilema?
b. ¿Qué caracteriza una situación de dilema?
c. ¿Cómo se enfrenta un dilema ético?
d. ¿Cómo actuar frente a un dilema ético en su lugar de trabajo?

9. Analice y resuelva el caso del ámbito laboral en grupos de trabajo colaborativo.

Situación Problema en el ámbito laboral.

El Señor Aranjuez trabaja como mesero en un Restaurante Bar al que llegó por recomendación de un pariente suyo quien también trabaja allí. Su trabajo lo viene desempeñando con gusto, además siente que está aprendiendo mucho y está bien remunerado, lo cual le ha permitido llevar una vida sin apuros económicos y cubrir así las necesidades de su familia.

Al cierre de un evento observa que su pariente vierte el contenido de 2 botellas de licor en un termo para llevarlo a su casa.

Esta situación preocupa al Señor Aranjuez no sabe si callar o denunciar el hecho ante su jefe, pues, si denuncia crea una discordia con su pariente, quien le ayudó a conseguir el trabajo, y de no hacerlo, pondría en riesgo su trabajo si su jefe se llegara a enterar.

Responda los siguientes cuestionamientos a partir del caso:

a. ¿Cuál es el dilema?
b. ¿Para quién es el dilema?
c. ¿Por qué se presenta el dilema?
d. ¿Qué valores morales y éticos entran en conflicto en la situación objeto de análisis y discusión?
e. ¿Cuál sería la solución que propone el grupo al caso?

Participe en el debate sobre las soluciones dadas al caso y teniendo en cuenta los siguientes lineamientos:

- El ejercicio conlleva un análisis reflexivo que no pretende emitir juicios ni críticas, pero sí permite evaluar el costo de las decisiones y la responsabilidad de los actos.
- Aprendemos a identificar y actuar frente a un dilema ético reconociendo que existen diferentes formas de ver, abordar y solucionar la situación.
- Optamos por el bien mayor sobre el interés particular.

10. Planteen, en grupos de trabajo colaborativo, una situación problema que entraña un dilema ético del ámbito laboral o social, ante el cual es urgente y necesario actuar y tomar decisiones, en grupos de trabajo.

Intercambien la situación planteada con otro grupo y respondan las siguientes preguntas para la situación problema asignada:

a. ¿Cuál es el dilema?
b. ¿Para quién es el dilema?
c. ¿Por qué se presenta el dilema?
d. ¿Qué valores morales y éticos entran en conflicto en la situación objeto de análisis y discusión?
e. ¿Cuál sería la solución que propone el grupo al caso?

Presente la situación problema y las soluciones dadas en sesión de formación a sus compañeros e instructor.

11. Socialice el decálogo del comportamiento ético de acuerdo con el
12. cargo asignado a sus compañeros e instructor y justifique el documento.

Evidencia: *Socialización del decálogo del comportamiento ético*

Tiempo requerido: 10 horas (8 de acompañamiento directo del instructor y 2 trabajo autónomo).
Ambiente requerido: aula o biblioteca.
Materiales: computador, proyector, sonido, Anexo 1, hojas de papel bond, guía de aprendizaje, marcadores fijos y borrables.

Actividad de Aprendizaje 2: Establecer el proyecto de vida a partir del autoconocimiento y la reflexión autocrítica. (Resultado de Aprendizaje: Establecer relaciones de crecimiento personal y comunitario a partir del bien común como aporte para el desarrollo social)

1. Responda el siguiente cuestionario de autoconocimiento:

Solo Se Ama Lo Que Se Conoce
Paracelso

a. ¿Por qué se llama como se llama?
b. ¿Está haciendo lo que realmente quiere, o simplemente se conforma con lo que hace?
c. ¿Se considera una persona emocionalmente inteligente? (INTRAPERSONAL-INTERPERSONAL)
d. ¿Cuáles son sus tres principales defectos?
e. ¿Cuáles son sus sueños o aspiraciones en la vida?
f. Narre 1 anécdota de sus primeros 8 años de vida.
g. ¿Debo cambiar algo en mi vida para alcanzar mis sueños? Describa dos comportamientos y ¿por qué?
h. ¿Cómo lo haría y cuáles serán los pasos para lograrlo? (CRONOGRAMA DE VIDA)
i. ¿Qué le hace sentirse orgulloso de usted mismo?

j. Cite 3 lemas positivos que hacen parte de la costumbre familiar (FRASES DE FAMILIA)
k. Narre algunas vivencias y situaciones de la vida que le hayan marcado. Ejemplo: estudio, separaciones, cambio de lugares de vivienda, etc.
l. Escriba una carta fechada en el año 2037, contando ¿qué ha hecho durante estos años?, ¿qué logró?, ¿cómo lo consiguió?, ¿con quién vive? y ¿en qué anda? La carta debe tener destinatario, la persona a quien usted desee. Es necesario narrar con criterio lógico y aterrizado.

Participe en la reflexión orientada por su instructor acerca de auto conocimiento y si considera, comparta sus respuestas.

2. Observe y escuche el video *ATREVETE A SOÑAR - Plan de vida*, en https://www.youtube.com/watch?v=ob0qM06L4MA

Analice a partir del video y responda los siguientes interrogantes:
a. ¿Posee claridad sobre lo que desea hacer con su vida?
b. ¿En qué zona está ubicado (a)? (zona de confort)
c. ¿Cuáles son los objetivos y/o metas que se ha propuesto?
d. ¿Qué habilidades posee para llevar a cabo los metas que desea realizar?
e. ¿Considera que necesita de otras personas para alcanzar sus metas? Explique cómo influyen estas personas en ellas.

3. Realice la lectura del Anexo 2 *Pasos Hacia el Proyecto de Vida,* en grupos de trabajo colaborativo.

Atienda la orientación acerca de las preguntas: ¿Quién soy yo?, ¿Cómo estoy yo? dada por el instructor. Responda las preguntas ¿Quién soy yo? y ¿Cómo estoy yo?

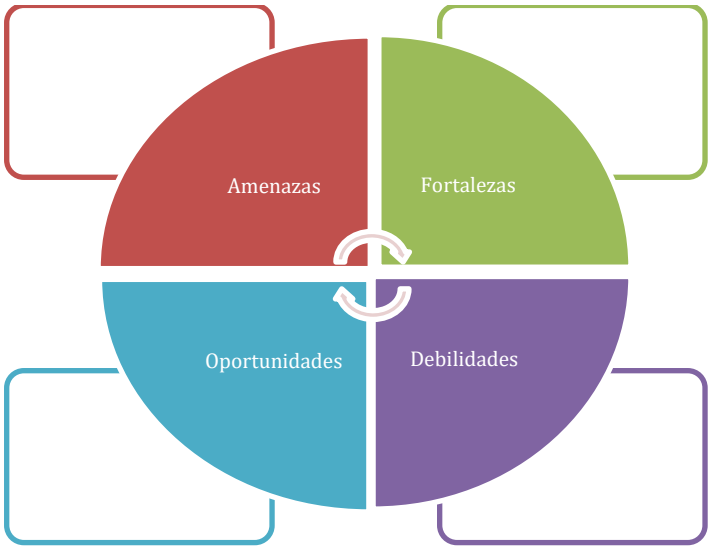
4. Elabore una Matriz DOFA respecto a su vida personal y profesional, apoyándose con el Figura 5.

Recuerda que...

Matriz DOFA o FODA Es una herramienta analítica que le permitirá identificar y examinar sus debilidades (factores críticos negativos que se deben eliminar o reducir), oportunidades (aspectos positivos que podemos aprovechar utilizando nuestras fortalezas), fortalezas (factores positivos con lo que se cuenta) y amenazas (aspectos negativos externos que podrían obstaculizar el logro de nuestros objetivos).

Adaptado de: https://www.matrizfoda.com/dafo/ y http://humancapitalsite.com/?p=725#:~:text=El%20An%C3%A1lisis%20DAFO%2C%20tambi%C3%A9n%20conocido,Oportunidades)%20en%20una%20matriz%20cuadrada.

Figura 1
Matriz DOFA



Elabore su Árbol de Vida, en su cuaderno, dando respuesta a las siguientes preguntas. Puede decorarlo a su gusto.

a. RAÍCES: ¿Cuál es mi origen? (Padres- entidad filosófica – religiosa- natural)
b. TALLO: ¿Qué me sostiene en la vida? (familia, trabajo, cosas)
c. RAMAS: ¿Que metas tengo, que aspiro?
d. FLORES: ¿Qué cosas bonitas tengo para dar?
e. FRUTO: ¿Cuáles han sido mis logros hasta este momento de mi vida?
f. PÁJAROS: ¿Qué personas importantes hay en mi vida?
g. MALEZA/PARÁSITOS: ¿Cosas de las que debo desprenderme? (personas)

Figura 2
Árbol Proyecto de Vida



Nota. Tomado de *Árbol de la Vida Del Proyecto*, por freepng.es https://www.freepng.es/png-yz7zqa/

5. Elabore su Proyecto de vida estableciendo metas y objetivos para el corto, mediano y largo plazo, comportamientos éticos y tiempo de logro de cada actividad. Recuerde

tener en cuenta todas las áreas de su vida (emocional, social, espiritual, física, intelectual, financiera, entre otras). Para ello, puede trabajar con la plantilla de la ***Figura 3***Figura 3 u otra que le llame la atención y le permita ser creativo.

Figura 3

Plantilla Línea de tiempo - Genially



Nota. Tomado de *TimeLine Globos*, de genially, s.f., https://app.genial.ly/templates/infographic-h

Comparta su Proyecto de Vida con su instructor y espere realimentación.

Evidencia: *Proyecto de Vida.*

Tiempo requerido: 10 horas (8 de acompañamiento directo del instructor y 2 trabajo autónomo).
Ambiente requerido: aula o biblioteca.
Materiales: Anexo 2, computador, proyector, sonido, hojas de papel bond, guía de aprendizaje, marcadores borrables.

Actividad de Aprendizaje 3: Concienciar acerca del bien común a partir del reconocimiento de las competencias ciudadanas y las relaciones productivas y sociales. (Establecer relaciones de crecimiento personal y comunitario a partir del bien común como aporte para el desarrollo social)

1. Lea el artículo del periódico El Tiempo *Lo que no podrá hacer durante el aislamiento obligatorio en Colombia*, en https://www.eltiempo.com/politica/explicacion-del-decreto-sobre-aislamiento-preventivo-obligatorio-en-colombia-476148 y responda las siguientes preguntas de acuerdo con sus vivencias:

a. ¿Cuáles son las razones por las que se decretó el aislamiento preventivo?
b. ¿De qué manera el aislamiento preventivo afectó su vida?
c. ¿Cuál fue su reacción en cada una de las etapas del confinamiento?
   - Al momento de enterarse de la cuarentena obligatoria
   - Al mes de la cuarentena
   - A los tres meses de la cuarentena
   - A los seis meses de la cuarentena
d. ¿Cuál es su reacción cuando alguna persona no cumple con las medidas de bioseguridad en lugares públicos?
e. ¿Cuáles medidas de bioseguridad acata y por qué?
f. En una escala de 1 a 5 valore su grado de responsabilidad frente al cumplimiento de las medidas de bioseguridad. (Siendo 1 poco responsable y 5 muy responsable)

Participe en el foro *El bien común* orientado por su instructor entorno a sus respuestas y el análisis de las siguientes imágenes:

Figura 4
Me protejo del virus



Nota. Tomado de *@RamiroBarraganA*, 2020, https://twitter.com/RamiroBarraganA/status/1243972228548608002/photo/1

Figura 5
Me protejo del virus



Nota. Tomado de *@RamiroBarraganA*, 2020, https://twitter.com/ramirobarragana/status/1243329325061079042?lang=fi

Comparta sus respuestas en un foro de discusión, orientado por su instructor.

2. Lea y analice el concepto de *Bien Común*, incluido en https://concepto.de/bien-comun/#ixzz6Oy90R1N4

Lea los siguientes artículos de acuerdo con la asignación de su instructor:

Empleados acusan a Jorge Rausch de no pagarles su sueldo y él responde, en publimetro https://www.publimetro.co/co/entretenimiento/2020/04/02/empleados-acusan-a-jorge-rausch-de-no-pagarles-su-sueldo.html

"Que de la cara": empleados de Jorge Rausch le reclaman por el pago de salud y quincenas, en abcPolítica https://www.abcpolitica.com/que-de-la-cara-empleados-de-jorge-rausch-le-reclaman-por-el-pago-de-salud-y-quincenas/

Participe en el debate, con base en sus respuestas a las siguientes preguntas:

a. ¿Cómo afecta el COVID-19 al bien común, a los empresarios, a los empleados, a los proveedores del sector de bares y restaurantes y a la salud pública?
b. ¿consideras que el interés común debe prevalecer más que el particular en este caso?
c. ¿bajo qué elementos consideras que actuó el empresario para tomar esta posición?

3. Lea la afirmación y los lineamientos para la mitigación de propagación del COVID-19, con base en ellos responda los cuestionamientos:

Teniendo en cuenta la situación generada de la cuarentena por el COVID-19, los establecimientos de alimentos y bebidas tienen que incrementar las exigencias en los protocolos de higiene y manipulación en los productos que elaboran, así como los que se aplican en la atención y servicio a los clientes.

