PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

FORMATO INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Montería, 20 de Julio de 2024

Señor (a)
DAVID ALBERTO ORTEGA MEJIA

SUPERVISOR(A) CONTRATO No. **CO1.PCCNTR. 5852458**

Coordinador académico

Centro de Comercio, Industria y Turismo de Córdoba
Montería

Asunto: Informe mensual de ejecución contractual Mes Julio del año 2024

Referencia: CO1.PCCNTR. 5852458 del año 2024

JENNIFFER HERNÁNDEZ GUZMÁN, identificado con la cédula de ciudadanía **No. 25775911** de Montería, en mi calidad de Contratista del SENA, en Centro de Comercio, Industria y Turismo de Córdoba, en cumplimiento del Contrato de Prestación de Servicios de la referencia, a continuación, presento el Informe de actividades realizadas en el mes objeto de cobro.

Valor y forma de Pago Se fija como valor total para el contrato la suma de TREINTE Y CUATRO MILLONES SEISCIENTOS CINCUENTA Y CINCO MIL CUATROCIENTOS CINCUENTA PESOS M/CTE. ($34.655.450). Esta suma será pagada por el SENA al contratista de la siguiente manera: a) DIEZ (10) pagos iguales por los meses de Febrero a Noviembre de 2024, por valor de TRES MILLONES CUATROCIENTOS SESENTA Y CINCO MIL QUINIENTOS CUARENTA Y CINCO PESOS M/CTE. ($3.465.545) cada uno.

Dichos honorarios serán pagados por el SENA al contratista de acuerdo al cronograma definido por la Dirección Administrativa y Financiera de la Dirección General, en la cuenta de ahorro No. 569-217971-80 de BANCO Bancolombia S.A., cuyo titular es el (la) contratista; el cambio de la cuenta por parte del contratista deberá ser informada al supervisor del contrato con el fin de sustituir los trámites pertinentes. Para que el SENA pueda adelantar los trámites administrativos del pago, el (la) Contratista debe acreditar previamente el cumplimiento de los requisitos de pago, tales como la certificación expedida por el supervisor del contrato, en la que ac redite el cumplimiento a entera satisfacción del objeto y obligaciones del contrato en el respectivo periodo y la certificación de los aportes al sistema de salud, Pensión y Riesgos Laborales, así como todos los documentos necesarios para el pago.

Plazo: Será hasta el 30 de Noviembre de 2024

OBJETO:
CONTRATAR LOS SERVICIOS PERSONALES DE CARÁCTER TEMPORAL COMO INSTRUCTOR CONTRATISTA PARA IMPARTIR FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL EN EL MARCO DEL PROGRAMA OFERTA REGULAR, TITULADA Y COMPLEMENTARIA PRESENCIAL Y VIRTUAL EN EL CENTRO DE COMERCIO INDUSTRIA Y TURISMO DEL SENA REGIONAL CÓRDOBA

Obligaciones Especificas:

No	Obligaciones	Acciones realizadas	Evidencias
1	Planear y ejecutar la formación profesional en el área de su educación de acuerdo con el programa y la competencia asignada, para el logro de los resultados de aprendizaje definidos, cumpliendo las horas de formación de las competencias de los programas de formación equivalentes a la programación de la Formación Profesional Integral.	Se apoya la Planeación y ejecución de la formación profesional, en el programa de Oferta regular, enfocado a los siguientes programas de formación titulada asignado. Se continúa ejecutando las siguientes formaciones: **Técnico:** Servicio de restaurante y bar Ficha N° 2877834 en Montería. **Técnico:** Servicio de restaurante y bar Ficha N° 2877829 en Montería. **Auxiliar:** Servicios de Bartender Ficha N° 2994854 **Formación complementaria:** Servicio al cliente mesa y bar Ficha N° 2981720 en Montería. **Formación complementaria:** Preparación de cocteles Ficha N° 3030951 en San Antero.	Listas de asistencia, formato mensual de eventos de Julio de 2024 Fotografías en las sesiones de formación
2	Apoyar la elaboración de la planeación pedagógica, guías de aprendizaje, instrumentos de evaluación, plan de trabajo, ayudas didácticas requeridos para el desarrollo de los	Se Colabora con la elaboración de las guías de aprendizaje en su formato actual GFPI-F-135-V04, mientras que los instrumentos de evaluación fueron aportados en la cuenta de	Se anexan en la carpeta GC las guías de aprendizaje en su formato

	procesos de formación asignados.	Febrero de 2024.	actualizado GFPI-F-135-V04 Los instrumentos de evaluación fueron aportados en la cuenta de Febrero de 2024
3	Registrar en el aplicativo SOFIA PLUS, todas las evidencias del proceso formativo: crear las rutas de aprendizaje, asociar aprendices, realizar registro de inasistencia de aprendices, planes de mejoramiento y registrar juicios evaluativos, acorde con los lineamientos institucionales.	A la fecha las fichas se encuentran vigentes y al día, por lo tanto no hay resultados por evaluar.	Por lo tanto no existe evidencia al respecto
4	Participar en las reuniones de equipos de ejecución de la formación por grupo o áreas, según la determinación de la respectiva Coordinación Académica y de acuerdo con el procedimiento establecido por la institución, para garantizar integralidad en el diseño de actividades de aprendizaje.	Se recibe a través de correo electrónico citación por parte del Coordinador académico David Ortega para asistir a semana de alistamiento III trimestre del 02 de hasta el 06 de Julio, en donde se trataron los siguientes temas: Revisión de fichas en ejecución (programación, novedades, avance) Depuración de fichas terminadas Actas de evaluación y pertinencia de programas (terminadas en el III y IV trimestre de 2023) Actualización de guías de aprendizaje	Se anexa evidencia en la carpeta GC y evidencia fotográfica en los anexos de este informe
5	Presentar las actas finales de cierre de etapa lectiva de las fichas asignadas como responsable, acorde con los lineamientos institucionales.	Las fichas 2877834, 2877829 y 2994854 se encuentran vigentes.	No se anexa evidencia ya que las Fichas se encuentran vigentes.
6	Apoyar el trámite de las novedades de deserción de aprendices acorde con lo establecido en el reglamento	No se ha presentado novedad al respecto	No se ha presentado novedad al respecto, por lo

	del aprendiz.		que no existe evidencia
7	Asistir a los aprendices en las novedades acorde con lo establecido en el reglamento del aprendiz	No se han presentado novedades en el período	No se ha presentado novedad al respecto, por lo que no existe evidencia
8	Aportar todos los documentos soporte del proceso de formación profesional, publicados en la plataforma SIGA, así como los requeridos para aseguramiento de la calidad (Autoevaluación y Registro calificado).	Se elaboran los documentos de acuerdo con los lineamientos del Centro de formación, como son las guías de aprendizaje, instrumentos de evaluación, para las fichas: **2877834 y 2877829** del programa Técnico Servicio de restaurante y bar y para la **Ficha 2994854** de Auxiliar de Servicios de Bartender, en su versión actualizada Informe mensual de ejecución contractual	Formatos: GFPI-F-135-V04 GTH_F_062_V10
9	Participar en proyectos de investigación aplicada, técnica y pedagógica en función de la formación profesional de los programas relacionados con el área temática	No hago parte de proyectos de investigación	No existe evidencia ya que no hago parte de proyectos de investigación
10	Subir los documentos soporte del pago en la plataforma del SECOP II en los plazos establecidos por la entidad y acorde con los requisitos legales exigidos.	Se realizó el cargue de los documentos en el aplicativo SECOP II las carpetas GF y GC y el informe de ejecución mensual	Información registrada en el aplicativo Secop II Planilla Si contratistas y pagos seguridad social Formato informe mensual de ejecución GTH-F-062 V10 Mes Julio de 2024 Evidencias de

			gestión contractual
11	Comunicar al Supervisor del contrato en un plazo máximo de tres (3) días hábiles anomalías, inconsistencias, novedades de aprendices y hallazgos en el registro de la información.	Durante el período no se presentaron anomalías, inconsistencias, novedades de aprendices y hallazgos en el registro de la información.	No se ha presentado ninguna novedad al respecto, por lo tanto no se anexa evidencia.
12	Comunicar al Supervisor del contrato en un plazo no inferior a quince (15) días hábiles las anomalías, inconsistencias, novedades del Contrato (cesión -Terminación).	Durante el período no se presentaron anomalías, inconsistencias, novedades del Contrato (Cesion-Terminación).	No se ha presentado ninguna novedad al respecto, por lo tanto no se anexa evidencia
13	Atender las solicitudes realizadas por el supervisor del contrato.	No se han recibido solicitudes por parte del supervisor de contrato	No se ha presentado ninguna novedad al respecto, por lo tanto no se anexa evidencia
14	Gestionar la colocación de aprendices en alguna de las modalidades de etapa productiva y rendir informes periódicos de los resultados alcanzados, conforme a las instrucciones que les sean impartidas	No se han presentado novedades en el período, ya que las fichas se encuentran vigentes en etapa lectiva	No se ha presentado ninguna novedad al respecto, por lo tanto no se anexa evidencia

A continuación, relaciono los desplazamientos que realicé previo a la presentación de este informe. Una vez finalizado cada desplazamiento presenté al ordenador del gasto el informe en el Formato Informe Legalización Desplazamiento Contratista GTH-F-087, en el que se describieron las actividades desarrolladas y los resultados de cada desplazamiento. Cada informe cuenta con el visto bueno del Supervisor.

Se lista a continuación el soporte de la legalización de los desplazamientos realizados, los cuales forman parte integral del presente informe de ejecución contractual.

ITEM	**No DE LA ORDEN DE VIAJE**	**LUGAR DE DESPLAZAMIENTO**	**FECHA DE DESPLAZAMIENTO INICIAL**	**FECHA DE DESPLAZAMIENTO FINAL**
1.	38524	San Antero	06/06/2024	27/06/2024
2.	XX	XX	XX	XX

Nota 1: Por cada desplazamiento que haya realizado el contratista, adjuntará el respectivo informe que la soporte. En caso de haber realizado el desplazamiento en fecha posterior a la presentación del informe de ejecución contractual, deberá reportarlo en el siguiente informe de ejecución contractual.

Para el trámite de la cuenta me permito adjuntar: Documentos electrónicos enunciados como evidencias del cumplimiento de las obligaciones contractuales y los desplazamientos realizados y el No. 9468755557 de la planilla, del operador Aportes en línea en el periodo de Junio de 2024 (Decreto Ley 2106 de 2019 – "Decreto Ley Antitrámites")

Evidencias en (20) folios

Cordialmente,

JENNIFFER HDEZ G

Firma

Jenniffer Hernández Guzmán
Contratista
C.C. No. 25775911 de Montería

Recibí a satisfacción:

Firma

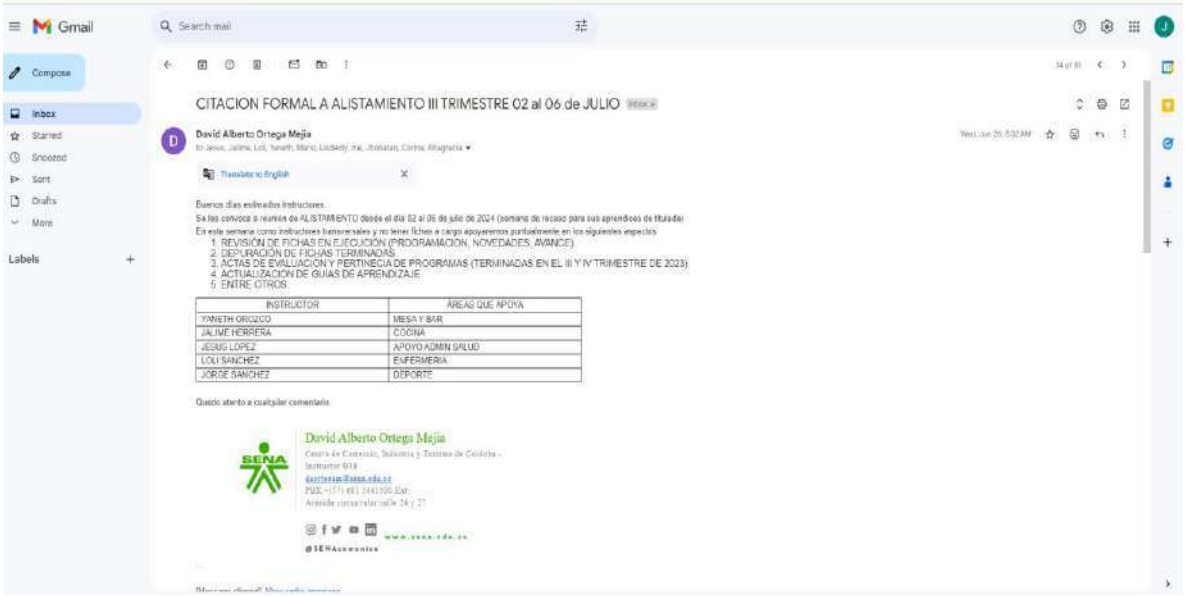
David Alberto Ortega Mejia

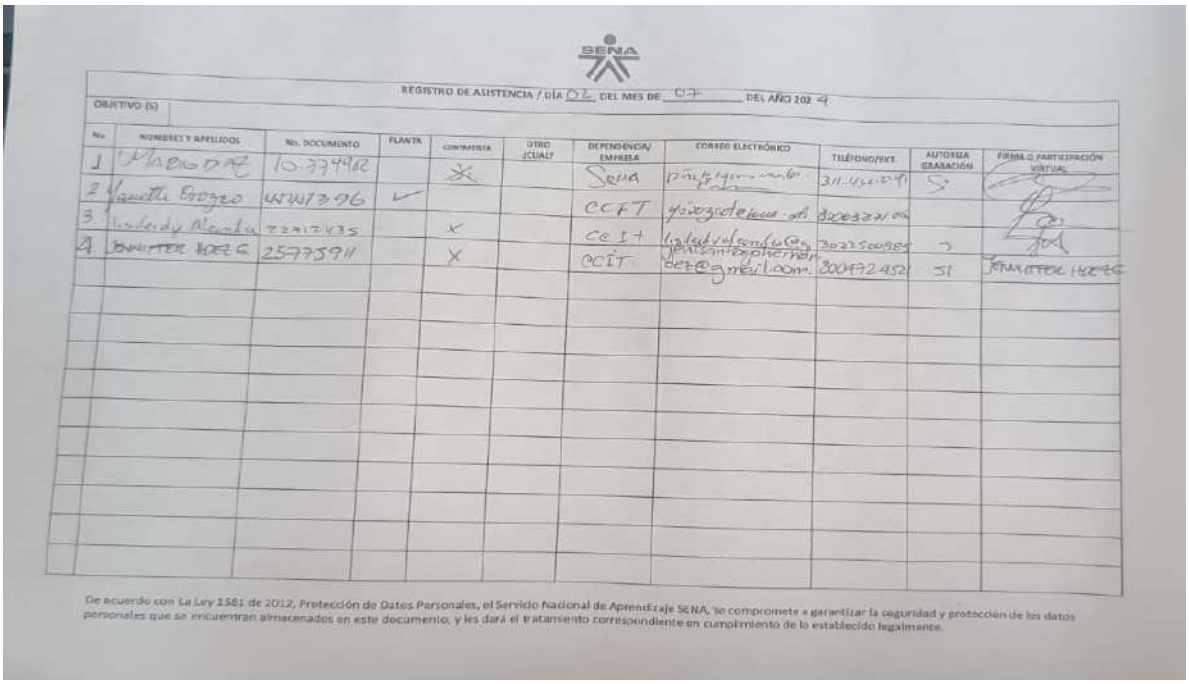
Supervisor(a) Contrato Nº CO1.PCCNTR. 5852458 de 2024

Coordinador académico

ANEXOS

Evidencia: Citación a Alistamiento III trimestre del 02 hasta el 06 de Julio de 2024





REGISTRO DE ASISTENCIA / DÍA 03 DEL MES DE 07 DEL AÑO 2024

OBJETIVO (S): SEMILLA DE ALISTAMIENTO.

No	NOMBRES Y APELLIDOS	No. DOCUMENTO	PLANTA	CONTRATISTA	OTRO ¿CUAL?	DEPENDENCIA/ EMPRESA	CORREO ELECTRÓNICO	TELEFONO/EXT.	AUTORIZA GRABACIÓN	FIRMA O PARTICIPACIÓN VIRTUAL
1.	JENNIFER HERNÁNDEZ G.	25775911		X		INSTRUCTOR	jenisantiagohernandez@gmail.com.	3004724521	X	JENNIFER HDEZ G.
2	Lisdey Alcondra	22712433		X		instructor	lisdeyalcondra@gmail.com	3022500885	X	
3										
4	Yanetth Orozco T.	45451.396	✓	X		CCFT	yanetorozco@sena.edu.co	3006332405		

De acuerdo con La Ley 1581 de 2012, Protección de Datos Personales, el Servicio Nacional de Aprendizaje SENA, se compromete a garantizar la seguridad y protección de los datos personales que se encuentran almacenados en este documento, y les dará el tratamiento correspondiente en cumplimiento de lo establecido legalmente.

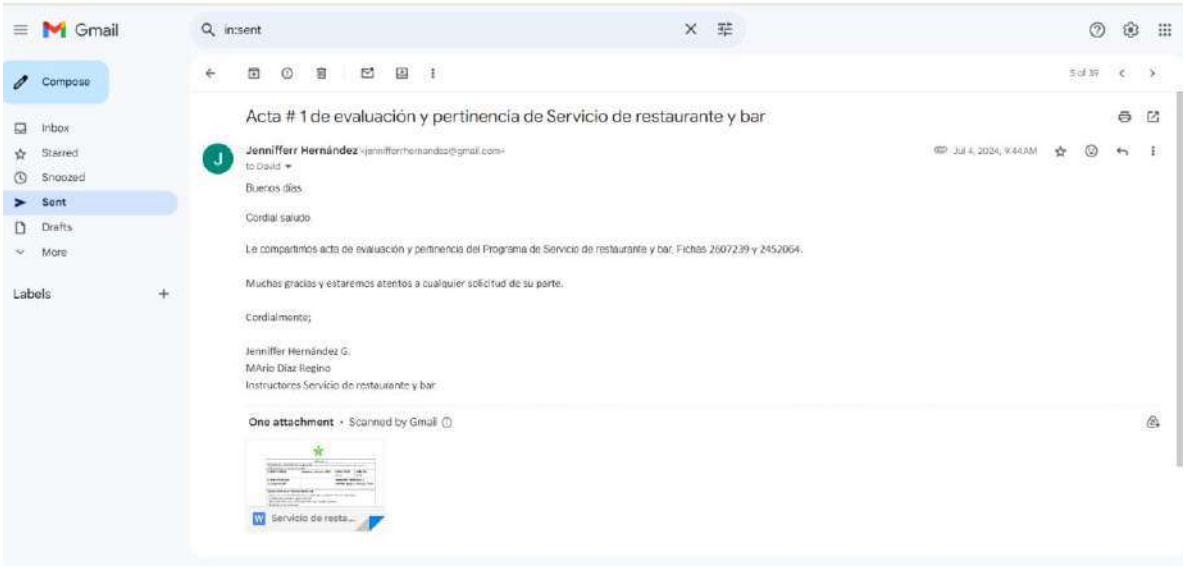
GOR-F-085 V02

Escaneado con CamScanner





Evidencia: Notificación por E-mail a Coordinador David Ortega de Solicitud Acta # 1 de evaluación y pertinencia de Servicio de restaurante y bar