Establecimientos de alimentos, bebidas y medicamentos con lineamientos por COVID-19, en Minsalud https://www.minsalud.gov.co/Paginas/Establecimientos-de-alimentos-bebidas-y-medicamentos-con-lineamientos-por-COVID-19.aspx

Listo protocolo de salubridad cuando autoricen abrir bares y restaurantes, en Caracol https://caracol.com.co/emisora/2020/05/05/bogota/1588692085_728324.html

a. ¿Cuál es su responsabilidad desde su profesión frente a esta situación?
b. Mencione algunas prácticas que se deben mejorar para evitar la afectación propia y la de los demás.

Comparta sus respuestas con sus compañeros e instructor.

4. Participe en la clase magistral acerca de las competencias ciudadanas orientada por el instructor.

Lea el documento *Competencias ciudadanas: definición, tipos y ejemplos,* en https://www.lifeder.com/competencias-ciudadanas/

Observe los videos:

RED+ | Denuncian zapatos dentro de horno en tienda 'Tostao' del centro de Bogotá, en https://youtu.be/v5r_H2GWjqI

Rechazan presunto acto de discriminación contra el músico don José en Medellín | Noticias Caracol, en https://www.youtube.com/watch?v=B2FvQX9DAt8

Complete la ***Tabla*** 1, analizando los videos con base en las competencias técnicas y ciudadanas tratadas en la sesión magistral y en el documento.

Tabla 2

Comparativo competencias técnicas y ciudadanas

Competencias Técnicas	Competencias ciudadanas
¿Qué se hizo?	¿Qué se hizo?
¿Qué no se cumplió?	¿Qué te afectó?
¿Qué se debe mejorar?	¿Cómo se podría mejorar?

Socialice el cuadro con sus compañeros e instructor en sesión de formación.

Tiempo requerido: 6 horas (4 de acompañamiento directo del instructor y 2 trabajo autónomo).
Ambiente requerido: aula o biblioteca.
Materiales: computador, proyector, sonido, hojas de papel bond, guía de aprendizaje, marcadores borrables.

Actividad de Aprendizaje 4: Apropiar las prácticas de interacción responsable con el medio ambiente en el marco de las relaciones productivas y sociales. (Resultado de Aprendizaje: Promover el uso racional de los recursos naturales a partir de criterios de sostenibilidad y sustentabilidad ética y normativa vigente)

1. Observe y escuche el video *Abuela Grillo. Leyenda entera*, en https://www.youtube.com/watch?v=b381AIl5pbs

   Responda las siguientes preguntas con base en el video:
   a. ¿Cuál es la principal enseñanza del video?
   b. ¿Cuál es el papel de los pueblos indígenas y de los campesinos en la preservación de los recursos naturales?
   c. ¿Cómo crees que las grandes compañías de agua manipulan este recurso?
   b. ¿Cómo crees que se deben proteger los recursos naturales no renovables?
   c. ¿Por qué crees que algunas personas desperdician el agua?

2. Participe en la charla acerca de "Problemáticas ambientales y el desarrollo sostenible" orientada por el instructor.

   Analice la

   Figura ***6*** y elabore un escrito de máximo 200 palabras, acerca de lo que interpreta de él.

Figura 6
Sostenibilidad



Nota. Tomado de *DESARROLLO_SOSTENIBLE*_SILVANA_LARA, por 2010, en Wikipedia https://es.wikipedia.org/wiki/Archivo:DESARROLLO_SOSTENIBLE,_SILVANA_LARA.png

3. Construya, en equipos de trabajo colaborativo, una presentación acerca de las consecuencias ambientales negativas, que contenga: causa, consecuencia y prácticas de reducción y/o mitigación de la consecuencia en establecimientos de alimentos y bebidas, así como en su entorno y de acuerdo con la asignación del instructor:

- Efecto invernadero
- Agujero de la capa de ozono
- Lluvia ácida
- Contaminación del agua y el suelo
- Contaminación del aire
- Deforestación
- Erosión-desertificación del suelo
- Producción de residuos
- Agotamiento de los recursos naturales:
- Pérdida de biodiversidad y de espacios naturales

Comparta su presentación con los compañeros e instructor.

4. Desarrollen las siguientes actividades, en los mismos grupos de trabajo:

   a. Mediante una representación gráfica explica el término medio ambiente
   b. ¿Cuál de estos tipos de contaminación existen en el entorno? ¿Cómo se podrían solucionar?
   c. ¿Qué prácticas cotidianas realiza cada integrante para prevenir o mitigar la contaminación ambiental? Cita cinco medidas para ayudar a prevenir y mitigar el deterioro del medio ambiente.
   d. Indague en su barrio qué acciones se han tomado para ayudar a prevenir y/o mitigar el deterioro del medio ambiente, tome fotografías y/o registro de ello.

5. Lea el siguiente texto:

Figura 7
Las 4 R



Nota: Tomado de *¿Cómo hacer que un niño entienda las 4R´s?,* de Ecoembes Amarillo, Verde, Azul (28 de noviembre. [Entrada de Blog]. Amarillo, Verde, Azul (https://www.amarilloverdeyazul.com/nino-entienda-las-4rs/)

La Regla de las 4 erres

Reducir: consiste en rechazar los distintos tipos de envases o empaquetados cuando éstos no cumplan una función imprescindible para su conservación, traslado o consumo. Deberíamos ser particularmente cuidadosos con los productos de ¿usar y tirar? Por ejemplo, utilizar servilletas, pañuelos ¿de tela en lugar de los fabricados con papel?, ir a la compra con un carrito, prescindiendo de las bolsas de plástico de un solo uso.

Reutilizar: antes de desechar cualquier producto debemos sacarle todo el partido posible. Los envases de vidrio los podemos reutilizar una vez lavados, las bolsas de la compra las podemos usar para la basura.

Reciclar: la mayoría de los materiales de los que están hechos los productos que utilizamos en el hogar son reciclables. Una vez que los hayamos usado, deberíamos devolverlos al ciclo productivo para que, después de un tratamiento, puedan incorporarse de nuevo al mercado, reduciéndose así el consumo de materias primas y de energía.

Recuperar: Se basa en la utilización del residuo generado en otro proceso distinto del que lo ha producido, este se podrá introducir en el nuevo proceso directamente o mediante algún tratamiento previo.
Ayuntamiento Leganés (2010) https://cutt.ly/kqsktiA

Responda las siguientes preguntas:

a. ¿Cuál de las 4 erres prácticas en tu vida?, redacta un ejemplo de la manera en que la pone en práctica.
b. ¿Cuál cree que es el mejor ejemplo para cada una de las R? Explíquelo.
c. Diseñe una propuesta para la aplicación de las 4 R en su casa.

Presente el resultado a su instructor y reciba realimentación al respecto.

6. Desarrolle un plegable donde se indique e identifique:
   a. Recursos naturales más usados en los establecimientos de alimentos y bebidas.
   b. ¿Cómo los establecimientos de alimentos y bebidas contaminan el medio ambiente?
   c. Prácticas que permitan hacer uso razonable de los recursos utilizados en los establecimientos de alimentos y bebidas.

d. ¿Cuáles podrían ser las políticas de los establecimientos de alimentos y bebidas para reconocer la dignidad del otro?
e. ¿Cuáles podrían ser las políticas de los establecimientos de alimentos y bebidas para aportar a la inclusión y no discriminación del otro?

Presente un plegable al instructor y realimente

Evidencia: *Plegable de caracterización de los criterios de respeto por la dignidad del otro, la interacción y preservación del medio ambiente*.

Tiempo requerido: 8 horas (6 de acompañamiento directo del instructor y 2 trabajo autónomo).
Ambiente requerido: aula o biblioteca.
Materiales: computador, proyector, sonido, hojas de papel bond, guía de aprendizaje, marcadores borrables.

Actividad de Aprendizaje 5: Aportar soluciones a conflictos del contexto con base en su análisis, los métodos de manejo y las técnicas de comunicación. (Resultado de Aprendizaje: Contribuir con el fortalecimiento de la cultura de paz a partir de la dignidad humana y las estrategias para la transformación de conflictos)

1. Analice la situación y responda:

ZORAIDA Y MILTON

Zoraida y Milton son novios desde hace varios meses. La familia de Milton es muy unida y por eso sus papás le organizaron una fiesta con todos sus tíos y primos para celebrar sus cumpleaños. En medio de esa fiesta, Milton está muy animado y quiere que Zoraida baile con él. Ella no quiere porque le da vergüenza que toda la familia de su novio la vea bailando.

Tomado de Secuencias Didácticas de Educación para la Paz, 2016, en https://santillanaplus.com.co/pdf/secuencias.pdf

a. ¿Considera que la situación descrita es un conflicto? ¿por qué?
b. ¿Qué es lo que Milton quiere en esta situación?
c. ¿Qué es lo que Zoraida quiere en esta situación?
d. ¿Ha tenido o presenciado un conflicto similar?
e. ¿Cómo lo (se) solucionó?

Comparta sus respuestas a sus compañeros e instructor.

2. Observe el video *Transformación democrática de conflictos sociales PrevCon PCM on Vimeo,* acerca de un conflicto social en Ñauri, en https://www.youtube.com/watch?v=QD6jd7yJjTE

Comparta sus respuestas a las siguientes preguntas en sesión de formación dirigida por el instructor:

a. ¿Con qué se compara un conflicto?
b. ¿Qué consecuencias trae un conflicto?
c. ¿Para usted un conflicto es positivo o negativo? ¿Por qué?

3. Lea de la página 8 a la 15 del documento *Resolución pacífica de conflictos,* del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala III Plan Joven - Unidad de Juventud, disponible en https://www.ucm.es/data/cont/media/www/pag-50196/documentos/Gu%C3%ADa%20duIN.pdf

Elabore un mapa mental acerca del conflicto (características, es decir, concepto, componentes, actores, tipos, clasificación, raíces, estructura y ciclo) en una cartelera en grupos de trabajo colaborativo asignados por el instructor.

Presente a sus compañeros e instructor para realimentación.

4. Participe en la charla magistral acerca de la identificación y solución de conflictos brindada por su instructor. Tenga en cuenta los siguientes documentos y la Figura 8:

Figura 8
Proceso de Conflicto



Nota. Tomado de *Conflicto y Negociación*, anónimo, 24 de abril de 2017, Blog Conflicto y Negociación, http://conflicto-negociacion.blogspot.com/2017/04/conflicto-y-negociacion.html

Resolución pacífica de conflictos, de Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala III Plan Joven - Unidad de Juventud, en https://www.ucm.es/data/cont/media/www/pag-50196/documentos/Gu%C3%ADa%20duIN.pdf

Secuencias Didácticas de Educación para la Paz, de Ministerio de Educación de Colombia, en https://santillanaplus.com.co/pdf/secuencias.pdf

Texto de Secuencias Didácticas, Galería de los Sueños "LA EDUCACIÓN PARA LA PAZ DESDE LAS AULAS", de Centro de Investigación de Memoria Histórica Militar (CIMHM), en https://issuu.com/centrodeinvestigacionenconflictoyme/docs/libro_1

Diligencie la Tabla 3, acerca de los Métodos alternativos de solución de conflicto a partir de lo tratado en las lecturas.

Tabla 3
Métodos de solución de conflictos

	¿Qué es?	¿Quiénes intervienen?	¿Quién resuelve?	¿Qué tipo de arreglo involucra?	¿Por qué medio se resuelve?

Negociación					
Mediación					
Conciliación					

5. Lea el documento *4.I.- Resolución de conflictos,* de INTEF, disponible en: http://formacion.intef.es/pluginfile.php/87300/mod_imscp/content/2/4i_resolucin_de_conflictos.html

Observe y escuche el video *Conflictos Laborales*, en https://www.youtube.com/watch?v=5m8jZYr5Q5g

Observe y tenga en cuenta la infografía a continuación:

Figura 9
Comunicación Asertiva



Nota. Tomado de *6 TIPS PARA UNA COMUNICACIÓN ASERTIVA*, de Qualylife Colombia, 2018, Blog https://blog.qualylife.com.co/comunicacion-asertiva/

Responda, con base en la lectura, el video y la infografía, las siguientes preguntas en grupos de trabajo colaborativo de máximo 3 personas:

Figura 10
Análisis de conflicto



Nota. Tomado de Esquema de Análisis de Conflictos, en *RESOLUCIÓN PACÍFICA DE CONFLICTOS* (página 16), https://www.ucm.es/data/cont/media/www/pag-50196/documentos/Gu%C3%ADa%20duIN.pdf

Socialice sus respuestas a sus compañeros e instructor.

6. Identifique un conflicto que se presente en el ámbito laboral de alguien cercano a usted.

   Realice un video con una duración de máximo 5 minutos, donde recree el conflicto laboral identificado en el punto anterior y explique:

   a. Partes
   b. Fases
   c. Manejo y resolución.

   Presente el video a sus compañeros e instructor y espere realimentación al respecto.

Evidencia: *Video análisis y resolución de un conflicto laboral.*

Tiempo requerido: 12 horas (10 de acompañamiento directo del instructor y 2 trabajo autónomo).
Ambiente requerido: aula o biblioteca.
Materiales: computador, proyector, sonido, hojas de papel bond, guía de aprendizaje, marcadores borrables.

Actividad de Aprendizaje 6: Analizar los tipos de clientes de establecimientos de A&B para la atención y fidelización de usuarios con base en los comportamientos y necesidades de los mismos. (Resultado de Aprendizaje: Caracterizar las necesidades del cliente según tipología y variables de consumo)

1. Conforme equipos de trabajo colaborativo. Su instructor les asignará un tipo de establecimiento de A&B, así:

   - Cafetería
   - Bar
   - Restaurante
   - Hotel
   - Catering
   - Casino de empleados o comedor institucional

   Resuelvan los siguientes interrogantes teniendo en cuenta el establecimiento de A&B asignado:

   a. ¿Qué productos ofrece el tipo de establecimiento de alimentos y bebidas asignado?
   b. ¿Qué servicios ofrece dicho establecimiento? Expliquen y justifiquen.
   c. ¿Qué estrategias conocen para tener más clientes y mantener los que ya tienen?
   d. Nombre los establecimientos que implementan estas estrategias.