Evidencia: Técnico Servicio de restaurante y bar Ficha N° 2877834 Jornada mañana




BACARDÍ
APEROL
BAILEYS
ORIGINAL
CAZADORES







Evidencia: Auxiliar de Servicios de Bartender Ficha # 2994854




Cabernet Sauvignon
Syrah






REDMI NOTE 12 | ..
02/07/2024 15:23

Evidencia: Ficha #2877829 Técnico Servicio de restaurante y bar











Evidencia: Formación complementaria Montería Servicio al cliente Mesa y bar Ficha N° 2981720







Evidencia: Formación complementaria San Antero Preparación de cocteles Ficha N° 3030951









		Versión: 04
		Código: GFPI-F-134

Proceso Gestión de Formación Profesional Integral

Formato Planeación Pedagógica

Copia no controlada

Fecha de Elaboración	**7/2/2024**	
Denominación del Programa de Formación	**Servicio de restaurante y bar**	
Modalidad de Formación	**Presencial**	
Código y versión del Programa de Formación	**635301 Vs 1**	
Nombre del Proyecto Formativo (Diligencie esta casilla únicamente si es un programa de formación Titulada)	**Aplicación de protocolos y procedimientos para la operación de servicios de restaurante, café, bar y otros proveedores de alimentos y bebidas.**	
Código del Proyecto (Diligencie esta casilla únicamente si es un programa de formación Titulada)	**2098462**	
Nombre Completo de los integrantes del Equipo de Gestión Curricular que realizó la planeación pedagógica	**Nombres y Apellidos Jenniffer Hernández Guzmán**	**Regional y Centro de formación Centro de comercio insdutria y turismo de Córdoba**
	Nombres y Apellidos Mario Fernando Díaz Regino	**Regional y Centro de formación Centro de comercio insdutria y turismo de Córdoba**
	Nombres y Apellidos	**Regional y Centro de formación**
	Nombres y Apellidos	**Regional y Centro de formación**

FASE DE PROYECTO FORMATIVO (Si el programa es de titulada)	ACTIVIDAD DE PROYECTO FORMATIVO (si el programa es titulada)	COMPETENCIA	RESULTADOS DE APRENDIZAJE	SABERES DE CONCEPTOS Y PRINCIPIOS	SABERES DE PROCESO	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE A DESARROLLAR	DURACIÓN ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE (HORAS)		DESCRIPCIÓN DE LA EVIDENCIA DE APRENDIZAJE	ESTRATEGIAS DIDÁCTICAS ACTIVAS	AMBIENTES DE APRENDIZAJE TIPIFICADOS			OBSERVACIONES
								HORAS TRABAJO DIRECTO	HORAS TRABAJO INDEPENDIENTE			AMBIENTE	MATERIALES DE FORMACIÓN	INSTRUCTORES RESPONSABLES	
ANALISIS	0. IDENTIFICAR LAS OPORTUNIDADES QUE EL SENA OFRECE EN EL MARCO DE LA FORMACION PROFESIONAL	**RESULTADO DE APRENDIZAJE DE LA INDUCCIÓN**	593290 - identificar la dinámica organizacional del sena y el rol de la formación profesional integral de acuerdo con su proyecto de vida y el desarrollo profesional.	Identificar la dinámica organizacional del SENA de acuerdo con los lineamientos institucionales	38	10	Reconocimiento historia fundacional y misional del SENA - actividad creativa Organizador gráfico: estructura organizacional del SENA y centro de formación. Organizador gráfico identidad corporativa: correlación	Ambiente de aprendizaje con excelente iluminacion y ventilacion, dotado de tablero, Televisor LED, mesas de trabajo, sillas, conexiones electricas y zona wiffi	Cuaderno, hojas, lápices, esferos, computador con conectividad	Instructores de los componentes técnico, transversal y del equipo de bienestar al aprendiz	Reconoce la identidad institucional y los procedimientos administrativos y formativos. Identifica los componentes y estructura Incorpora a su proyecto de vida las oportunidades	Producto: Texto argumentativo: dinámica organizacion Producto: Texto Producto: Socialización			

	Proceso Gestión de Forma
	Formato Planea
Fecha de Elaboración	
Denominación del Programa de Formación	
Modalidad de Formación	
Código y versión del Programa de Formación	
Nombre del Proyecto Formativo (Diligencie esta	**Aplicación de protocolos y procedimientos par**
Código del Proyecto (Diligencie esta casilla	
Nombre Completo de los integrantes del Equipo de Gestión Curricular que realizó la planeación pedagógica	**Nombres y Apellidos Jenniffer H**
	Nombres y Apellidos Mario Fer
	Nombres y Apelli
	Nombres y Apelli

FASE DE PROYECTO FORMATIVO (Si el programa es	ACTIVIDAD DE PROYECTO FORMATIVO (si el	COMPETENCIA	RESULTADOS DE APRENDIZAJE	SABERES DE CONCEPTOS Y PRINCIPIOS	SABERES DE PROCESO	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE A DESARROLLA
			Reconocer el trabajo como factor de movilidad social y transformación vital con referencia a la fenomenología y a los derechos fundamentales en el trabajo.		6	2	

	- Ejercer derechos fundamentales	- Participar en acciones solidarias teniendo en cuenta el ejercicio de los derechos humanos, de los pueblos y de la naturaleza.		6	2	Talleres, prácticas, trabajo de Campo, Simulacion
		Practicar los derechos fundamentales en el trabajo de acuerdo con la Constitución Política y los Convenios Internacionales.		6	2	
		- Valorar la importancia de la ciudadanía laboral con base en el estudio de los derechos humanos y fundamentales en el trabajo.		6	2	

			CONTRIBUIR CON EL FORTALECIMIENTO DE LA CULTURA DE PAZ A PARTIR DE LA DIGNIDAD HUMANA Y LAS ESTRATEGIAS PARA LA TRANSFORMACIÓN DE CONFLICTOS		6	2	
		ENRIQUE LOW MURTRA- INTERACTUAR EN EL CONTEXTO PRODUCTIVO Y SOCIAL DE ACUERDO CON	PROMOVER EL USO RACIONAL DE LOS RECURSOS NATURALES A PARTIR DE CRITERIOS DE SOSTENIBILIDAD Y SUSTENTABILIDAD ÉTICA Y NORMATIVA		6	2	Talleres, prácticas, trabajo de

		PRINCIPIOS ÉTICOS PARA LA CONSTRUCCIÓN DE UNA CULTURA DE PAZ	ESTABLECER RELACIONES DE CRECIMIENTO PERSONAL Y COMUNITARIO A PARTIR DEL BIEN COMÚN COMO APORTE PARA EL DESARROLLO SOCIAL.		6	2	Campo, Simulacion
			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		6	2	

				6. Caracterizar los establecimientos gastronómicos según tipologías y categorías.	8	4	Trabajo Colaborativo Consulta Foro. Lectura. Vídeos Conversatirio Cuadro sinóptico. Infografía Tabla 2
				7. Identificar las áreas de los establecimientos gastronómicos según características del servicio y los productos ofrecidos	6	4	Lectura. Maqueta
				11. Reconocer la conformación de la brigada de servicio y sus funciones con base en el tipo de establecimiento y servicios que ofrece	5	3	Videos. Tabla 5. Conversatorio. lectura

D i a g		**Servicio de Alimentos y Bebidas**	**Disponer el servicio de comedor de acuerdo con el tipo de establecimiento gastronómico y procedimientos técnicos**	**12. Establecer las necesidades de material profesional de servicio con base en los grupos de inventario, criterios de uso, condiciones del servicio y procedimiento**	6	2	Mapa Concetual. Lectura. Tabla 6. Manual de uso
				13. Reconocer los procedimientos de organización del área de comedor con base en la Mise en Place y los requerimientos del servicio	6	4	Foto. Videos. Talleres. Lectura. Bitacora. Construir un wiki. Cuestionarios

n ó s t i c o				**14. Alistar el área de comedor de acuerdo con los procedimientos de la Mise en Place y los requerimientos del servicio**	8	4	Videos lecturas taller cerrado dibujos Estudio de caso
	Diagnosticar tendencias, necesidades y variables de consumo del sector de Hoteles, Restaurantes y Cafés a nivel local y regional.		**Efectuar mise en place para el servicio de bebidas según técnicas, órdenes de producción y proyección de ventas.**	**21. Identificar los recursos y brigada de servicio de acuerdo con tipo de bar**	6	2	Lecturas Análisis normas Friso Organigrama Trabajo Colaborativo Plano Taller cerrado Matrices Figuras
				22. Expender de manera responsable bebidas alcohólicas conforme con la normativa, los principios de autocuidado y cuidado por el otro	6	2	Cuestionario Videos Lecturas Conversatorio Técnica Puzzle Matrices Trabajo Colaborativo

		Preparación de Bebidas		**23. Alistar áreas y elementos para el servicio de bar con base en los procedimientos de la Mise en Place y los estándares técnicos**	6	2	Cuestionario Lecturas Taler cerrado Matrices speech flicbook Trabajo Colaborativo
			Manejar inventarios con base en sistemas y procedimientos del establecimiento	**19. Relacionar las materias primas empleadas en el servicio de bar de acuerdo con grupos de inventario y criterios de almacenamiento**	6	4	Análisis de Casos Videos Lecturas clase magistral Resolución de casos Tablas Fichas
				20. Registrar movimientos de inventario según procedimiento y políticas organizacionales	8	4	Análisis de Casos Videos Lecturas clase magistral Resolución de casos

		MANIPULACION DE ALIMENTOS Y BEBIDAS	DETECTAR LOS RIESGOS DE CONTAMINACIÓN QUE AFECTAN LA PRODUCCIÓN DE ALIMENTOS TENIENDO EN CUENTA LOS TIPOS DE CONTAMINACIÓN (FÍSICOS, QUÍMICOS Y BIOLÓGICOS	DIAGNOSTICAR TENDENCIAS, NECESIDADES Y VARIABLES DE CONSUMO DEL SECTOR DE HOTELES, RESTAURANTES Y CAFÉS A NIVEL LOCAL Y REGIONAL	6	2	juego de roles Videos Cuadro coparativo Gráficos
			APLICAR MÉTODOS Y TÉCNICAS DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN EN ÁREAS DE PRODUCCIÓN Y SERVICIO TENIENDO EN CUENTA PROGRAMA DE LIMPIEZA Y REPORTE DE NOVEDADES.	CARACTERIZAR LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA OPERACION DE SERVICIOS DE RESTAURANTE, CAFÉ, BAR Y OTROS PROVEEDORES DE ALIMENTOS Y	6	2	juego de roles Videos Cuadro coparativo Gráficos

				1. Comprender la dinámica del sector de servicio alimentos y bebidas en relación al sector económico al cual pertenece	6	2	Matriz de plan de viaje Video foro Lecturas Mapa mental Sesiones magistrales Conversatorio Linea de tiempo Trabajo Colaborativo Socialización lluvia de ideas
			Brindar	**2. Identificar los tipos de turistas de acuerdo con las motivaciones y las tendencias de viaje**	6	2	Lecturas Entrevista Videos Mapa conceptural pasaporte didactico Ficha informativa de turismo Infografía Trabajo Colaborativo

		ASESORIA AL CLIENTE	**información turística del destino según el contexto local**	**3. Apropiar los mecanismos de regulación del turismo a partir del análisis de la Superestructura del sector**	3	1	Lectura Tabla 1 Entidades Regulatorias Mural Superestructura Matriz Normatividad del turismo Trabajo Colaborativo
				4. Reconocer los servicios necesarios para la atención al turista a partir de la identificación de la infraestructura y la estructura del destino.	7	3	Ley 1101/06. Cuadro comparativo. Matrix inraestructura logistica Videos Lectura Trabajo Colaborativo
				5. Identificar los sitios de interés turístico de un destino tenido en cuenta las necesidades de información del turista.	11	6	Secuencia fotografica Videos Toma de notas Listados. Consultas Esquema. Seminario. Lectura.

	CARACTERIZAR LOS PROCESOS Y PROCEDIMIE						
					6	2	
	CARACTERIZAR LOS PROCESOS Y PROCEDIMIE						

	Versión: 04
	Código: GFPI-F-134

ación Profesional Integral

ción Pedagógica

7/2/2024	
Servicio de restaurante y bar	
Presencial	
635301 Vs 1	
a la operación de servicios de restaurante, café, bar y otros proveedores de alimentos y bebidas.	
2098462	
Hernández Guzmán	**Regional y Centro de formación**
nando Díaz Regino	**Regional y Centro de formación**
idos	**Regional y Centro de formación**
idos	**Regional y Centro de formación**

DURACIÓN ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE (HORAS)		DESCRIPCIÓN DE LA EVIDENCIA DE APRENDIZAJE	ESTRATEGIAS DIDÁCTICAS ACTIVAS	AMBIENTES DE APRENDIZAJE TIPIFICADOS			OBSERVACIONES
HORAS TRABAJO DIRECTO	HORAS TRABAJO INDEPENDIENTE			AMBIENTE	MATERIALES DE FORMACIÓN	INSTRUCTORES RESPONSABLES	

Ambientre de aprendizaje con excelente iluminacion y ventilacion, dotado de tablero, Televisor LED, mesas de trabajo, sillas, conexiones electricas y zona wiffi	Computadores portatiles. Borradores, marcadores borrables, fotocopias.	Profesional universitario y experticia en el área temática derechos humanos y fundamentales en el trabajo					

Aula - Biblioteca	computador, proyector, sonido, conexión a internet, marcadores borrables, guía de aprendizaje, hojas de papel bond blanco,	Enrique Low Murtra-Interactua		1. Evidencia de conocimientos: cuestionario identificación del impacto positivo generado desde la perspectiva ética en el entorno laboral			
Aula - Biblioteca	computador, proyector, sonido, conexión a internet, marcadores borrables, guía de aprendizaje, hojas de papel bond blanco,	Enrique Low Murtra-Interactua		1. Evidencia de conocimientos: cuestionario identificación del impacto positivo generado desde la perspectiva ética en el entorno laboral			

Aula - Biblioteca	computador, proyector, sonido, conexión a internet, marcadores borrables, guía de aprendizaje, hojas de papel bond blanco,	Enrique Low Murtra- Interactua		Juego de roles Orientación al cliente, de acuerdo a valores fortalecidos mediante metodología de la buena ética laboral			
Aula - Biblioteca	computador, proyector, sonido, conexión a internet, marcadores borrables, guía de aprendizaje, hojas de papel bond blanco,	Enrique Low Murtra- Interactua		Juego de roles Orientación al cliente, de acuerdo a valores fortalecidos mediante metodología de la buena ética laboral			

Aula - Biblioteca	Anexo 8. Biblioteca Virtual. Computador, proyector, sonido, marcadores fijos y borrables, Guía de aprendizaje, hojas de papel bond blanco.	écnico Servicio				
Aula - Biblioteca	computador, proyector, sonido, conexión a internet, marcadores fijos y borrables, guía de aprendizaje, hojas de papel bond blanco.	écnico Servicio	Sustentación Maqueta del establecimiento gastronómico.			
Aula - Biblioteca	computador, proyector, sonido, conexión a internet, marcadores fijos y borrables, guía de aprendizaje, pliegos de papel.	écnico Servicio	Caso Jaime Jiménez solucionado			

Aula - Biblioteca taller restaurante	computador, proyector, sonido, conexión a internet, marcadores fijos y borrables, guía de aprendizaje, hojas de papel bond blanco, pliegos de papel, cartulina octavos, Anexo 10, Copias Tabla 6 Material profesional de servicio, Anexo 11, Anexo 12	écnico Servicio				
Aula - Biblioteca taller restaurante	Lecturas Computador, proyector, sonido, conexión a internet, marcadores fijos y borrables, Guía de aprendizaje, Hojas de papel bond blanco.	écnico Servicio				

Aula - Biblioteca taller restaurante	computador, proyector, sonido, conexión a internet, marcadores fijos y borrables, guía de aprendizaje, hojas de papel bond blanco, material profesional de servicio, Anexo 14.	écnico Servici	Realiza la mise en place y el montaje de mesas de acuerdo a los criterios definidos por el instructor. Realiza montaje de mesas según técnicas, procedimientos y políticas del establecimiento	Caso evidencia Mise en Place Restaurante “A su Servicio”, resuelto.			
Aula - Biblioteca taller Bar	computador, proyector, sonido, conexión a internet, marcadores fijos y borrables, guía de aprendizaje, hojas de papel bond blanco, Anexo 26.	Técnico Servicio					
Aula - Biblioteca	computador, proyector, sonido, conexión a internet, marcadores fijos y borrables, guía de aprendizaje, hojas de papel bond blanco.	Técnico Servicio					

Aula - Biblioteca taller Bar	computador, proyector, sonido, conexión a internet, marcadores fijos y borrables, guía de aprendizaje, hojas de papel bond blanco.	Técnico Servicio	Efectúa el alistamiento de áreas de preparación, servicio y material profesional de acuerdo con ordenes de producción y proyección de ventas.	Mise en place para servicio de bar.			
Aula - Biblioteca	computador, proyector, sonido, conexión a internet, marcadores fijos y borrables, guía de aprendizaje, hojas de papel bond blanco, Anexo 18, Anexo 19, Anexo 20, Anexo 21, Anexo 22	Técnico Servicio		Tabla de clasificación de materias primas y ficha técnica de un producto.			
Aula - Biblioteca	computador, proyector, sonido, conexión a internet, marcadores fijos y borrables, guía de aprendizaje, hojas de papel bond blanco, Anexo 23 AYB, Anexo 24, Anexo 25.	Técnico Servicio		Estudio de Caso Anexo 25 Movimiento de inventario bar Dublín solucionado			

Aula - Biblioteca	computador, Proyector, sonido Conexión a internet, Marcadores fijos y borrables, Guía de aprendizaje, Hojas de papel bond blanco.	Manipulación de Alimentos		Listas de chequeo diligenciadas identificando los tipos de contaminación y sus vectores.			
Aula - Biblioteca	computador, Proyector, sonido Conexión a internet, Marcadores fijos y borrables, Guía de aprendizaje, Hojas de papel bond blanco.	Manipulación de Alimentos		Listas de chequeo diligenciadas identificando los tipos de contaminación y sus vectores.			

Aula - Biblioteca		Técnico Servicio					
Aula - Biblioteca	Computador, proyector, sonido, anexos 3 y 4, hojas de papel bond, cuestionario fundamentos del turismo, guía de aprendizaje, copias figura 3 Pasaporte didácticos y figura 5 Ficha Informativa Turismo, marcadores fijos y borrables.	Técnico Servicio					

Aula - Biblioteca	anexo 5, Hojas de papel bond, Guía de aprendizaje, Marcadores fijos y borrables	Técnico Servicio	Identifica el entorno turistico del terrritorio de acuerdo con sus atractivos y la cadena de valor.	1. Evidencia de conocimientos: cuestionario identificación del sistema turístico			
Aula - Biblioteca	anexo 5 Numeral 2 y 3. Anexo 3 pag. 76-78. Biblioteca virtual	Técnico Servicio					
Aula - Biblioteca	Anexo 7. Biblioteca virtual. Computador, Proyector, Sonido, Marcadores fijos y borrables, Guía de aprendizaje, Hojas de papel bond blanco.	Técnico Servicio		Juego de roles Orientación al cliente turista.			