   Socialice sus respuestas en sesión de formación.

2. Pregunte a 3 compañeros lo siguiente y consigne sus respuestas:
    a. ¿Cuál es su establecimiento de comercio o servicios favorito?
    b. ¿Qué le agrada del establecimiento?
    c. ¿Cree que en el mercado hay otros establecimientos que se parecen?
    d. ¿Qué le agrada del producto o servicio que adquiere en dicho establecimiento?
    e. ¿Cuáles son los criterios que le permiten tomar una decisión de compra?
    f. ¿El precio que paga por ese producto es justo y qué cree que se incluye?
    g. ¿Qué lo caracteriza como cliente?
    h. ¿Cómo conviven los establecimientos semejantes en el mercado?

Socialice sus respuestas

Lea, analice y compare la definición de los siguientes términos, empleando las páginas web relacionadas a continuación y el análisis de la Figura ***11***:

- Consumidor
- Consumo
- Demanda
- Oferta
- Tipos de consumo
- Mercado
- Usuario
- Precio
- Plaza
- Producto
- Servicio.

Concepto.de https://concepto.de/consumidor/
Finanzas para Mortales http://wiki-finanzas.com/index.php?seccion=Listado%20de%20Contenido
Econopedia https://economipedia.com/definiciones/mercado.html

Figura 11
Elementos del mercado



Nota. *Tomado de Elementos del Mercado [Archivo de Video],* de L. Pacheco, 2014, YouTube (https://www.youtube.com/watch?v=C0MsxE_UREI)

Participe en la unificación de conceptos, dirigida por el instructor y reorganice sus definiciones de acuerdo con lo socializado.

3. Observe y escuche los siguientes videos acerca de los factores que influyen en el consumo
   Factores que influyen en el consumidor, en
   https://www.youtube.com/watch?v=P1BeyxOBe7s
   MARKETING | Factores Que Influyen en el Comportamiento del Consumidor, en
   https://youtu.be/tMz2hi2STqQ

4. Elija un producto de su gusto y analice los elementos del mercado, así como los factores que influyen en su consumo.

Presente y promocione el producto de acuerdo con la información analizada previamente.

5. Consulte y lea los siguientes documentos:
   4.4. El Cliente, de GALE EBOOKS, disponible en
   https://link.gale.com/apps/doc/CX2648200040/GVRL?u=sena&sid=GVRL&xid=e8254856
   Tema 2, Numeral 1. *TIPOLOGÍA DE CLIENTES*, del libro Atención básica al cliente: manual teórico, disponible en https://ebookcentral-proquest-com.bdigital.sena.edu.co/lib/senavirtualsp/reader.action?docID=4184455
   Anexo 3 *El Cliente* Numeral 1 ¿Quién es el cliente?
   Anexo 4 *Caracterización de usuarios* Numeral 2
   Pirámide de las necesidades de Maslow de la Figura 12.

Figura 12
Pirámide de Maslow



Nota. Tomado de *La nueva pirámide de Maslow: el cambio en las necesidades básicas en el siglo XXI y su influencia en el lifestyle actual*, David Tejo, 2016, http://davidtejo.com/wp-content/uploads/2016/06/maslow.jpg

Defina la palabra Cliente con base en las lecturas anteriores y realice un mapa mental donde incluya los grupos en que se pueden clasificar los clientes, sus necesidades y motivaciones de compra.

Consulte el organigrama de una empresa de A&B y preséntelo sesión de formación

Participe en la charla magistral orientada por su instructor acerca del cliente interno: características, necesidades, motivaciones, gestion de clientes internos, línea de mando y conducto regular.

Identifique en su organigrama: segmentación, niveles de subordinación, línea de mando, poder de decisión y conducto regular, finalmente, preséntelo a sus compañeros e instructor para realimentación.

6. Desarrolle un juego de roles sobre los tipos de cliente asignados y la forma de atenderlos, en grupos de trabajo colaborativo, teniendo en cuenta la información que se encuentra en las siguientes páginas web:

Los 10 Tipos de Clientes más comunes en un Restaurante, Tipos de clientes y cómo tratarlos para que vuelvan, disponible en
https://www.portamenus.com.mx/single-post/2017/04/28/Los-10-Tipos-de-Clientes-m%C3%A1s-comunes-en-un-Restaurante
Los 9 Tipos de Clientes que pueden visitar a tu restaurante en 2019 y 13 tipos de clientes en bares y restaurantes, disponible en
https://eloyrodriguez.com/tipos-de-clientes-restaurante/

Presente su juego de roles y explique los tipos de clientes a sus compañeros e instructor. Tenga en cuenta que esta actividad también será requerida en la competencia de interacción en lengua inglesa.

Diligencie la tabla caracterización de los clientes, sintetizando los tipos de cliente presentados por sus compañeros y compleméntelo.

Tabla 4.
Caracterización de los clientes de un establecimiento de Alimentos y Bebidas

Caracterización de los clientes de establecimientos de Alimentos y Bebidas		
Tipo de cliente	Características de la personalidad o comportamiento	Tácticas para el manejo

7. Lea y revise la siguiente infografía acerca de la fidelización de clientes:

Figura 13

Infografía Fidelización de clientes



Complemente con la lectura de los siguientes recursos:

10 claves para la fidelización de clientes (Infografía), disponible en https://www.marketinglovers.net/10-claves-la-fidelizacion-del-cliente-infografia/

Consumo Responsable - Los programas de fidelización de clientes. Premios, descuentos y canjes https://www.miconsumoresponsable.com/finanzas-personales/fidelizacion-de-clientes/

INSTITUTO DE LA ECONOMIA DIGITAL DE ESIC (Infografía), disponible en https://storage.googleapis.com/icemdweb-wp-uploads/2017/11/6e59e45c-micemd_10-claves-fidelizacion-clientes4-1.jpg

Cómo diseñar un Programa de Fidelización de Clientes que funcione, disponible en https://germangorriz.com/como-disenar-un-programa-de-fidelizacion-de-clientes-que-funcione/

Anexo 3: *El Cliente*, numeral 2 Fidelización

Participe en la charla magistral acerca de la fidelización de clientes en establecimientos de alimentos y bebidas orientada por su instructor para consolidar la información.

Identifique las estrategias y programas de fidelización de clientes que utilizan los establecimientos de alimentos y bebidas en su ciudad y preséntelas utilizando herramientas como power point o prezi.

Responda el cuestionario de conocimientos acerca de cliente, consumo, características y fidelización

Evidencia: *Cuestionario de conocimientos Cliente, consumo, características y fidelización.*

Tiempo requerido: 20 horas (14 de acompañamiento directo del instructor y 6 trabajo autónomo).
Ambiente requerido: aula o biblioteca.
Materiales: computador, proyector, sonido, anexos 3 y 4, hojas de papel bond, guía de aprendizaje, marcadores borrables.

Actividad de Aprendizaje 7: Reconocer la importancia de las habilidades comunicativas en el ciclo de servicio en establecimientos de A&B de acuerdo a protocolos. (Resultado de Aprendizaje: Caracterizar las necesidades del cliente según tipología y variables de consumo)

1. Participe en los juegos “Teléfono roto” y “adivinar la palabra a través de la representación mímica” de un participante en sesión de formación dirigidos por su instructor.

2. Observe y analice el vídeo *fragmento La Vida es Bella*, en https://www.youtube.com/watch?v=UdpndKFeWx0

Responda las siguientes preguntas:

a. ¿Qué tipos de comunicación cree que utilizó el mesero para atender al cliente?
b. ¿Cuáles elementos cree usted que fueron parte de la comunicación?
c. ¿Qué habilidades cree que demostró el mesero para comunicarse con el cliente?
d. ¿Qué métodos de comunicación utilizó el mesero para atender a los clientes?
e. ¿Qué técnicas de comunicación cree que utilizó el mesero?

Socialice sus respuestas en sesión de formacion.

3. Consulte y analice los siguientes enlaces:

¿Qué es la comunicación?, disponible en https://youtu.be/qMgZ1N4wS6o
La comunicación, disponible en https://www.youtube.com/watch?v=j-MtfYfxW9M
Don Ramón le enseña al Chavo a jugar boliche, disponible en https://youtu.be/gf-oz0BeTBE
¿Qué es la comunicación asertiva?, disponible en https://youtu.be/ZgmSfdE2y-s
Cómo lograr una comunicación asertiva - Topicflower BLOG, disponible en http://topicflower.com/blog/como-lograr-una-comunicacion-asertiva/
Competencias, Calidad, Trabajo en equipo, Liderazgo, Servicio, disponible en https://youtu.be/eoFChpJggQ0
Liderazgo motivación Excelente video inspirador, disponible en https://youtu.be/XwVIftTTW14
Comunicación y contexto restaurante, disponible en https://youtu.be/G-oFx7sDO-g
Comunicación efectiva, disponible en https://youtu.be/588Div08fIc
Anexo 3 *El Cliente* en el numeral 3 La comunicación con el cliente
8 Causas de malentendidos y mala comunicación, disponible en https://www.userlike.com/es/blog/malentendidos

Organice grupos de trabajo colaborativo de máximo 3 aprendices y desarrollen un mapa mental acerca de la comunicación y sus características que incluya concepto, tipos, elementos, técnicas, métodos y habilidades para la comunicación.

Construya una dramatización de una situación cotidiana donde aplique los saberes relacionados con la comunicación, apoyándose en el mapa mental desarrollado.

Grabe un video de mínimo 3 minutos en donde presente el mapa mental y la dramatización construida. Presenten el video en sesión de formación a su instructor y compañeros.

Participe en la mesa redonda, respondiendo las siguientes preguntas:

a. ¿En qué situación cotidiana se basaron para la dramatización?
b. ¿Cuáles fueron las técnicas y los métodos utilizados en la concertación y construcción de la actividad?
c. ¿Cómo fue la comunicación no verbal durante el desarrollo del proceso?
d. ¿Qué dificultades se le presentaron?
e. ¿A quién se le facilitó más grabación de la dramatización? y ¿Por qué?
f. ¿Cuánto tiempo gastaron en la grabación del video?
g. ¿Qué dificultades comunicativas detectaron o evidenciaron en la construcción del video?
h. ¿Quién tuvo las mejores habilidades comunicativas en su grupo y cuáles habilidades se identificaron en esa persona?
i. ¿Cómo se puede mejorar la comunicación en estos casos?
j. ¿Considera que fue asertiva la comunicación durante el desarrollo de la actividad?

Elaboren un listado de las habilidades comunicativas que se espera tengan los profesionales del servicio de A&B (Capitán de servicio, Mesero, Bartender y Barista) y en un párrafo concluya la importancia de la comunicación en su proceso formativo.

4. Participe en los juegos:
   - Doblado de papel a ciegas: cada aprendiz a ciegas ejecuta los dobleces de papel de acuerdo con las indicaciones dadas por el instructor.
   - Dibujo de acuerdo a la orden del cliente: los aprendices deben conformar pareja de trabajo. Un integrante de cada pareja debe salir del ambiente de formación, luego el instructor indica a los aprendices unas figuras que deben dibujar en una hoja de papel a partir de los elementos del montaje de mesas. Posteriormente, ingresan los aprendices y se ubican de espaldas a su pareja de trabajo. El aprendiz que efectuó el dibujo debe indicar a su compañero el paso a paso para hacer el dibujo lo más exacto posible al suyo. realicen la comparación de los dibujos.

Responda las siguientes preguntas:

a. ¿Por qué es importante seguir indicaciones?
b. ¿Qué tan fácil o difícil fue el seguimiento de instrucciones?

c. ¿Fueron claras las indicaciones dadas por su compañero e instructor?
d. ¿Qué fue lo más difícil o más complicado para entender las instrucciones de su compañero?
e. ¿Qué emociones se sintieron al comparar los productos obtenidos en los juegos?
f. Comparta una experiencia donde usted como cliente sintió o percibió que no fueron atendidos sus requerimientos o solicitudes. ¿Considera que fue claro al formular su requerimiento o solicitud?

5. Participe en la clase magistral acerca del Servicio al Cliente (concepto, ciclo del servicio, momentos de verdad, protocolos de servicio y técnicas) y compleméntelo con la información dada en el Anexo 3 *El Cliente*.

Consulte y lea los documentos: Anexo 5 *Manual del Mesero perfecto* y Anexo 6 *Manual del Camarero de Restaurante y Bar* en los numerales 2.4 y 3.

Construya un decálogo acerca del servicio al cliente en establecimientos de A&B que incluya aspectos acerca del comportamiento frente al cliente, de la comunicación verbal y no verbal, de forma individual y preséntelo a su instructor.

6. Observe el video ¿Cómo hacer un service blueprint con COMICS?, en https://www.youtube.com/watch?v=F5CQ8HH1zK8 .

Visite un establecimiento de alimentos y bebidas de su preferencia e Identifique ciclo del servicio, momentos de verdad y estrategias de atención al cliente. Para el desarrollo de esta actividad puede solicitar información o cotización de los productos y servicios ofertados.

Elabore un service blueprint del servicio recibido en el establecimiento visitado, en el cual analice la atención recibida.