							Proceso Gestión de Forma
							Formato Planea
Fecha de Elaboración							
Denominación del Programa de Formación							
Modalidad de Formación							
Código y versión del Programa de Formación							
Nombre del Proyecto Formativo (Diligencie esta							**Aplicación de protocolos y procedimientos par**
Código del Proyecto (Diligencie esta casilla							
Nombre Completo de los integrantes del Equipo de Gestión Curricular que realizó la planeación pedagógica							**Nombres y Apellidos Jenniffer H**
							Nombres y Apellidos Mario Fer
							Nombres y Apelli
							Nombres y Apelli
FASE DE PROYECTO FORMATIVO (Si el programa es	**ACTIVIDAD DE PROYECTO FORMATIVO (si el**	**COMPETENCIA**	**RESULTADOS DE APRENDIZAJE**	**SABERES DE CONCEPTOS Y PRINCIPIOS**	**SABERES DE PROCESO**	**CRITERIOS DE EVALUACIÓN**	**ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE A DESARROLLA**
		SERVIR ALIMENTOS Y BEBIDAS			6	2	Ambientre de aprendizaje con excelente iluminacion y

				INTERPRETAR LOS PROBLEMAS AMBIENTALES Y DE SST TENIENDO EN CUENTA LOS PLANES Y PROGRAMAS ESTABLECIDOS POR LA ORGANIZACIÓN Y EL ENTORNO SOCIAL		6	2	
		APLICAR	VERIFICAR LAS CONDICIONES AMBIENTALES Y DE SST ACORDE CON LOS LINEAMIENTOS ESTABLECIDOS PARA EL ÁREA DE DESEMPEÑO LABORAL.		6	2	Ambientre de aprendizaje	

		PRÁCTICAS DE PROTECCIÓN AMBIENTAL, SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	REPORTAR LAS CONDICIONES Y ACTOS QUE AFECTEN LA PROTECCIÓN DEL MEDIO AMBIENTE Y LA SST, DE ACUERDO CON LOS LINEAMIENTOS ESTABLECIDOS EN EL CONTEXTO ORGANIZACIONAL Y SOCIAL	Talleres, prácticas, trabajo de Campo, Simulacion	6	2	con excelente iluminacion y ventilacion, dotado de tablero, Televisor LED, mesas de trabajo, sillas, conexiones electricas y zona wiffi

			EFECTUAR LAS ACCIONES PARA LA PREVENCIÓN Y CONTROL DE LA PROBLEMÁTICA AMBIENTAL Y DE SST, TENIENDO EN CUENTA LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS POR LA ORGANIZACIÓN		6	2	
			APLICAR ACCIONES DE MEJORAMIENTO EN EL DESARROLLO DE PROCESOS COMUNICATIVOS SEGÚN REQUERIMIENTOS DEL CONTEXTO.		6	2	

Planeación	**PROPONER ACCIONES DE MEJORA EN LOS SERVICIOS DE ALIMENTOS Y BEBIDAS SEGÚN LOS RESULTADOS DE VALORACIÓN DE PROTOCOLOS Y PROCEDIMIENTOS**	**DESARROLLAR PROCESOS DE COMUNICACIÓN EFICACES Y EFECTIVOS, TENIENDO EN CUENTA SITUACIONES DE ORDEN SOCIAL, PERSONAL Y PRODUCTIVO.**	DECODIFICAR MENSAJES COMUNICATIVOS EN SITUACIONES DE LA VIDA SOCIAL Y LABORAL, TENIENDO EN CUENTA EL CONTEXTO DE LA COMUNICACIÓN.		6	2	Ambientre de aprendizaje con excelente iluminacion y ventilacion, dotado de tablero, Televisor LED, mesas de trabajo, sillas, conexiones electricas y zona wiffi
			VALIDAR LA IMPORTANCIA DE LOS PROCESOS COMUNICATIVOS TENIENDO EN CUENTA CRITERIOS DE LÓGICA Y RACIONALIDAD		6	2	

			INTERPRETAR EL SENTIDO DE LA COMUNICACIÓN COMO MEDIO DE EXPRESIÓN SOCIAL, CULTURAL, LABORAL Y ARTÍSTICA.		6	2	
			24. Recordar el alfabeto y los números en inglés a partir de los fonemas propios del idioma	4	2	Videos Conversatorios Lecturas Audios Traajo Colaborativo Juegos Interactivos	aula-biblioteca, taller de bilingüismo.
			25. Identificar las formas de pregunta del idioma inglés en relación a las necesidades de comunicación en cargos y profesiones	6	2	Videos Hoja de vida Ficha de cargo Conversatorios Lecturas Audios Traajo Colaborativo Juegos Interactivos	aula-biblioteca, taller de bilingüismo.

		Comprender información básica oral y escrita en inglés acerca de sí mismo, de las personas y de su contexto inmediato en realidades presentes e historias de vida	**26, Describir características físicas y emocionales en inglés empleando vocabulario y expresiones verbales propias del idioma**	6	4	Videos Matriz sustantivos Dibujo Conversatorios Lecturas Audios Traajo Colaborativo	aula-biblioteca, taller de bilingüismo.
			27. Describir en inglés el núcleo familiar y las personas que lo integran empleando vocabulario y expresiones verbales propias del idioma	2	2	Videos Conversatorios Exposiciones Lecturas Audios Traajo Colaborativo Juegos Interactivos	aula-biblioteca, taller de bilingüismo.

		Describir a nivel básico, de forma oral y escrita en inglés personas, situaciones y lugares de acuerdo con sus costumbres y experiencias de vida	**28. Expresar cantidades y ubicación de elementos de servicio en inglés según la estructura gramatical propia del idioma**	6	4	Audios Videos Ejercicios en línea Imagenes Juegos Interactivos	aula-biblioteca, taller de bilingüismo.
		Describir a nivel básico, de forma oral y escrita en inglés personas, situaciones y lugares de acuerdo con sus costumbres y experiencias de vida	**29. Orientar en ingles a personas sobre lugares y atractivos turísticos según horarios de servicio, ubicación y pautas conversacionales propias del idioma**	8	4	Audios Videos Ejercicios en línea Imagenes Juegos Interactivos	aula-biblioteca, taller de bilingüismo.

	Interacción en Lengua Inglesa	**RAZONAR CUANTITATIVAMENTE FRENTE A SITUACONES SUSCEPTIBLES DE SER ABORDADAS DE MANERA MATEMÁTICA EN CONTEXTOS LABORALES, SOCIALES Y PERSONALES**	IDENTIFICAR SITUACIONES PROBLEMÁTICAS ASOCIADAS A SUS NECESIDADES DE CONTEXTO APLICANDO PROCEDIMIENTOS MATEMÁTICOS.		8	4	Casos Videos Talleres encuestas Resolución de casos
			PLANTEAR PROBLEMAS ARITMÉTICOS, GEOMÉTRICOS Y MÉTRICOS DE ACUERDO CON LOS CONTEXTOS PRODUCTIVO Y SOCIAL.	**18, Comprobar los resultados obtenidos en la solución de problemas empleando ecuaciones y otras operaciones matemáticas.**	8	4	Casos Videos Talleres encuestas Resolución de casos
			SOLUCIONAR PROBLEMAS DEL ENTORNO PRODUCTIVO Y SOCIAL APLICANDO PRINCIPIOS MATEMÁTICOS	**17. resolver problemas matemáticos empleando operaciones aritméticas**	8	4	Casos Videos Talleres encuestas Resolución de casos

			VERIFICAR LOS RESULTADOS DE LOS PROCEDIMIENTOS MATEMÁTICOS CONFORME CON LOS REQUERIMIENTOS DE LOS DIFERENTES CONTEXTOS.	**16. Calcular áreas empleando las unidades de medida y los métodos e conversión**	8	4	Observación entorno Talleres Casos Videos casos
	DIAGNOSTICAR TENDENCIAS,	**Asesoria al cliente**					

	Versión: 04
	Código: GFPI-F-134

ación Profesional Integral

ción Pedagógica

7/2/2024	
Servicio de restaurante y bar	
Presencial	
635301 Vs 1	
a la operación de servicios de restaurante, café, bar y otros proveedores de alimentos y bebidas.	
2098462	
Hernández Guzmán	**Regional y Centro de formación**
nando Díaz Regino	**Regional y Centro de formación**
idos	**Regional y Centro de formación**
idos	**Regional y Centro de formación**

DURACIÓN ACTIVIDAD DE		DESCRIPCIÓN DE LA EVIDENCIA DE APRENDIZAJE	ESTRATEGIAS DIDÁCTICAS ACTIVAS	AMBIENTES DE			OBSERVACIONES
HORAS TRABAJO DIRECTO	HORAS TRABAJO INDEPENDIENTE			AMBIENTE	MATERIALES DE FORMACIÓN	INSTRUCTORES RESPONSABLES	
Aula - Biblioteca	Computadores portatiles. Borradores, marcadores borrables, fotocopias.						

		Profesional ciencias de					

Aula - Biblioteca	Computadores portatiles. Borradores, marcadores borrables, fotocopias.	la salud ocupacional o Profesional en ciencias naturales o educación ambiental con experiencia en pedagogía.					