Establezca las fortalezas y debilidades, proponga acciones de mejora de forma detallada y determine la importancia del servicio al cliente en el establecimiento visitado.

Presente y justifique la propuesta a su instructor y compártala con sus compañeros.

7. Conforme grupos de trabajo colaborativo de acuerdo a la indicación de su instructor y diseñen un protocolo para la atención telefónica a usuarios en un establecimiento de A&B.

Presente el protocolo diseñado a través de una dramatización de mínimo 3 minutos a sus compañeros e instructor para realimentación.

Tiempo requerido: 12 horas (9 de acompañamiento directo del instructor y 3 trabajo autónomo).
Ambiente requerido: aula o biblioteca.
Materiales: computador, proyector, sonido, anexos 3, 5 y 6, hojas de papel bond, guía de aprendizaje, marcadores borrables.

Actividad de Aprendizaje 8: Atender las inconformidades presentadas en servicio por los clientes de acuerdo con el sistema de gestión de calidad. (Resultado de Aprendizaje: Caracterizar las necesidades del cliente según tipología y variables de consumo)

1. Describa en su cuaderno un hecho o experiencia en el que se haya sentido insatisfecho por haber recibido un mal producto o servicio, y analice: Calidad, precio, atención al cliente, entrega a tiempo, presentación del producto o servicio.

   Responda las siguientes preguntas:

   ¿Presentó su inconformidad?
   ¿Cómo manifestó su inconformidad?
   ¿Recibió respuesta a su inconformidad?
   ¿Quedó satisfecho con la respuesta recibida?

   Comparta sus respuestas en sesión de formación a su instructor y compañeros.

2. Defina que es la calidad de acuerdo con la norma ISO 9001 que se encuentra en el ISO 9001: Satisfacción del cliente, disponible en https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2014/12/iso-9001-satisfaccion-cliente/ y en la imagen siguiente:

Figura 14
Principios de Calidad



Nota. Tomado Bureau Veritas Certification: el cambio en las necesidades básicas en el siglo XXI y su influencia en el lifestyle actual, David Tejo, 2016, https://es.lead.bureauveritas.com/que-es-iso-9001.

Consulte ejemplos de sistemas de gestion de calidad en empresas del sector gastronómico y participe en una mesa redonda acerca de la importancia del SGC para lograr la satisfacción del cliente y las metas de ventas.

Participe en la charla magistral orientada por su instructor acerca de la calidad en el servicio a los clientes

3. Visite los siguientes enlaces y lea los conceptos *Inconformidad, Petición, Queja, Reclamo, sugerencia y felicitación.*

Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD), disponible en https://www.mintic.gov.co/portal/inicio/Peticiones-quejas-reclamos-sugerencias-y-denuncias-PQRSD/

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS, disponible en https://www.archivogeneral.gov.co/servicios/PQRSD

Sistema De Atención De Peticiones, Quejas, Reclamos Y Sugerencias (Pqrs), disponible en https://www.isotools.org/2017/10/24/sistema-atencion-peticiones-quejas-reclamos-sugerencias-pqrs/

TRÁMITE PQR, disponible en https://www.segurosdelestado.com/pages/contactenos/1.

4. Participe en la sesión magistral acerca de la *Recepción, Atención y Manejo de PQRSF en establecimientos de A&B, así como medios o canales y formatos relacionados* orientada por su instructor.

Conforme grupos de trabajo colaborativo según lo indique el instructor y desarrollen lo siguiente:

- Un caso para un establecimiento de alimentos y bebidas asignado por su instructor, de entre los siguientes:
    - Grupo 1 - Petición en un bar
    - Grupo 2 - Queja en un restaurante temático
    - Grupo 3 - Reclamo en un servicio de banquetes
    - Grupo 4 - Sugerencia en un café
    - Grupo 5 - Felicitación en un evento
- Diseñe un formato para registro y atención de PQRSF
- Proponga el procedimiento de gestion de PQRSF

Presente el caso a sus compañeros para que los demás den respuesta a los PQRSF y planteen soluciones a los casos presentados de acuerdo con lo visto en formación. Su instructor hará realimentación necesaria.

5. Participe en la simulación atendiendo al cliente en un restaurante de menú definido y establecido por el instructor de acuerdo al rol asignado, para ello organicen grupos de trabajo colaborativo en parejas.

   Los roles son:

a. Mesero: Atiende al cliente implementando caracterización del cliente, habilidades y técnicas de comunicación, técnicas de fidelización y manejo de PQRSF.
b. Cliente: Personifique el tipo de cliente asignado por su instructor

Nota: Cada uno de los aprendices debe desempeñar el rol de mesero y de cliente con un tiempo aproximado de 5 a 7 minutos.

Atienda y aplique la realimentación dada por el instructor.

Evidencia: *Juego de Roles interacción con el cliente en establecimientos de A&B.*

Tiempo requerido: 16 horas (12 de acompañamiento directo del instructor y 4 trabajo autónomo).
Ambiente requerido: aula o biblioteca.
Materiales: computador, proyector, sonido, hojas de papel bond, guía de aprendizaje, marcadores borrables.

Actividad de Aprendizaje 9: Implementar acciones de limpieza y desinfección de acuerdo con el tipo de producto, la naturaleza del elemento y los procesos operativos estandarizados. (Resultado de Aprendizaje: Aplicar métodos y técnicas de limpieza y desinfección en áreas de producción y servicio teniendo en cuenta programa de limpieza y reporte de novedades.)

1. Observe el video *ACUMULADORES COMPULSIVOS | Cocina creativa con basura*, en https://www.youtube.com/watch?v=BFjZA1saUME y resuelva los siguientes:
   a. Explique la diferencia entre limpieza y desinfección
   b. Determine los productos y elementos requeridos para la limpieza de la cocina de Lisa
   c. Determine los productos y elementos requeridos para la desinfección de la cocina de Lisa.
   d. Determine las técnicas que usted conoce y que se pueden aplicar en la limpieza y desinfección de la cocina de Lisa.
   e. Proponga el paso a paso para la limpieza y desinfección de la cocina de Lisa.
   f. ¿Cuáles cree que son las diferencias entre limpiar y desinfectar una cocina y un baño?

   Socialice a sus compañeros e instructor

2. Observe el video *Parte 5: Limpieza y Desinfección* en https://www.youtube.com/watch?v=x33jkixl8-8

Responda las siguientes preguntas de acuerdo con la información del video:

a. ¿Cuál es la diferencia entre limpieza y desinfección?
b. ¿Cuándo?, ¿Como?, ¿Quién?, ¿Qué?, ¿Con qué? se debe limpiar y desinfectar
c. ¿Qué productos son adecuados para la limpieza y desinfección?

Realice una red conceptual teniendo como referencia el video y las respuestas del punto anterior.

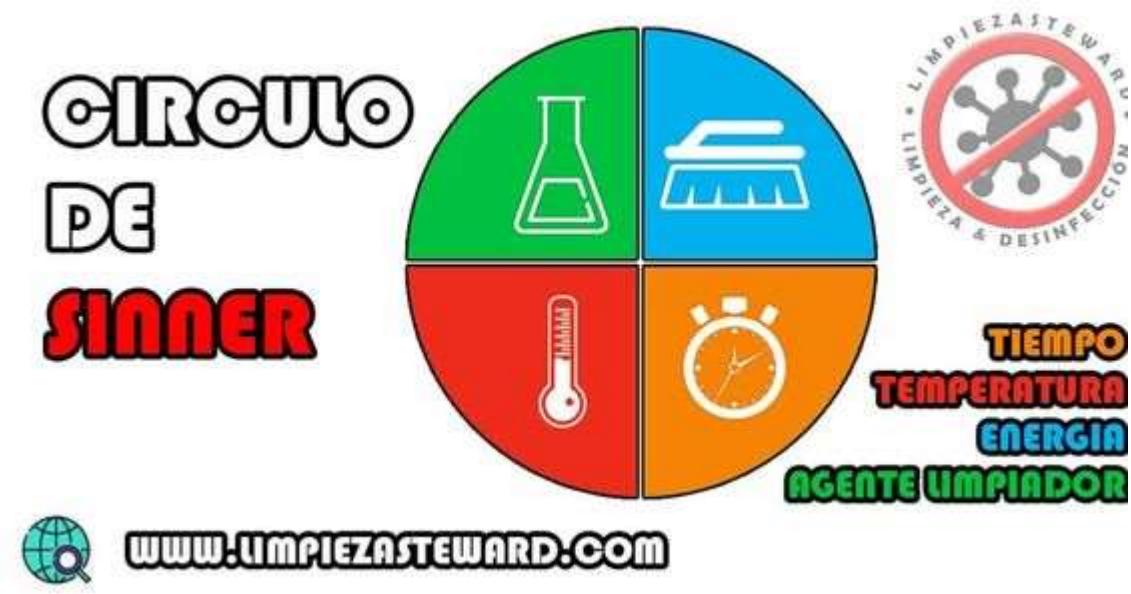
Para saber ¿qué es una red conceptual y cómo elaborarla?, puede consultar el siguiente material:l

- La red conceptual, en https://www.youtube.com/watch?v=A44qEXUHimY
- Tutorial redes conceptuales, en https://www.youtube.com/watch?v=6hO9s_qFUlY
- Técnicas de estudio Red Conceptual en http://contenidosdigitales.ulp.edu.ar/exe/tecnicasdeestudio/3647_red_conceptual.html

Socialice la red conceptual con sus compañeros e instructor para realimentación.

3. Participe en la charla magistral acerca de los factores y variables del círculo de Sinner orientada por su instructor, tenga en cuenta el Anexo 7 Diapositivas limpieza y desinfección.

Figura 15
Círculo de Sinner.



Prepare, en parejas, una exposición de forma ilustrativa sobre uno de los factores del círculo de Sinner, incluyendo ejemplos. Preséntela a sus compañeros e instructor.

4. Lea los documentos: Anexo 8 *Limpieza y Desinfección* y CAPITULO 8. LIMPIEZA, disponible en http://www.salud.gob.mx/unidades/cdi/documentos/capitulo8.html

Participe en la charla magistral acerca de *Los métodos y tipos de limpieza y desinfección, así como, los procedimientos operativos estandarizados de limpieza y desinfección (POES)* orientada por el instructor, teniendo en cuenta el Anexo 9 *Procedimientos Operativos* y el Anexo 10 *Instructivo*.

Diligencie las siguientes tablas con base en la información recibida:

Tabla 5
Clasificación de la suciedad

CLASIFICACIÓN DE LA SUCIEDAD	
	ORIGEN
FISICA	
QUÍMICA	
MICROBIOLÓGICA	
	COMPOSICIÓN
ORGÁNICA	
INORGÁNICA	

Tabla 6
Métodos de limpieza

MÉTODOS DE LIMPIEZA	
MANUAL	
LIMPIEZA "INSITU"	
PULVERIZACIÓN A BAJA PRESIÓN	

PULVERIZACIÓN A ALTA PRESIÓN	
LIMPIEZA A BASE DE ESPUMA	
MAQUINA LAVADORA	

Tabla 7
Tipos de detergentes

TIPOS DE DETERGENTES				
DETERGENTES	FUNCION	TIPO DE SUCIEDAD	CARACTERISTICAS	BENEFICIOS AMBIENTALES
ÁCIDOS				
ALCALINOS				
NEUTROS				

Tabla 8
Tipos de desinfectantes

TIPOS DE DESINFECTANTES			
DESINFECTANTE	DESCRIPCIÓN	CARACTERÍSTICAS	EJEMPLO
Compuestos clorados			
Aldehídos			
Amonio Cuaternario			
Alcoholes			
Paracetatos			

Yodoforos			
Fenólicos			

Realice un mapa mental acerca de los aspectos a tener en cuenta en la relación con las superficies (de acuerdo a la dureza) y el producto de limpieza o desinfección a utilizar. Tenga en cuenta las clases, tipos y descripción de las superficies.

5. Participe en la sesión de formación dirigida por su instructor sobre la importancia de emplear concentraciones, diluciones e interpretación del porcentaje y partes por millón (ppm) en concentraciones.

Complete la **Tabla de Dosificación de hipoclorito a (5,25%)** con la orientación del Instructor

Tabla 9
Dosificación de hipoclorito a (5,25%)

Elemento a desinfectar	Concentración de la solución por litro de agua	Cantidad de agua (litros)	Cantidad de hipoclorito (mililitros)	Tiempo de acción (minutos)	Forma de aplicación
Frutas, Verdura y Hortalizas	**50 ppm**	**1**		**5**	**Inmersión, Aspersión**
Utensilios y Equipos (cuchillos, neveras, microondas)	**250 ppm**	**1**		**8 – 10**	**Inmersión, Aspersión**

Superficies (mesas, tablas de picar)	**300 ppm**	**1**		**10 – 15**	**Directo**
Paredes, Pisos y Techos	**500 ppm**	**1**		**10 – 15**	**Directo, Aspersión**
Baños, Traperos, Canecas de Basura	**1000 ppm**	**1**		**10 – 15**	**Aspersión, Directa**
Uniformes	**300 ppm**	**1**		**10 – 15**	**Inmersión**
Ambientes	**500 ppm**	**1**		**10 – 15**	**Aspersión**

Socialice mediante una exposición precisa y clara, las tablas y el mapa mental realizadas teniendo en cuenta la orientación dada por el instructor para realizar la explicación y desarrollo de la actividad.