Aula - Biblioteca	Computadores portatiles. Borradores, marcadores borrables, fotocopias.	**Profesional en Ciencias de la Comunicación, en Periodismo, en Lingüística, en Filología, en Lenguas Clásicas o Modernas o en español y Literatura.**					

computador, proyector, sonido, conexión a internet, marcadores borrables, guía de aprendizaje, hojas de papel bond blanco, Anexo 27.	Bilingüismo						
computador, proyector, sonido, conexión a internet, marcadores borrables, guía de aprendizaje, hojas de papel bond blanco.	Bilingüismo						

computador, proyector, sonido, conexión a internet, marcadores borrables, guía de aprendizaje, hojas de papel bond blanco.	Bilingüismo						
computador, proyector, sonido, conexión a internet, marcadores borrables, guía de aprendizaje, hojas de papel bond blanco.	Bilingüismo	Comprende vocabulario y expresiones en inglés en contextos personales acorde con nivel principiante. Comprende narraciones cortas orales y escritas acerca de situaciones que ocurren en el momento de la expresión, utilizando vocabulario y gramática básica acorde con nivel principiante. Comprende palabras y	Entrevista en idioma inglés.				

computador, proyector, sonido, conexión a internet, marcadores borrables, guía de aprendizaje, hojas de papel bond blanco, Anexo 10.	Bilingüismo						
computador, proyector, sonido, conexión a internet, marcadores borrables, guía de aprendizaje, hojas de papel bond blanco,	Bilingüismo	Brinda información acerca de objetos y sus características. Expresa gustos, preferencias y actividades en el tiempo libre utilizando vocabulario y gramática básica acorde con nivel principiante. Emplea la estructura básica del inglés (sujeto+verbo+complemento) en la elaboración de textos cortos orales y escritos que	0				

Aula - Biblioteca	computador, proyector, sonido, conexión a internet, marcadores fijos y borrables, guía de aprendizaje, hojas de papel bond blanco.	Razonamiento cuantitativo					
Aula - Biblioteca	computador, proyector, sonido, conexión a internet, marcadores fijos y borrables, guía de aprendizaje, hojas de papel bond blanco, Anexo 17.	Razonamiento cuantitativo		Cuestionario resuelto sobre ecuaciones de primer grado, regla de tres simple, conversiones de unidades de medida.			
Aula - Biblioteca	computador, proyector, sonido, conexión a internet, marcadores fijos y borrables, guía de aprendizaje, hojas de papel bond blanco.	Razonamiento cuantitativo		Solución al caso de definición de áreas y perímetros para el aforo de un salón de banquetes.			

Aula - Biblioteca	computador, proyector, sonido, conexión a internet, marcadores fijos y borrables, guía de aprendizaje, hojas de papel bond blanco, Anexo 16.	Razonamiento cuantitativo		Solución al caso de definición de áreas y perímetros para el aforo de un salón de banquetes.			

	Proce
Fecha de Elaboración	
Denominación del Programa de Formación	
Modalidad de Formación	
Código y versión del Programa de Formación	
Nombre del Proyecto Formativo (Diligencie esta casilla únicamente si es un programa de formación Titulada)	**Aplicación de protocolo**
Código del Proyecto (Diligencie esta casilla	
Nombre Completo de los integrantes del Equipo de Gestión Curricular que realizó la planeación pedagógica	**Nombre**
	Nombre

SABERES DE CONCEPTOS Y PRINCIPIOS	SABERES DE PROCESO	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE A DESARROLLAR	DURACIÓN ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE (H
				HORAS TRABAJO DIRECTO
	EMPLEAR PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA PREPARACI	**MANIPULAR ALIMENTOS DE ACUERDO CON NORMATIVI**	APLICAR PRÁCTICAS HIGIÉNICAS Y MEDIDAS DE	

	ÓN DE BEBIDAS EN ESTABLECIMIENTOS COMO RESTAURANTES, CAFÉS, BARES Y OTROS PROVEEDORES DE ALIMENTOS	**PREPARAR CÓCTELES**	ELABORAR BEBIDAS CONFORME CON PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS Y REQUERIMIENTO DEL CLIENTE	
Ejecución		**SERVIR ALIMENTOS Y BEBIDAS**	OPERAR LA CAJA DEL ESTABLECIMIENTO DE ACUERDO CON POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS.	

	IMPLEMENTAR EL MODELO Y PROTOCOLO DE SERVICIO AL CLIENTE EN LOS DIFERENTES CONTEXTOS DE ESTABLECIMIENTOS	**ASESORAR LA SELECCIÓN DE LA BEBIDA**	2 EFECTUAR LA VENTA DE ALIMENTOS Y BEBIDAS DE ACUERDO CON PORTAFOLIO DE SERVICIOS Y NECESIDADES DEL CLIENTE.	
			INTEGRAR ELEMENTOS DE LA CULTURA EMPRENDEDORA TENIENDO EN CUENTA EL PERFIL PERSONAL Y EL CONTEXTO DE DESARROLLO SOCIAL.	

	DESARROLLAR PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA PREPARACIÓN DE BEBIDAS A BASE DE CAFÉ EN ESTABLECIMIENTOS GASTRONÓMICOS CON PERSPECTIVA	**Gestionar procesos propios de la cultura emprendedora**	ESTRUCTURAR EL PLAN DE NEGOCIO DE ACUERDO CON LAS CARACTERÍSTICAS EMPRESARIALES Y TENDENCIAS DE MERCADO	
			VALORAR LA PROPUESTA DE NEGOCIO CONFORME CON SU ESTRUCTURA Y NECESIDADES DEL SECTOR PRODUCTIVO Y SOCIA	

	EMPRENDEDORA.		CARACTERIZAR LA IDEA DE NEGOCIO TENIENDO EN CUENTA LAS OPORTUNIDADES Y NECESIDADES DEL SECTOR PRODUCTIVO Y SOCIA	
		- PREPARAR CÓCTELES	4 OBTENER CAFÉS FILTRADOS Y BEBIDAS A BASE DE CAFÉ DE ACUERDO CON MÉTODOS Y ESTÁNDARES INTERNACIONALES.	

	PROPONER ACCIONES DE MEJORA EN LOS SERVICIOS DE ALIMENTOS Y BEBIDAS SEGÚN LOS RESULTADOS DE VALORACIÓN DE PROTOCOLOS Y PROCEDIMIENTOS			
			PRACTICAR HÁBITOS SALUDABLES MEDIANTE LA APLICACIÓN DE FUNDAMENTOS DE NUTRICIÓN E HIGIENE	

		- GENERAR HÁBITOS SALUDABLES DE VIDA	EJECUTAR ACTIVIDADES DE ACONDICIONAMIENTO FÍSICO ORIENTADAS HACIA EL MEJORAMIENTO DE LA CONDICIÓN FÍSICA EN LOS CONTEXTOS PRODUCTIVO Y SOCIAL	
			DESARROLLAR HABILIDADES PSICOMOTRICES EN EL CONTEXTO PRODUCTIVO Y SOCIAL.	
			IMPLEMENTAR UN PLAN DE ERGONOMÍA Y PAUSAS ACTIVAS SEGÚN LAS CARACTERÍSTICAS DE LA FUNCIÓN PRODUCTIVA	



eso Gestión de Formación Profesional Integral

Formato Planeación Pedagógica

7/2/2024

Servicio de restaurante y bar

Presencial

635301 Vs 1

os y procedimientos para la operación de servicios de restaurante, café, bar y otros prove

2098462

s y Apellidos Jenniffer Hernández Guzmán	**Regional y Centro**
es y Apellidos Mario Fernando Díaz Regino	**Regional y Centro**
Nombres y Apellidos	
Nombres y Apellidos	

HORAS)			AMBIENTES DE APRENDIZAJE TIPIFICADOS			
HORAS TRABAJO INDEPENDIENTE	DESCRIPCIÓN DE LA EVIDENCIA DE APRENDIZAJE	ESTRATEGIAS DIDÁCTICAS ACTIVAS	AMBIENTE	MATERIALES DE FORMACIÓN	INSTRUCTORES RESPONSABLES	
6	2	juego de roles Videos Cuadro coparativo Gráficos	Aula - Biblioteca	computador, Proyector, sonido Conexión a internet, Marcadores fijos y	Manipulación de Alimentos	Listas de chequeo diligenciadas identificando los tipos de

6	2	Lecturas Análisis normas Friso Organigrama Trabajo Colaborativo Plano Taller cerrado Matrices Figuras	Aula - Biblioteca taller Bar	computador, proyector, sonido, conexión a internet, marcadores fijos y borrables, guía de aprendizaje, hojas de papel bond blanco, Anexo 26.	Técnico Servicio	Listas de chequeo
		Lecturas Entrevista Videos Mapa conceptural pasaporte didactico Ficha informativa de turismo Infografía Trabajo Colaborativo	Aula - Biblioteca	Computador, proyector, sonido, anexos 3 y 4, hojas de papel bond, cuestionario fundamentos del turismo, guía de aprendizaje, copias figura 3 Pasaporte didácticos y figura 5 Ficha Informativa Turismo, marcadores fijos y borrables.	Técnico Servicio	Listas de chequeo

6	2	Trabajo Colaborativo Consulta Foro. Lectura. Vídeos Conversatirio Cuadro sinóptico. Infografía Tabla 2	Aula - Biblioteca	Computador, proyector, sonido, anexos 3 y 4, hojas de papel bond, cuestionario fundamentos del turismo, guía de aprendizaje, copias figura 3 Pasaporte didácticos y figura 5 Ficha Informativa Turismo, marcadores fijos y borrables.	Técnico Servicio	Listas de chequeo
6	2					

6	2	Talleres, prácticas, trabajo de Campo, Simulacion	Ambientre de aprendizaje con excelente iluminacion y ventilacion, dotado de tablero, Televisor LED, mesas de trabajo, sillas, conexiones electricas y zona wiffi	Computadores portatiles. Borradores, marcadores borrables, fotocopias.	Profesional en ciencias económicas, en administración de empresas, en mercadeo o en Ingeniería Industrial.	
6	2					

6	2					
6	2	Lecturas Análisis normas Friso Organigrama Trabajo Colaborativo Plano Taller cerrado Matrices Figuras	Aula - Biblioteca taller Bar	computador, proyector, sonido, conexión a internet, marcadores fijos y borrables, guía de aprendizaje, hojas de papel bond blanco, Anexo 26.	Técnico Servicio	Listas de chequeo (Mise en place para servicio de bar.)