Diseñe un procedimiento operativo estandarizado para el elemento asignado por el instructor de uno de los siguientes:

- Trampas de grasa
- Máquinas de hielo
- Neveras o cuartos fríos
- Horno microondas
- Mesas y sillas de comedor
- Licuadora industrial
- Máquina de café espresso
- Molino
- Greca
- Cuartos de almacenamiento

Conforme grupo de trabajo colaborativo con aquellos a los que les correspondió el mismo elemento, para comparar y consolidar un solo procedimiento operativo estandarizado y socializarlo con sus compañeros e instructor para realimentación.

6. Participe en el taller cerrado acerca de Preparación y aplicación de soluciones desinfectantes orientado por el instructor.

Conforme grupos de trabajo colaborativo de máximo 3 personas para desarrollar la siguiente actividad.

Realice un video acerca de la preparación y aplicación de soluciones desinfectantes aplicadas a su ámbito laboral, que tenga entre 3 y 5 minutos en el ambiente de formación durante el taller cerrado.

Socialice el video a sus compañeros e instructor y espere realimentación.

7. Aplique el anexo 11 *Lista de chequeo para la verificación de limpieza y desinfección* en un ambiente de formacion taller donde se manipulen alimentos y bebidas.

Redacte un documento donde se presenten los hallazgos encontrados y a su vez propongan procedimientos operativos estandarizados de limpieza y desinfección.

Presente el documento a su instructor para realimentación.

Evidencia: *Video de la Preparación y aplicación de soluciones desinfectantes.*

Tiempo requerido: 24 horas (18 de acompañamiento directo del instructor y 6 trabajo autónomo).
Ambiente requerido: aula o biblioteca y ambiente taller.
Materiales: computador, proyector, Anexos 7, 8, 9, 10 y 11, sonido, hojas de papel bond, guía de aprendizaje, marcadores borrables.

Actividad de Aprendizaje 10: Determinar el estado y los riesgos en la salud personal a través del cuestionario pre participativo para el desarrollo de la actividad física. (Resultado de Aprendizaje: Desarrollar habilidades psicomotrices en el contexto productivo y social)

1. Conforme grupos de trabajo colaborativo de tres aprendices y lean el artículo *¿Puede la actividad física ser contraproducente para la salud?*, disponible en https://www.mundodeportivo.com/running/consejos/20171102/432529492942/puede-la-actividad-fisica-ser-contraproducente-para-la-salud.html

Responda las siguientes preguntas de acuerdo con el artículo y su experiencia:
- ¿Cuáles son los beneficios de conocer los antecedentes de salud, factores hereditarios y antecedentes clínicos, antes de la práctica de la actividad física?
- ¿Conocen alguna contraindicación para la práctica de actividad física?
- Si una persona tiene sobrepeso, ¿puede practicar cualquier tipo de actividad física?

Argumente, sustente y socialice las respuestas con sus compañeros de ficha en el momento que el instructor indique en la clase.

2. Diligencie individualmente el Anexo 12 *Cuestionario AHA/ACSM* y elabore una matriz de riesgos con las contraindicaciones encontradas (si las tiene), clasificándolas como riesgo leve, medio o alto. De acuerdo a la escala de 1 a 10, donde:
    - 1 a 3 el riesgo es muy leve
    - 4 a 6 el riesgo es medio
    - 7 a 10 el riego es alto

Tabla 10
Matriz de Riesgos

MATRIZ DE RIESGOS		
CONTRAINDICACIÓN	RIESGO	ESCALA

Revise con su instructor las contraindicaciones para hacer actividad física detectadas en la matriz de riesgos y envíe vía LMS el Cuestionario AHA/ACSM y la matriz de riesgos.

3. Vea el video *Consejos Breves: Recomendaciones antes de retomar la actividad física* disponible en https://youtu.be/LWFhBpzlRMM

Tiempo requerido: 2 horas (2 de acompañamiento directo del instructor).
Ambiente requerido: ambiente cultura física o coliseo o canchas deportivas.
Materiales: computador, proyector, Anexo 12, sonido, hojas de papel bond, guía de aprendizaje, marcadores borrables.

Actividad de Aprendizaje 11: Ejecutar actividades de calentamiento físico de acuerdo con el estado de salud y las rutinas para la prevención de lesiones. (Resultado de Aprendizaje: Desarrollar habilidades psicomotrices en el contexto productivo y social.)

1. Conforme grupos de trabajo colaborativo de máximo tres aprendices y observe el video *La importancia del calentamiento* ☆☆☆☆☆, en https://youtu.be/x5e1kAiDb-8

   Comente con sus compañeros, según su criterio y experiencia, cuáles son las razones por las que es necesario llevar a cabo un calentamiento antes de realizar una sesión de actividad física.

   Socialice con sus compañeros de ficha, las conclusiones encontradas, en el espacio que el instructor defina en la clase para tal fin.

2. Observe el video *Anatomía básica 3.1 Términos de movimiento (primera parte),* en https://www.youtube.com/watch?v=i5Sw90xLEug

   Escriba individualmente, los nombres de los movimientos articulares empleando la estructura de la Tabla 11.

   Consulte el Anexo 13 *EL CALENTAMIENTO (Movilidad articular y estiramiento)* y complete la Tabla 11.

Tabla 11
Calentamiento

CALENTAMIENTO				
ESTRUCTURA	OBJETIVOS	EFECTOS FISIOLÓGICOS	EFECTOS PSICOLÓGICOS	MOVIMIENTOS ARTICULARES

   Socialice la información con los compañeros de ficha, en el momento de clase estimado por el instructor.

3. Observe el video: *Como se toma el pulso?,* disponible en https://youtu.be/LE8xLeCSWvw

Realice la toma del pulso en reposo según los tiempos indicados en la Tabla 12 *Toma y registro de pulso*, registre los datos obtenidos individualmente allí mismo y compare los resultados.

Tabla 12

Toma y Registro de pulso

Toma y Registro de pulso					
Nombre	Pulso en reposo				Pulso en esfuerzo
	Pulso en un minuto	Pulso en 30 segundos	Pulso en 15 segundos	Pulso en 6 segundos	

Recuerda que...

El mejor momento para tomar el pulso en reposo es en la mañana, recién se despierta.
Si ha consumido algún estimulante (cafeína, nicotina, otros) o si ha realizado actividad física en las últimas tres horas, los datos se deberán verificar en otro momento.

Participe en el calentamiento dirigido por el instructor, posteriormente realice la toma de pulso en esfuerzo y registre la información. Conserve la información registrada para el momento en que el instructor la solicite.

Tiempo requerido: 4 horas (4 de acompañamiento directo del instructor).
Ambiente requerido: ambiente cultura física o coliseo o canchas deportivas.
Materiales: computador, proyector, Anexo 13, sonido, hojas de papel bond, guía de aprendizaje, marcadores borrables.

Actividad de Aprendizaje 12: Determinar la relación de las proporciones corporales con el estado de salud personal según los estándares de peso y masa corporal. (Resultado de Aprendizaje: Desarrollar habilidades psicomotrices en el contexto productivo y social)

1. Conforme grupos de trabajo colaborativo de máximo tres aprendices y lean el artículo: *Números alarmantes sobre la obesidad en Colombia*, disponible en https://www.urosario.edu.co/Periodico-NovaEtVetera/Salud/Numeros-alarmantes-sobre-la-obesidad-en-Colombia/.

Observe el video *Medición Antropométrica por Francis Holway – Parte 1*, disponible en https://youtu.be/ZbqpIsCh1K0

Determine si hay alguna relación entre las medidas corporales (peso, talla) y la salud, de acuerdo a la lectura, al video y a su experiencia.

Socialice sus conclusiones con los compañeros de ficha, en el momento que el instructor tenga establecido en clase, para tal fin.

2. Disponga del Anexo 14 *Medición Peso – Talla – Frecuencia cardiaca*, cinta métrica y calculadora.

Tome individualmente las siguientes medidas antropométricas:

- Peso en kilogramos
- Estatura en metros
- Perímetro abdominal en centímetros

Tenga en cuenta lo observado en el video y las instrucciones encontradas en el Anexo 14 Medición *Peso – Talla – Frecuencia cardiaca*.

Diligencie individualmente el Anexo 14 Medición *Peso – Talla – Frecuencia cardiaca* con todos los datos personales solicitados allí y las medidas antropométricas obtenidas.

Halle su Peso Ideal y su Índice de Masa Corporal (IMC). Siga las instrucciones encontradas en el Anexo 14 Medición *Peso – Talla – Frecuencia cardiaca* y registre los datos en el formato, finalmente analice si el IMC y el perímetro abdominal lo ubican dentro de un rango de riesgo para la salud.

Halle su frecuencia cardiaca máxima para complementar la información, siga las instrucciones encontradas en el Anexo 14 Medición *Peso – Talla – Frecuencia cardiaca*.

Determine la importancia de mantener el peso ideal y los beneficios que ofrece esta condición para la salud. Socialice sus apreciaciones con los compañeros e instructor.

Tiempo requerido: 4 horas (4 de acompañamiento directo del instructor).
Ambiente requerido: ambiente cultura física o coliseo o canchas deportivas.
Materiales: cinta métrica, calculadora, bascula, computador, proyector, Anexo 14, sonido, hojas de papel bond, guía de aprendizaje, marcadores borrables.

Actividad de Aprendizaje 13: Analizar la condición física personal previo a un plan de acondicionamiento por medio de la aplicación de diferentes pruebas. (Resultado de Aprendizaje: Desarrollar habilidades psicomotrices en el contexto productivo y social)

1. Conforme grupos de trabajo colaborativo de máximo 5 aprendices y lean el artículo *Técnicos de Caldas cambiaron su estrategia para mantener el entrenamiento de sus*

deportistas durante la cuarentena, disponible en https://www.lapatria.com/deportes/tecnicos-de-caldas-cambiaron-su-estrategia-para-mantener-el-entrenamiento-de-sus.

Infieran, de acuerdo a la lectura y a su experiencia, ¿qué es condición física? ¿Cuáles son las cualidades físicas que aparecen en la lectura? y socialicen con sus compañeros e instructor en el momento de la clase solicitado.

2. Observe el video *Cómo medir tu estado físico: test de evaluación*, disponible en https://youtu.be/9X5ZZEhz7wA y responda la siguiente pregunta: ¿Cuáles cree que son los objetivos de medir la condición física de un individuo?

Socialice con sus compañeros en el momento de la clase que el instructor lo solicite.

3. Lea el Anexo 15 *CUALIDADES FÍSICAS BÁSICAS* y elabore un mapa mental acerca de Cualidades físicas básicas (Se sugiere utilizar la aplicación mindmaps) y que contemple:
   - RESISTENCIA AERÓBICA: Concepto, Como se mejora, Intensidad, Actividades
   - FUERZA: Concepto, Tipos de contracción muscular, Como se mejora, Métodos y Terminología
   - FLEXIBILIDAD: Concepto, Como se mejora (métodos)
   - COORDINACIÓN: Concepto y cuáles son los movimientos que se ejecutan en los puestos de trabajo de su especialidad
   - VELOCIDAD: Concepto

Socialice con sus compañeros en el momento que el instructor lo solicite

4. Aliste cinta métrica, cronómetro, papel, lápiz y los siguientes documentos:
   Anexo 16 *DIAGNÓSTICO DE LA CONDICIÓN FÍSICA*.
   Anexo 17 *FORMATO CONDICIÓN FÍSICA ACTUAL*.

Siga las instrucciones para medir su condición física:

a. Observe las indicaciones para la realización de cada prueba encontradas en el Anexo 16 *DIAGNÓSTICO DE LA CONDICIÓN FÍSICA, a*sí como, los cuadros de resultados (baremos) que se encuentran en el mismo archivo.
b. Realice un calentamiento teniendo en cuenta las pautas explicadas.
c. Realice las pruebas planeadas y registre las marcas obtenidas.
d. Busque en los cuadros de resultados el puntaje obtenido, según las marcas.
e. Diligencie los datos solicitados en el Anexo 17 *FORMATO CONDICIÓN FÍSICA ACTUAL*.
f. Registre la marca y puntos obtenidos en el Anexo 17 *FORMATO CONDICIÓN FÍSICA ACTUAL*, columna PRIMER DIAGNÓSTICO.

g. Pase a la hoja ANÁLISIS DE RESULTADOS y marque una X frente al puntaje obtenido en cada prueba, si el puntaje no aparece, aproxime al siguiente.
h. Una las x para obtener la gráfica de su condición física, Anexo 17 *FORMATO CONDICIÓN FÍSICA ACTUAL*.
i. Guarde el Anexo 17 *FORMATO CONDICIÓN FÍSICA ACTUAL* como PDF y envíelo como evidencia por LMS.

Analice sus resultados comparándolos frente al Anexo 16 *DIAGNÓSTICO DE LA CONDICIÓN FÍSICA* y verifique cómo es el estado de su condición física actual.

Tiempo requerido: 8 horas (8 de acompañamiento directo del instructor).
Ambiente requerido: ambiente cultura física o coliseo o canchas deportivas.
Materiales: cronómetro, báscula, colchonetas, pito (silbato), cinta métrica, cajón test de Wells, cuadro demarcado para prueba de coordinación, Lápiz, papel y Anexos 16 y 17.

Actividad de Aprendizaje 14: Valorar la importancia de la alimentación y la higiene como factores que influyen en el cuidado de la salud y el rendimiento físico. (Resultado de Aprendizaje: Practicar hábitos saludables mediante la aplicación de fundamentos de nutrición e higiene).

1. Conforme grupos de trabajo colaborativo de máximo 3 aprendices y lean el artículo *HÁBITOS QUE MATAN A LOS COLOMBIANOS*, disponible en https://www.eltiempo.com/archivo/documento/MAM-1216115.

Analice la pertinencia de aplicar los métodos para mejorar las cualidades físicas básicas, de manera planeada y organizada, con el objetivo de adquirir hábitos saludables de vida, teniendo en cuenta la lectura y lo aprendido en el tema CUALIDADES FÍSICAS BÁSICAS.

Socialice las conclusiones con los compañeros de ficha en el momento de clase estimado por el instructor.

2. Escuche y observe con atención la exposición sobre Hábitos de Vida Saludable realizada por el instructor.

Observe el video *Charla: Beneficios de la actividad física en la salud*, disponible en https://www.youtube.com/watch?v=3e1ThqeTKfM

Elabore un mapa conceptual acerca de Actividad física. Teniendo en cuenta la exposición y el video; para elaborarlo incluya:

- Beneficios de la actividad física.
- Condiciones para que la actividad física sea saludable.

- Para considerarse físicamente activo, ¿Cuánto tiempo a la semana se requiere realizar actividad física?
- ¿Cuáles son los efectos positivos de la actividad física en la salud?
- Tiempo y frecuencia de práctica de actividad física para impactar sobre los factores de riesgo cardiaco.
- Tiempo y frecuencia de práctica de actividad física para bajar de peso.
- Contraindicaciones y recomendaciones para la práctica de actividad física en personas con sobrepeso/obesidad.
- Recomendaciones de actividad física para el adulto mayor.

Envíe el mapa conceptual vía LMS.

3. Escuche y observe con atención la exposición sobre *Nutrición* realizada por el instructor y complemente la información con el Anexo 18 *NUTRICIÓN*.

Elabore el menú para un día que tenga las características nutricionales que requiere una persona que realiza actividad física, de acuerdo a la información sobre nutrición y registre la información en la tabla 13:

Tabla 13

Planeación Menús

TIPO DE INGESTA	ALIMENTOS	NUTRIENTES
DESAYUNO		
MEDIA MAÑANA		
ALMUERZO		
MEDIA TARDE		
CENA		

Socialice la información con los compañeros de ficha en el momento de clase estimado por el instructor.

Tiempo requerido: 4 horas (4 de acompañamiento directo del instructor).
Ambiente requerido: ambiente cultura física o coliseo o canchas deportivas.
Materiales: computador, proyector, Anexo 18, sonido, hojas de papel bond, guía de aprendizaje, marcadores borrables.

Actividad de Aprendizaje 15: Comprender el sistema muscular y las ciencias que lo estudian para la elaboración del plan de acondicionamiento físico personal. (Resultado de Aprendizaje: Ejecutar actividades de acondicionamiento físico orientadas hacia el mejoramiento de la condición física en los contextos productivo y social)

1. Conforme grupos de tres aprendices y lean el artículo *Movimiento, clave del bienestar y el éxito profesional,* disponible en https://www.larepublica.co/salud-ejecutiva/movimiento-clave-del-bienestar-y-el-exito-profesional-2825412 .

   Vea el video *Condicionamiento físico*, disponible en https://www.youtube.com/watch?v=TOQEKBUuZ_s

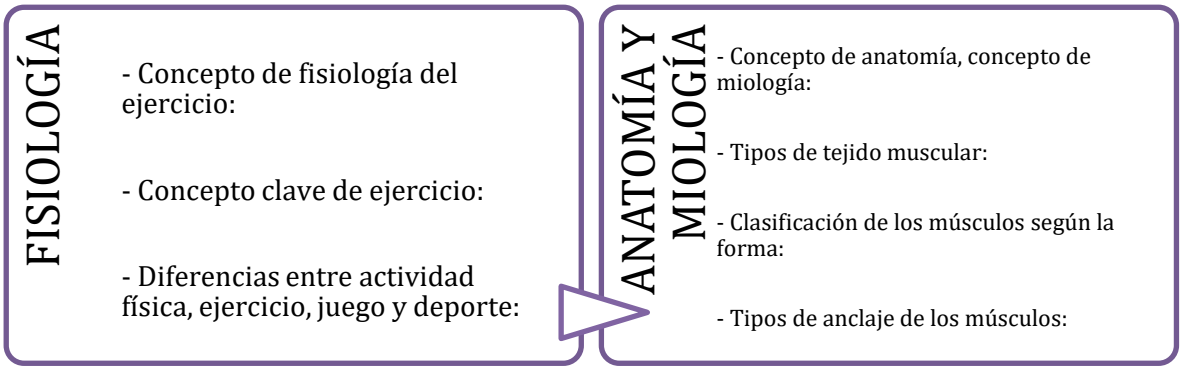
   Infiera que es acondicionamiento físico, sus beneficios y efectos en la salud física y mental teniendo en cuenta el artículo y el video anteriores y socialice con sus compañeros en el momento en que el instructor lo requiera.

2. Conforme grupos de tres aprendices y vean los siguientes videos:
   Alfredo Murisi - FISIOLOGÍA - Fisiología del ejercicio, disponible en https://youtu.be/xpoTAewmWrs.
   Anatomía Humana Generalidades de Miología, disponible en https://www.youtube.com/watch?v=7HYI5bJi-p4
   PRINCIPALES MÚSCULOS Y SU ENTRENAMIENTO, disponible en https://youtu.be/i3lurc7ut9Q

   Complete la Figura 16 *Matriz de Conceptos de Anatomía, Fisiología y Miología*, de acuerdo con los videos observados anteriormente.

Figura 16

Matriz de conceptos de Anatomía, Fisiología y Miología



Señale y nombre, en el Anexo 19 *IDENTIFICACIÓN SISTEMA MUSCULAR,* los 17 músculos con base en los videos vistos.

Socialice el resultado de las actividades anteriores a sus compañeros en el momento que el instructor lo requiera.

Tiempo requerido: 4 horas (4 de acompañamiento directo del instructor).
Ambiente requerido: ambiente cultura física o coliseo o canchas deportivas.
Materiales: computador, proyector, Anexo 19, sonido, hojas de papel bond, guía de aprendizaje, marcadores borrables.

Actividad de Aprendizaje 16: Ejecutar el plan de acondicionamiento personal a partir de la condición física actual y los métodos de entrenamiento. (Resultado de aprendizaje: Ejecutar actividades de acondicionamiento físico orientadas hacia el mejoramiento de la condición física en los contextos productivo y social)

1. Conforme grupos de tres aprendices y lean el artículo *El Real Madrid empieza la cuenta atrás para Manchester*, disponible en https://eldesmarque.com/madrid/real-madrid/noticias/197222-el-real-madrid-empieza-la-cuenta-atras-para-manchester.

   Vea el video *Circuito de Entrenamiento Futbol*, disponible en https://www.youtube.com/watch?v=E7A-R1sIrvI

   Deduzca ¿qué es método de entrenamiento? de acuerdo con el artículo, el video y su experiencia y socialice el concepto con los compañeros de ficha en el momento de clase estimado por el instructor.

2. Observe los siguientes videos:
   Acondicionamiento físico 2 parte 2, Cálculo frecuencia cardiaca, planificación básica del entreno, disponible en https://youtu.be/HLsKD38QXbk

volumen e intensidad (factores del entrenamiento), disponible en https://youtu.be/ygoo2abYbe4

Diligencie la figura 17 dando la definición del concepto y de un ejemplo de plan de acondicionamiento físico, volumen e intensidad, teniendo en cuenta los videos vistos anteriormente.

Figura 17
Matriz Acondicionamiento físico

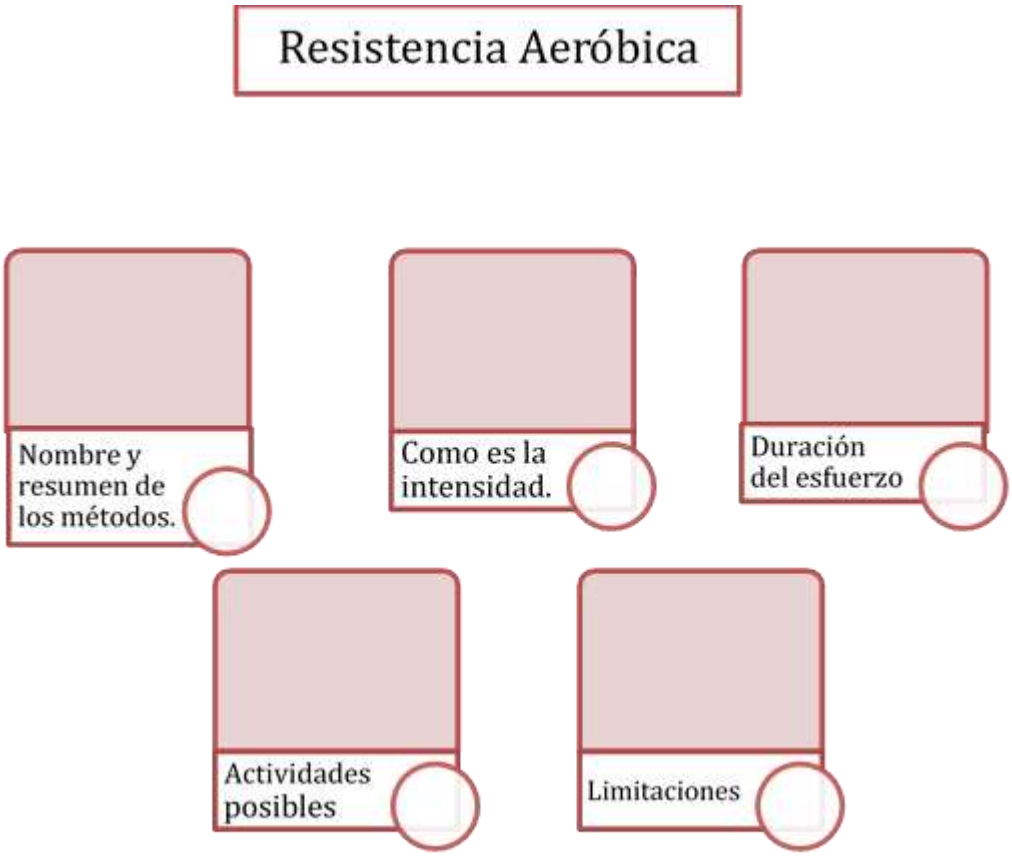


Socialice la figura diligenciada con sus compañeros en el momento que el instructor lo solicite.

3. Observe los siguientes videos:
   Video de cómo mejorar nuestra resistencia aeróbica, disponible en https://www.youtube.com/watch?v=JkRXoM-Q7gg
   Método continuo: extensivo e intensivo, disponible en https://youtu.be/DajJ4svqUHQ
   metodos de entrenamiento de la fuerza, disponible en https://youtu.be/U0XReD1a8zM
   Repeticiones - Rangos para Fuerza, Hipertrofia y Resistencia, disponible en https://youtu.be/DNoowXFW6vQ
   Entrenamiento de la flexibilidad, disponible en https://youtu.be/1VbFLahlcsA

Diligencie la figura 18 teniendo en cuenta los videos anteriores.

Figura 18
Resistencia Aeróbica



Elabore una tabla en la cual desarrolle los siguientes aspectos:

- Fuerza: concepto, métodos (nombre y descripción), series y repeticiones. Incluya Imágenes de ejercicios de fuerza para cada uno de los 17 músculos del Anexo 19 *IDENTIFICACIÓN SISTEMA MUSCULAR*
- Flexibilidad: concepto, métodos (nombre y descripción), duración del estiramiento del método estático. Incluya Imágenes de estiramiento estático para cada uno de los 17 músculos del Anexo 19 *IDENTIFICACIÓN SISTEMA MUSCULAR*

Socialice y aplique en clase con sus compañeros en el momento que el instructor lo solicite.

4. Conforme un grupo de tres aprendices y vean el video *Como Crear El Plan De Entrenamiento Perfecto Para El Ciclismo*, disponible en https://youtu.be/WBpKgzxdJ9Q

Lea el artículo *Cómo crear un plan personal de acondicionamiento físico*, disponible en https://es.wikihow.com/crear-un-plan-personal-de-acondicionamiento-f%C3%ADsico

Defina que es un plan de acondicionamiento físico, teniendo en cuenta el video, la lectura y su experiencia y socialice en clase con sus compañeros en el momento que el instructor lo solicite.

5. Atienda la charla magistral acerca de la elaboración de un plan personal de acondicionamiento físico orientada por su instructor y tenga a la mano el Anexo 20 *PLAN DE ACONDICIONAMIENTO FÍSICO PERSONAL*.

Elabore su Plan Acondicionamiento Físico Personal de acuerdo a los conocimientos adquiridos y envíelo por el LMS

Realice las correcciones o ajustes indicados por su instructor y téngalo disponible para su aplicación en sesión de formación.

Ejecute su Plan de Acondicionamiento Físico Personal en sesión de formación atendiendo las indicaciones de su instructor.

Evidencia: *Plan de acondicionamiento físico personal.*

Tiempo requerido: 16 horas (12 de acompañamiento directo del instructor y 4 trabajo autónomo).
Ambiente requerido: ambiente cultura física o coliseo o canchas deportivas.
Materiales: computador, proyector, Anexos 19 y 20, sonido, hojas de papel bond, guía de aprendizaje, marcadores borrables.

Actividad de Aprendizaje 17: Ejecutar un plan de pausas activas según los principios de la ergonomía y la ocupación. (Resultado de aprendizaje: Implementar un plan de ergonomía y pausas activas según las características de la función productiva.)