6	2					

6	2	Talleres, prácticas, trabajo de Campo, Simulacion	Ambientre de aprendizaje con excelente iluminacion y ventilacion, dotado de tablero, Televisor LED, mesas de trabajo, sillas, conexiones electricas y zona wiffi	Computadores portatiles. Borradores, marcadores borrables, fotocopias.	Licenciado en Educación Física, Profesional en Ciencias del Deporte o Tecnólogo en Actividad Física o Entrenamiento Deportivo con especialización Tecnológica relacionada con el área de Conocimiento.	
6	2					
6	2					

	Versión: 04
	Código: GFPI-F-134

eedores de alimentos y bebidas.
Centro de formación
de comercio insdutria y turismo de Córdoba
Centro de formación
de comercio insdutria y turismo de Córdoba
Regional y Centro de formación
Regional y Centro de formación
OBSERVACIONES

Preparar bebidas de acuerdo a las indicaciones dadas por el instructor		

Proceso Gestión de Formación Profesional Integral Formato Planeación Pedagógica	Versión: 04 Código: GFPI-F-134

INSTRUCCIONES PARA EL DILIGENCIAMIENTO DEL FORMATO

NO IMPRIMIR

1. Generalidades	
Fecha de Elaboración	Fecha en que se elabora la planeación pedagógica
Denominación del Programa de Formación	Denominación del programa como aparece en el diseño curricular publicado en el aplicativo sistema de gestión académico administrativo- con estado en ejecución
Código y versión del Programa	Código y versión del programa como aparece en el diseño curricular publicado en el sistema de gestión académico administrativo- con estado en ejecución
Nombre del Proyecto (Si es formación Titulada)	Denominación del Proyecto como aparece en sistema de gestión académico administrativo- con estado en publicado
Código del Proyecto (Si es formación Titulada)	Código del Proyecto como aparece en sistema de gestión académico administrativo- con estado en publicado
Equipo de gestión Curricular que elabora la planeación pedagógica	Nombre Completo de los integrantes del Equipo de Gestión Curricular que realizó la planeación pedagógica
Regional y Centro de formación	Diligencie los nombre del centro y regional correspondiente al Equipo de Gestión Curricular

2. Instrucciones para diligenciar las casillas		
NOMBRE DE LA CASILLA	**INSTRUCCIONES**	**TENER EN CUENTA**
Actividad de proyecto formativo (si el programa es titulada)	Actividad del proyecto formativo objeto de planeación pedagógica.	
Fase de proyecto formativo (solo titulada)	Fase del proyecto formativo a la cual pertenece la actividad de proyecto.	
Competencia	Competencia a desarrollar durante esa actividad y fase de proyecto.	
Resultados de aprendizaje	Resultados de aprendizaje asociados a la competencia a desarrollar durante esa actividad y fase de proyecto.	
Actividades de aprendizaje a desarrollar	Formule la (s) actividad (es) de aprendizaje en correspondencia con las actividades de proyecto.	
Duración actividad de aprendizaje (horas)		
Horas trabajo directo	Horas trabajo directo con el instructor para desarrollar la actividad.	
Horas trabajo independiente	Horas de trabajo independiente del aprendiz.	
Estrategias didácticas activas	De acuerdo a la actividad formulada describa las didácticas activas que utilizará para su ejecución.	
Ambientes de aprendizaje tipificados		
Ambiente de formación	Ambiente de aprendizaje para desarrollar la actividad (aula, laboratorio, unidad productiva) si es virtual el ambiente es el LMS dispuesto por el SENA.	
Materiales de formación	Los materiales están descritos en el proyecto formativo. Material de formación es todo recurso consumible o utilizable en el proceso de formación, recuerde citar los materiales adecuados a la modalidad virtual para este tipo de programas.	
Instructores responsables	número de instructores para desarrollar la actividad.	
Criterios de evaluación	Criterios de evaluación descritos en el programa de formación para desarrollar la competencia.	
Descripción de la evidencia de aprendizaje	Cite si la actividad es de producto, de desempeño o de conocimiento, según conceptos establecidos en la guía de diseño.	
Observaciones		

Copia no controlada

ACTA No. 1			
NOMBRE DEL COMITÉ O DE LA REUNIÓN: Evaluación del desarrollo del programa de formación 2773110 Servicio de restaurante y Bar.			
CIUDAD Y FECHA:	**Montería, 2 de Julio 2024**	**HORA INICIO:** 09.00	**HORA FIN:** 12.00
LUGAR Y/O ENLACE: **ambiente M-107**		**DIRECCIÓN / REGIONAL / CENTRO: Regional Córdoba / CCIT**	

AGENDA O PUNTOS PARA DESARROLLAR:

1. Saludo y propósito de la reunión por parte del coordinador David Ortega Mejía
2. Verificación asistencia equipo ejecutor
3. Índice de deserción y retención en el programa de formación.
4. Pertinencia del programa.
5. Análisis de las competencias del programa de formación.
6. Conclusiones
7. Cierre

OBJETIVO(S) DE LA REUNIÓN:

Evaluar la ejecución del programa técnico en Servicio de Restaurante y Bar en las fichas 2607239 y 2452064

DESARROLLO DE LA REUNIÓN.

1.-Se inició la reunión con el saludo del coordinador, David Ortega Mejía, quien da la bienvenida y expone el objetivo de la reunión y las acciones a realizar durante la jornada.

2.-El equipo conformado por los instructores técnicos del área Mario Diaz y Jenifer Hernandez y de la instructora Yaneth Orozco del área de integralidad inician el análisis de las fichas abajo relacionadas:

Código	Versión	Programa	Nivel	Ficha	Fecha fin
635201-1	1	Servicio de restaurante y bar	Técnico	2607239	31/10/2023
635201-1	1	Servicio de restaurante y bar	Técnico	2452064	23/04/2023

3.- Índice de matriculados, cancelados y certificados:



4. Análisis de pertinencia del programa (Contexto – dinámica ocupacional, entre otros).
El programa Técnico en Restaurante y bar se creó con la finalidad de responder por un servicio de alto nivel en el desempeño de sus funciones, participando de manera oportuna en procesos de ejecución, liderazgo y mejora continua de los estándares de calidad; para lograr la satisfacción de los clientes y logrando las metas en ventas del establecimiento. Tendrá el criterio para asesorar en el consumo de alimentos y sugerir las bebidas acordes, aplicando técnicas de maridaje. Igualmente, estará en la capacidad de resolver o solucionar problemas relacionados con su nivel de competencia, aplicando el conocimiento y destrezas en el sector HORECA y adaptándose al uso de nuevas herramientas tecnológicas. De ahí que acorde con los datos que se analizan se puede inferir que el programa tiene pertinencia con los requerimientos del sector productivo en el departamento.

5. Análisis de las competencias desarrolladas la ejecución del programa:

Competencia	Duración(horas)	Observaciones
Aplicar prácticas de protección ambiental, seguridad y salud en el trabajo de acuerdo con las políticas organizacionales y la normatividad vigente	48 horas.	Se desarrollo acorde al programa de formación.
Asesorar la selección de la bebida según criterios técnicos	192	Se desarrollo acorde al programa de formación.
Desarrollar procesos de comunicación eficaces y efectivos, teniendo en cuenta situaciones de orden social, personal y	48	Desarrollada acorde con el programa.

Ejercer derechos fundamentales del trabajo en el marco de la constitución política y los convenios internacionales	48	Desarrollada acorde con el programa
Enrique low murtra-interactuar en el contexto productivo y social de acuerdo con principios éticos para la construcción de una cultura de paz.	48	Desarrollada acorde con el programa
Generar hábitos saludables de vida mediante la aplicación de programas de actividad física en los contextos productivos y sociales.	48	Desarrollada acorde con el programa
Gestionar procesos propios de la cultura emprendedora y empresarial de acuerdo con el perfil personal y los requerimientos de los contextos productivo y social.	48	Desarrollada acorde con el programa
Interactuar en lengua inglesa de forma oral y escrita dentro de contextos sociales y laborales según los criterios establecidos por el marco común europeo de referencia para las lenguas	192	Desarrollada acorde con el programa
Manipular alimentos de acuerdo con normatividad vigente.	96	Desarrollada acorde con el programa
Preparar cócteles según estándares técnicos y normativa	240	Desarrollada acorde con el programa
Razonar cuantitativamente frente a situaciones susceptibles de ser abordadas de manera matemática	48	Desarrollada acorde con el programa

en contextos laborales, sociales y personales		
Servir alimentos y bebidas de acuerdo con estándares técnicos	240	Desarrollada acorde con el programa
Resultado de aprendizaje de la inducción.	240201530	
Resultados de aprendizaje etapa practica	999999999	

6. Observaciones para mejoras del diseño curricular

6.1 El equipo ejecutor del programa considera que el diseño curricular está acorde con las necesidades del sector en el departamento de Córdoba y el contexto colombiano.
6.2 El programa se desarrolló con el proyecto formativo denominado Aplicación de protocolos y procedimientos para la operación de servicios de restaurante, café, bar y otros proveedores de alimentos y bebidas.” identificado con el código 2098462.