1. Conforme grupos de trabajo colaborativo de máximo tres aprendices y vean el video *Ergonomia en el Trabajo*, disponible en https://youtu.be/a5pXLcGkvjY

Infieran, teniendo en cuenta el video, ¿Qué es ergonomía? Complemente la información consultando a través de internet.

Socialice con sus compañeros en el momento que el instructor lo solicite.

2. Vea el video *VIDEO ERGONOMIA*, disponible en https://www.youtube.com/watch?v=1I9tGvHx1Hg

Responda las siguientes preguntas:

- ¿Qué es un riesgo ergonómico?
- ¿Cuál es el beneficio de entender la ergonomía?
- ¿Cuáles son los factores que afectan la ergonomía?
- ¿Cuáles son las soluciones en la prevención de la salud física y mental?

Socialice con sus compañeros las conclusiones encontradas, en el espacio que el instructor defina para tal fin.

3. Conforme grupo de trabajo colaborativo de máximo tres aprendices y vean el video PAUSAS ACTIVAS, disponible en https://www.youtube.com/watch?v=T7fWA2WOTjc

Respondan las siguientes preguntas, de acuerdo al video y teniendo en cuenta su experiencia:

- ¿Qué es una pausa activa?
- ¿Cuáles son los beneficios de realizar pausas activas?
- ¿Qué tipos de ejercicio se hacen en las pausas activas?

Socialice las conclusiones encontradas con sus compañeros en el espacio que el instructor defina en la clase para tal fin.

4. Atienda la charla magistral acerca de las pausas activas y la ergonomía en el puesto de trabajo, orientada por su instructor.

Consulte tres ejercicios de pausas activas acordes a cada cargo de la brigada de servicio y explique sus beneficios.

Socialícelos con sus compañeros y unifiquen criterios con la orientación de su instructor.

Elabore un plan de pausas activas, diligenciando la tabla 14, en la que aparezcan mínimo dos ejercicios para cada parte del cuerpo aplicados a su profesión.

Tabla 14

Plan de Pausas Activas

PLAN DE PAUSAS ACTIVAS			
PARTE DEL CUERPO	**EJERCICIO**	**TIEMPO**	**REPETICIONES**
Movilidad articular cuello			

Estiramiento cuello			
Movilidad articular hombros			
Estiramiento hombros			
Movilidad articular codos			
Estiramiento antebrazo			
Movilidad articular muñecas			
Movilidad articular dedos			
Estiramiento dedos			
Movilidad articular tronco			
Estiramiento tronco			
Movilidad articular cintura			
Estiramiento muslo			
Movilidad articular rodilla			
Estiramiento pantorrilla			
Movilidad articular tobillo			

Presente su Plan de Pausas Activas a su instructor para realimentación e impleméntelo en sesión de formacion de acuerdo con el criterio del instructor.

Evidencia: *Plan de Pausas Activas*

Tiempo requerido: 6 horas (4 de acompañamiento directo del instructor y 2 trabajo autónomo).
Ambiente requerido: ambiente cultura física o coliseo o canchas deportivas.
Materiales: computador, proyector, sonido, hojas de papel bond, guía de aprendizaje, marcadores borrables.

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
1. **Evidencias de Desempeño:** *Socialización Decálogo del comportamiento ético*	Reconoce su valor y el valor del otro de acuerdo a los principios de dignidad y construcción cultural y autonomía Cambia actitudes frente a su comportamiento con base en la dignidad, aportando a la cultura de paz	Observación directa/Lista de cotejo
2. Evidencias de Desempeño: *Socialización Proyecto de Vida*	Define su proyecto de vida con base en criterios axiológicos y culturales y hábitos de convivencia.	Observación directa/Lista de cotejo
3. Evidencias de Desempeño: *Plegable de caracterización de los criterios de respeto por la dignidad del otro, la interacción y preservación del medio ambiente*.	Define su proyecto de vida de acuerdo a los criterios de dignidad, de respeto, creencias, ecología y cultura.	Observación directa/Lista de cotejo
4. Evidencias de Desempeño: *Video análisis y resolución de un conflicto laboral.*	Modifica actitudes comportamentales a partir de la resolución pacífica de conflictos. Aplica acciones de prevención de acciones violentas con base en estrategias de comunicación asertiva.	Observación directa/Lista de cotejo
5. Evidencias de Conocimiento: *Cuestionario de conocimientos Cliente, consumo, características y fidelización.*	Describe los tipos de clientes de acuerdo a tipología y variables de consumo.	Preguntas/Cuestionario
6. **Evidencias de Desempeño:** *Juego de Roles interacción con el cliente en establecimientos de A&B.*	Interactúa con los clientes según necesidades y técnicas de comunicación efectiva. Ejecuta estrategias de fidelización con relación a políticas del establecimiento.	Observación directa/Lista de cotejo

7. **Evidencias de Desempeño:** *Video de la Preparación y aplicación de soluciones desinfectantes.*	Prepara soluciones de limpieza y desinfección según procedimientos establecidos. Limpia y desinfecta áreas, equipos y utensilios para la preparación de alimentos y bebidas de acuerdo con programa y procedimiento operativo estándar.	Observación directa/Lista de cotejo
8. Evidencias de Desempeño: *Plan de acondicionamiento físico personal.*	Identifica los conceptos básicos de Anatomía y Fisiología. Interpreta los fundamentos de Estilo de vida saludable, Higiene y Nutrición en los contextos productivo y social. Administra un plan de Higiene Corporal dentro del contexto productivo. Establece pausas de acuerdo con cargas de trabajo y tiempos de Actividad Física para una recuperación adecuada.	Observación directa/Lista de cotejo
9. Evidencias de Desempeño: *Plan de Pausas Activas*	Ejecuta rutinas de ejercicio físico según las necesidades de los contextos laboral y social. Aplica conceptos básicos de Ergonomía y Pausas Activas de acuerdo con la naturaleza de la función productiva. Discrimina ejercicios específicos para la prevención de riesgos ergonómicos según su actividad laboral. Estructura un plan de Ergonomía y pausas activas según contexto laboral	Observación directa/Lista de cotejo

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

- **Actividad física:** cualquier movimiento corporal producido por los músculos que exija gasto de energía.
- **Cliente:** La persona que compra habitualmente en la misma empresa (consumidor habitual). Consumidor La persona que compra un producto o servicio. Usuario: La persona que disfruta habitualmente de un servicio o del empleo de un producto.

- **Comensal:** Es cada una de las personas que comen en una misma mesa, es un conocedor de los platos, hace una selección y evaluación de los platos, es exigente en cuanto a los tiempos de cocción y en general sobre las características de cada tipo de comida.
- **Condición física:** Es la capacidad de realizar esfuerzos físicos con vigor y efectividad, retardando la aparición de la fatiga (cansancio) y previniendo las lesiones.
- **Demanda:** Es definida como la cantidad de bienes y/o servicios que son adquiridos por consumidores a diferentes precios, a través de una unidad de tiempo específica ya que sin un parámetro temporal no podemos decir si una cantidad de demanda crece o decrece.
- **Deseo:** Representa la creencia del consumidor de que el producto satisface una necesidad básica de mejor forma que otros productos también disponibles en el mercado. Con base a esa creencia se genera el concepto de valor y se origina la importancia de estudiar la conducta de los consumidores
- **Dilema:** Un desacuerdo, que puede resolverse a través de dos soluciones pero que ninguna de las dos resulta completamente aceptable o, por el contrario, que las dos son igualmente aceptables. En otras palabras, al elegir una de las opciones, la persona no queda del todo conforme. Lo que hace un dilema es poner a un individuo en una situación de duda, debatiéndose entre dos alternativas. El dilema puede generarse por diversas cuestiones: profesionales, morales, etc. Es frecuente que la persona se debata entre una opción “correcta” (aquello que supone que debe hacer) y una opción “sentimental” (aquello que siente que quiere hacer). El dilema se utiliza en ocasiones como recurso retórico, en la forma "debes optar por A o B"; en este caso, A y B serían proposiciones que conducen a conclusiones adicionales.
- **Ejecución:** El concepto de ejecución significa que hay una acción final que lleva a término algo, por lo que previamente hay una planificación anterior.
- **Ejercicio:** El ejercicio físico hace referencia a una actividad planificada, estructurada y repetitiva; realizada con un propósito claro, de manera frecuente y con un objetivo de mejorar o mantener la condición física del individuo. El ejercicio físico también está estrechamente ligado con la condición física y la salud Poner en condición, adaptar. Modificar para cumplir un objetivo.
- **Fidelización:** Es el que establece sólidos vínculos y el mantenimiento a largo plazo de las relaciones con los clientes, lo que implica un desplazamiento de un marketing centrado en el corto plazo, a un marketing con un enfoque estratégico. Es conseguir una clientela fiel, un cliente leal, que repite su visita al restaurante asiduamente, recomienda el negocio a otras personas, y puede tolerar una falla ocasional en la atención sin desertar, todo esto gracias a la relación generada. Por lo tanto, una variable indispensable a trabajar por parte de la gerencia de un restaurante, consistirá en analizar como brindarle mayor valor al cliente para que éste, frente a la fuerte oferta del mercado, siga eligiendo volver a nuestro negocio.
- **Hábito:** Práctica habitual de una persona, animal o colectividad.

- **Intangible:** por lo que no podemos tocarlos, solo se pueden percibir. Es algo muy subjetivo, ya que puede variar de cliente a cliente.
- **Marketing:** O mercadotecnia es el sistema de investigar un mercado, ofrecer valor y satisfacer al cliente con un objetivo de lucro. Esta disciplina se responsabiliza de estudiar el comportamiento de los mercados y de las necesidades de los consumidores. Analiza la gestión comercial de las compañías con la finalidad de atraer, captar, retener y fidelizar a los clientes finales a través de la satisfacción de sus deseos y resolución de sus problemas.
- **Medición:** Una medición es un acto para determinar la magnitud de un objeto en cuanto a cantidad.
- **Mercado:** Es el lugar donde se reúnen oferentes y demandantes y es donde se determinan los precios de los bienes y servicios a través del comportamiento de la oferta y la demanda. *En un sentido menos amplio, el mercado es el conjunto de todos los compradores reales y potenciales de un producto. (*Patricio Bonta y Mario Farber)
- **Necesidad:** Es una carencia o escasez de algo que se considera imprescindible. También se utiliza esta palabra para significar obligación, hace referencia también a una situación difícil que atraviesa alguien. Especialmente en plural, 'necesidades' significa evacuación corporal de orina o heces. En Psicología, una necesidad es un impulso surgido de un estado de tensión debido a una carencia concreta. Procede del latín *necessĭtas, -ātis.* Puede definirse como el estado de una persona en relación con los medios necesarios o útiles para su existencia y desarrollo.
- **Oferta:** Está constituida por el conjunto de bienes y/o servicios que se ofrecen en el mercado en un momento determinado y con un precio concreto. Es la cantidad de productos y servicios que se encuentran disponibles para ser consumidos.
- **Producto:** Es algo que puedes percibir con tus sentidos: lo ves, lo tocas, lo hueles y, en algunos casos, hasta lo oyes o lo degustas
- **Repeticiones:** el número de veces seguidas que repite un mismo movimiento
- **Series:** también llamadas tandas, agrupan cierto número de repeticiones, separadas por periodos de descanso o por la realización de ejercicios distintos
- **Servicio:** En el ámbito económico, es la acción o conjunto de actividades destinadas a satisfacer una determinada necesidad de los clientes, brindando un producto inmaterial y personalizado. Son diseñados y realizados en atención a cada cliente individualmente. En servicio, no existen cadenas de producción en masa como sí sucede en la fabricación de bienes.
- **Tangible:** Se dice que algo es tangible cuando se puede tocar, guardar y comprobar y, por extensión, cuando algo resulta evidente. En otras palabras, lo tangible es todo aquello que podemos percibir a través de nuestros sentidos. La realidad es algo tangible, porque la materia es concreta y las cosas existen. La garantía de que esto es así viene dada por los sentidos, que nos proporcionan las pruebas irrefutables para decir que algo concreto es tangible. Esta idea se fundamenta en el sentido común y la experiencia cotidiana.
- **Test:** pruebas destinadas a evaluar conocimientos, aptitudes o funciones.

6. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

La República. (2020, 14 mayo). *El protocolo a seguir para la reapertura de los restaurantes y hoteles nacionales*. Diario La República. https://www.larepublica.co/ocio/el-protocolo-a-seguir-para-la-reapertura-de-los-restaurantes-y-hoteles-nacionales-3005639

Podredumbre: 2- Cacahuetes y alergias. (2018, 7 febrero). DocumaniaTV. https://www.documaniatv.com/social/podredumbre-2-cacahuetes-y-alergias-video_1466eeb35.html

Interacción en el contexto productiva y social

"Que de la cara": empleados de Jorge Rausch le reclaman por el pago de salud y quincenas. (2020, 9 junio). ABC Política. https://www.abcpolitica.com/que-de-la-cara-empleados-de-jorge-rausch-le-reclaman-por-el-pago-de-salud-y-quincenas/

Asociación Editorial Bruño. (2014, 27 mayo*). B-Conferencia - Ética Profesional (Adela Cortina). YouTube.* https://www.youtube.com/watch?v=2eYtiv5lijo&feature=youtu.be

Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz Vitoria-Gasteizko Udala. (2015, julio). *RESOLUCIÓN PACÍFICA DE CONFLICTOS*. https://www.ucm.es/data/cont/media/www/pag-50196/documentos/Gu%C3%ADa%20duIN.

Ayuntamiento Leganés. (2010, 29 junio). *6 - La regla de las 4 R: Reducir, Reutilizar, Reciclar y Recuperar*. https://cutt.ly/kgsktiA

Cajal, A. (2020, 26 marzo). *Competencias ciudadanas: definición, tipos y ejemplos*. Lifeder. https://www.lifeder.com/competencias-ciudadanas/

Caracol Noticias. (2018, 8 mayo). *Rechazan presunto acto de discriminación contra el músico don José en Medellín | Noticias Caracol*. YouTube. https://www.youtube.com/watch?v=B2FvQX9DAt8

Caracol Radio. (2020, 5 mayo). *Listo protocolo de salubridad cuando autoricen abrir bares y restaurantes*. Caracol Radio. https://caracol.com.co/emisora/2020/05/05/bogota/1588692085_728324.html

Centro de Investigación en Memoria Histórica Militar. (2017). *Texto de Secuencias Didácticas, GALERÍA DE LOS SUEÑOS «La educación para la paz desde el aula»*. Issuu. https://issuu.com/centrodeinvestigacionenconflictoyme/docs/libro_1

Colombia, P. (2020, 3 abril). *Empleados acusan a Jorge Rausch de no pagarles su sueldo y él responde (RCN Televisión)*. Publimetro Colombia. https://www.publimetro.co/co/entretenimiento/2020/04/02/empleados-acusan-a-jorge-rausch-de-no-pagarles-su-sueldo.html

ELTIEMPO.COM. (2020, 23 marzo). *Lo que no podrá hacer durante el aislamiento obligatorio en Colombia*. El Tiempo. https://www.eltiempo.com/politica/explicacion-del-decreto-sobre-aislamiento-preventivo-obligatorio-en-colombia-476148

INTEF. (s. f.). 4.I.- Resolución de conflictos. | Factores clave para una dirección eficaz. http://formacion.intef.es/pluginfile.php/87300/mod_imscp/content/2/4i_resolucin_de_conflictos.html

jucapalotes. (2012, 22 febrero). *Abuela Grillo. Leyenda entera.* YouTube. https://www.youtube.com/watch?v=b381AIl5pbs

LanAnhB. (2011, 15 junio). *Transformación democrática de conflictos sociales PrevCon PCM on Vimeo*. YouTube. https://www.youtube.com/watch?v=QD6jd7yJjTE

Martha CoachWP. (2013, 24 marzo). *ATREVETE A SOÑAR - Plan de vida*. YouTube. https://www.youtube.com/watch?v=ob0qM06L4MA

Ministerio de Educación Nacional. (2016, enero). *Secuencias Didácticas de Educación para la Paz*. https://santillanaplus.com.co/pdf/secuencias.pdf.

Ministerio de Salud y Protección Social. (2020, 23 marzo). *Establecimientos de alimentos, bebidas y medicamentos con lineamientos por COVID-19*. https://www.minsalud.gov.co/Paginas/Establecimientos-de-alimentos-bebidas-y-medicamentos-con-lineamientos-por-COVID-19.aspx

Savater, F. (1991). CAPÍTULO TERCERO HAZ LO QUE QUIERAS. En Ética para Amador (pp. 20-26). Ariel.

Asesorar al cliente

Chespirito y sus Amigos. (2017, 8 agosto). *Don Ramón le enseña al Chavo a jugar boliche.* YouTube. https://www.youtube.com/watch?v=gf-oz0BeTBE&feature=youtu.be

Consumo Responsable. (2020, 20 agosto). *Los programas de fidelización de clientes. Premios, descuentos y canjes*. https://www.miconsumoresponsable.com/finanzas-personales/fidelizacion-de-clientes/

David Chavez Alejo. (2011, 27 agosto). *Liderazgo motivación Excelente video inspirador*. YouTube. https://www.youtube.com/watch?v=XwVIftTTW14&feature=youtu.be

eFoodhandlers Inc. (2014, 27 octubre). *Parte 5: Limpieza y Desinfección*. YouTube. https://www.youtube.com/watch?v=x33jkixl8-8

Flippedclassroom. (2014, 21 enero). *La comunicación*. YouTube. https://www.youtube.com/watch?v=j-MtfYfxW9M

gasmersitho. (2012, 26 febrero). *Competencias, Calidad, Trabajo en equipo, Liderazgo, Servicio,*. YouTube. https://www.youtube.com/watch?v=eoFChpJggQ0

Gorriz, G. (2015, 2 septiembre). *Cómo diseñar un Programa de Fidelización de Clientes que funcione.* German Gorriz - Marketing I Branding I CX. https://germangorriz.com/como-disenar-un-programa-de-fidelizacion-de-clientes-que-funcione/

gourmetdemexico. (2017, 29 abril). *Los 10 Tipos de Clientes más comunes en un Restaurante*. portamenu. https://www.portamenus.com.mx/single-post/2017/04/28/Los-10-Tipos-de-Clientes-m%C3%A1s-comunes-en-un-Restaurante

Marisol Martínez. (2017, 7 noviembre). *10 Claves para la Fidelización del cliente (Infografía)*. Marketing Lovers. https://www.marketinglovers.net/10-claves-la-fidelizacion-del-cliente-infografia/

Prepa en Línea. (2018, 9 enero). *¿Qué es la comunicación asertiva?* YouTube. https://www.youtube.com/watch?v=ZgmSfdE2y-s&feature=youtu.be

Quiroa, M. (s. f.). *Mercado*. Economipedia. https://economipedia.com/definiciones/mercado.html

Raffino, M. (2020, 10 julio). *Concepto de CONSUMIDOR*. Concepto.de. https://concepto.de/consumidor/

Rodriguez, E. (2020, 12 abril). ▷ *Los 9 Tipos de Clientes que pueden visitar a tu restaurante en 2019*. Marketing Gastronómico. https://eloyrodriguez.com/tipos-de-clientes-restaurante/

SCARAVILLI Capacitación Empresarial & Consultoria. (2014, 23 junio). *Asertividad « La vida es bella»*. YouTube. https://www.youtube.com/watch?v=UdpndKFeWx0

TOPICFLOWER. (2017, 7 abril). *Cómo lograr una comunicación asertiva - Topicflower BLOG*. http://topicflower.com/blog/como-lograr-una-comunicacion-asertiva/

Manipulación de alimentos

Ern Esto. (2020, 19 mayo). *La red conceptual*. YouTube. https://www.youtube.com/watch?v=A44qEXUHimY

FRAN SALOMON. (2017, 12 diciembre). ¿Cómo hacer un service blueprint con COMICS? YouTube. https://www.youtube.com/watch?v=F5CQ8HH1zK8

Gobierno de México. (s. f.). *CAPITULO 8. LIMPIEZA*. http://www.salud.gob.mx/unidades/cdi/documentos/capitulo8.html.

Profe Carla. (2020, 3 mayo). *Tutorial redes conceptuales*. YouTube. https://www.youtube.com/watch?v=6hO9s_qFUlY

Universidad de la Punta. (s. f.). *3.6.4.7. Red Conceptual*. http://contenidosdigitales.ulp.edu.ar/exe/tecnicasdeestudio/3647_red_conceptual.html

Generación de hábitos saludables de vida

Alex Mauricio Godoy Ávila. (2015, 8 abril). Circuito de Entrenamiento Futbol. YouTube. https://www.youtube.com/watch?v=E7A-R1sIrvI

Alfredo Murisi. (2018, 12 diciembre). Alfredo Murisi - FISIOLOGÍA - Fisiología del ejercicio. YouTube. https://www.youtube.com/watch?v=xpoTAewmWrs&feature=youtu.be

Clínica Alemana. (2013, 23 julio). Charla: Beneficios de la actividad física en la salud. YouTube. https://www.youtube.com/watch?v=3e1ThqeTKfM

Crecimiento Total. (2016, 25 junio). Repeticiones - Rangos para Fuerza, Hipertrofia y Resistencia. YouTube. https://www.youtube.com/watch?v=DNoowXFW6vQ&feature=youtu.be

Cuerpo y Movimiento. (2017, 2 enero). Anatomía básica 3.1 Términos de movimiento (primera parte). YouTube. https://www.youtube.com/watch?v=i5Sw90xLEug

Editorial La República S.A.S. (2019, 7 febrero). Movimiento, clave del bienestar y el éxito profesional. LA REPÚBLICA. https://www.larepublica.co/salud-ejecutiva/movimiento-clave-del-bienestar-y-el-exito-profesional-2825412

Eduardo Lozano. (2013, 19 abril). Ergonomia en el Trabajo. YouTube. https://www.youtube.com/watch?v=a5pXLcGkvjY&feature=youtu.be

El Real Madrid empieza la cuenta atrás para Mánchester. (2020, 31 julio). ElDesmarque Madrid. https://eldesmarque.com/madrid/real-madrid/noticias/197222-el-real-madrid-empieza-la-cuenta-atras-para-manchester

Entreno Del Día. (2017, 1 febrero). Cómo Medir tu Estado Físico: Test de Evaluación. YouTube. https://www.youtube.com/watch?v=9X5ZZEhz7wA&feature=youtu.be

Francis Holway Nutricion. (2017, 10 marzo). Medición Antropométrica por Francis Holway - Parte 1. YouTube. https://www.youtube.com/watch?v=ZbqpIsCh1K0&feature=youtu.be

GCN en Español. (2019, 31 enero). Como Crear El Plan De Entrenamiento Perfecto Para El Ciclismo. YouTube. https://www.youtube.com/watch?v=WBpKgzxdJ9Q&feature=youtu.be

Global Campus. (2015, 15 junio). PAUSAS ACTIVAS. YouTube. https://www.youtube.com/watch?v=T7fWA2WOTjc

Javi Cas. (2020, 1 mayo). Acondicionamiento físico 2 parte 2, Cálculo frecuencia cardiaca, planificación básica del entreno. YouTube. https://www.youtube.com/watch?v=HLsKD38QXbk&feature=youtu.be

LA ACADEMIA DEL COACH. (2019, 11 marzo). metodos de entrenamiento de la fuerza. YouTube. https://www.youtube.com/watch?v=U0XReD1a8zM&feature=youtu.be

La Patria. (2020, 31 marzo). TÃ©cnicos de Caldas cambiaron su estrategia para mantener el entrenamiento de sus deportistas durante la cuarentena. https://www.lapatria.com/deportes/tecnicos-de-caldas-cambiaron-su-estrategia-para-mantener-el-entrenamiento-de-sus

Mario Calle Murillo. (2015, 10 noviembre). Método continuo: extensivo e intensivo. YouTube. https://www.youtube.com/watch?v=DajJ4svqUHQ&feature=youtu.be

Martin Polo. (2015, 22 abril). Entrenamiento de flexibilidad. YouTube. https://www.youtube.com/watch?v=1VbFLahlcsA&feature=youtu.be

Morfología UCT. (2014, 26 marzo). Anatomía Humana Generalidades de Miología. YouTube. https://www.youtube.com/watch?v=7HYI5bJi-p4

Números alarmantes sobre la obesidad en Colombia. (2018, 21 noviembre). Periódico Nova Et Vétera - Universidad del Rosario. https://www.urosario.edu.co/Periodico-NovaEtVetera/Salud/Numeros-alarmantes-sobre-la-obesidad-en-Colombia/

Operación Bikini. (2017, 3 junio). La importancia del calentamiento ☆☆☆☆☆. YouTube. https://www.youtube.com/watch?v=x5e1kAiDb-8&feature=youtu.be

patricia ore romero. (2017, 14 agosto). VIDEO ERGONOMIA. YouTube. https://www.youtube.com/watch?v=1I9tGvHx1Hg

Profe Jose Analiza. (2016, 17 octubre). volumen e intensidad (factores del entrenamiento). YouTube. https://www.youtube.com/watch?v=ygoo2abYbe4&feature=youtu.be

SAME San Miguel. (2018, 16 enero). Como se toma el pulso? YouTube. https://www.youtube.com/watch?v=LE8xLeCSWvw&feature=youtu.be

SanitasTV. (2010, 3 diciembre). Video de cómo mejorar nuestra resistencia aeróbica. YouTube. https://www.youtube.com/watch?v=JkRXoM-Q7gg

Tiempo, R. E. L. (2000, 23 febrero). HÁBITOS QUE MATAN A LOS COLOMBIANOS. El Tiempo. https://www.eltiempo.com/archivo/documento/MAM-1216115

Tony De Casper. (2014, 17 septiembre). Condicionamiento físico. YouTube. https://www.youtube.com/watch?v=TOQEKBUuZ_s

Wegener Fermi. (2017, 23 enero). PRINCIPALES MÚSCULOS Y SU ENTRENAMIENTO. YouTube. https://www.youtube.com/watch?v=i3lurc7ut9Q&feature=youtu.be

wikiHow. (2019, 8 enero). Cómo crear un plan personal de acondicionamiento físico. https://es.wikihow.com/crear-un-plan-personal-de-acondicionamiento-f%C3%ADsico

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	**Jeison Castaño** **Fernando Garcia** **Juan Pablo Gonzalez** **Freddy Leon Wagner** **Cesar Augusto Perdomo** **Erika Rojas** **Néstor Silva Romero** **Yudy Paola Torres** **Mélida Villacres**	**Instructores Técnicos y transversales/ Equipo de Desarrollo Curricular**	**Centro Nacional de Hotelería, Turismo y Alimentos**	**04/07/2020**
	Martha Isabel Rincón **Juan Simbaqueba**	**Acompañamiento Pedagógico**	**Centro Nacional de Hotelería,**	**04/07/2020**

			Turismo y Alimentos	
Fecha de finalización y aprobación:			**14 de noviembre de 2020**	

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

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