6.- CONCLUSIONES

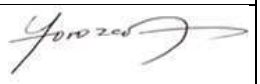
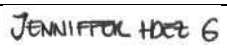
El equipo ejecutor del programa considera que el diseño curricular está acorde con las necesidades del sector en el departamento de Córdoba y el contexto colombiano.

ESTABLECIMIENTO Y ACEPTACIÓN DE COMPROMISOS

ACTIVIDAD /DECISIÓN	FECHA	RESPONSABLE	FIRMA O PARTICIPACIÓN VIRTUAL
Desde el Equipo Pedagógico del Centro de Comercio, Industria y Turismo de Córdoba, se revisarán las actas emitidas por el Equipo Ejecutor de la formación, con el fin de ser aprobada y proyectada para radicación a la Dirección General por	Equipo Pedagógico	Desde la fecha	

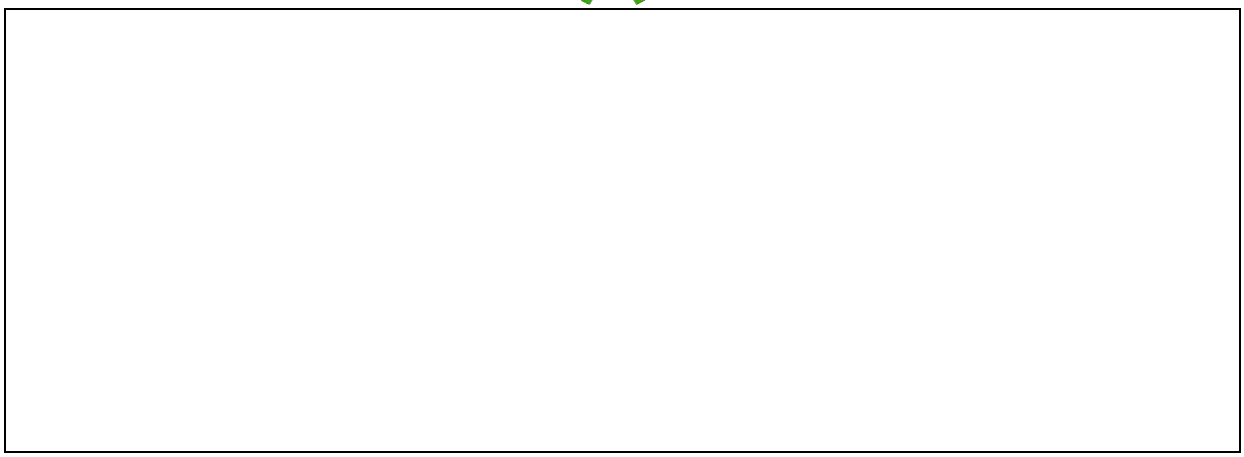
parte del subdirector de centro.			

ASISTENTES Y APROBACIÓN DECISIONES

NOMBRE	DEPENDENCIA / EMPRESA	APRUEBA (SI/NO)	OBSERVACIÓN	FIRMA O PARTICIPACIÓN VIRTUAL
Mario Diaz Regino	**CCIT**			
Yaneth Orozco T.	**CCIT**			
Jenniffer Hernández G.	**CCIT**			

De acuerdo con La Ley 1581 de 2012, Protección de Datos Personales, el Servicio Nacional de Aprendizaje SENA, se compromete a garantizar la seguridad y protección de los datos personales que se encuentran almacenados en este documento, y les dará el tratamiento correspondiente en cumplimiento de lo establecido legalmente.

ANEXOS



Instrucciones *(Favor eliminar, no imprimir)*

Generalidades:

- ✓ Quién(es) lo diligencian: El formato de Acta debe ser diligenciado por la(s) persona(s), o el área responsable de la actividad, o en su defecto por la(s) persona(s) que citan a la reunión.
- ✓ Cuando se diligencia: El acta debe ser diligenciada durante el desarrollo de reuniones y comités, donde se tomen decisiones, cumplimiento de objetivos, seguimientos, se establezcan compromisos, entre otros, Esta debe ser firmada y comunicada a los participantes en el menor tiempo posible.
- ✓ Frecuencia de diligenciamiento: N/A pues se diligencia cada vez que se desarrolla una reunión de trabajo y se deban registrar las actividades, acciones y decisiones tomadas.
- ✓ Qué trámite surte el formato una vez diligenciado: El formato una vez diligenciado debe surtir los efectos relacionados con el proceso o procedimiento de las áreas, y posteriormente pasar a conformar sus respectivos expedientes.
- ✓ Si se requiere imprimir (en lo posible no): Se debe imprimir en caso de que se trate de un documento que haga parte de un expediente del área, salvo que se gestione como un documento electrónico en los sistemas de información adecuados que cumplan los requisitos de documento electrónico y permita la conformación de los expedientes electrónicos o híbridos.
- ✓ Quién lo guarda: Las actas deben ser guardadas en sus respectivos expedientes.
- ✓ Otros, según se considere necesario.
- ✓ Previo al inicio de la reunión se debe diligenciar los espacios de información básica como lo son: nombre del comité o de la reunión, ciudad y fecha, lugar o enlace, Dirección, Regional, Centro de formación, agendas o puntos para desarrollar y objetivos de la reunión.

Campo del formato	Instrucción	Tener en cuenta
SOLICITAR PERMISO PARA GRABAR LAS REUNIONES	Se debe solicitar permiso para grabar las reuniones Especialmente para las reuniones virtuales donde no se puede incluir la firma de estos participantes. La aprobación se puede registrar en la columna junto a la firma.	
ACTA No.	Se inicia un consecutivo por vigencia, iniciando desde N° 1 hasta N° veces.	Se archiva en orden cronológico, del más antiguo al más reciente
NOMBRE DEL COMITÉ O DE LA REUNIÓN:	Verificar si el comité convocado esta creado por acto administrativo para registrar su nombre o en su defecto nombrar colocar la temática a desarrollar.	
CIUDAD Y FECHA:	Registre el nombre de la ciudad y el día en que se celebra la reunión.	
HORA INICIO /HORA FIN	Registre la hora de inicio de la reunión y la hora de finalización	
DIRECCIÓN / REGIONAL / CENTRO	Registre el nombre del lugar en el que se celebra la reunión.	
LUGAR Y/O ENLACE	Registre el lugar donde se lleva a cabo la reunión y el enlace si se trata de una reunión virtual y/o si la reunión fue grabada registre el enlace de la grabación. Puede registrar el lugar y el enlace al tiempo si se trata de una reunión con participación presencial y virtual al tiempo.	Solicitar permiso para grabar las reuniones
AGENDA O PUNTOS PARA DESARROLLAR	Listar las temáticas centrales del comité o de la reunión.	Si es un comité incluir un punto relacionado con la verificación de quorum
OBJETIVO(S) DE LA REUNIÓN:	Iniciando con un verbo en infinitivo indicar el propósito o finalidad de la reunión	
DESARROLLO DE LA REUNIÓN	Realizar descripción del desarrollo de la reunión conforme con la agenda o los puntos a desarrollar.	Si es un comité es importante verificar el quorum indicando los roles que desempeña cada uno.

CONCLUSIONES	Resumen de las decisiones y aspectos más importantes tratados.	
ESTABLECIMIENTO Y ACEPTACIÓN DE COMPROMISOS	Se registran las actividades y/o decisiones asignadas, las fechas de cumplimiento y se incluye la firma de aceptación.	Realice revisión compromisos anteriores
ASISTENTES y APROBACIÓN DE DECISIONES	Dependiendo del tipo de reunión presencial o virtual la firma se puede realizar de forma digita o manuscrita	
APRUEBA (SI/NO)	Si o no aprueba el acta	
OBSERVACIÓN	Escriba las consideraciones pertinentes frente a la aprobación del acta	
FIRMA O PARTICIPACIÓN VIRTUAL	Si la reunión es presencial firme el documento (manuscrita) si es virtual lo podrá hacer con firma electrónica o digital	
ANEXOS	Aquellos archivos como imágenes, documentos Excel, documento PDF, entre otros, que se visualizaron en la reunión y sirven de apoyo para el acta	Puede incluirse imagen o captura de pantalla de los asistentes, si se trata de una reunión virtual o, de los asistentes que participan a través de una plataforma virtual.
LA INFORMACIÓN DE ESTE DOCUMENTO SE DEBE CLASIFICAR COMO		
PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES		
DATO PERSONAL:	Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables	
ENCARGADO DEL TRATAMIENTO:	Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, realice el Tratamiento de datos personales por cuenta del responsable del Tratamiento	
RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO	Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, decida sobre la base de datos y/o el Tratamiento de los datos	
TITULAR	Persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento	

TRATAMIENTO	Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión	
FINALIDAD	La utilización de los datos debe sujetarse a una finalidad legítima de acuerdo con la Constitución y la ley. La finalidad de la utilización de los datos debe ser informada al titular de la información previa o concomitantemente con el otorgamiento de la autorización, cuando ella sea necesaria o en general siempre que el titular solicite información al respecto	

PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- **Denominación del Programa de Formación:** Servicio de restaurante y bar
- **Código del Programa de Formación:** 635301
- **Nombre del Proyecto Formativo (si aplica):** Aplicación de protocolos y procedimientos para la operación de servicios de restaurante, café, bar y otros proveedores de alimentos y bebidas.
- **Fase del Proyecto (si aplica):** Análisis
- **Actividad de Proyecto Formativo (si aplica):** Diagnosticar tendencias, necesidades y variables de consumo del sector de Hoteles, Restaurantes y Cafés a nivel local y regional.
- **Competencia:**

Asesoría en la selección de alimentos y bebidas.

- **Resultados de Aprendizaje Alcanzar:**

Caracterizar las necesidades del cliente según tipología y variables de consumo

- **Duración de la Guía:** 48 horas

2. PRESENTACIÓN

A través del desarrollo de esta guía, el aprendiz podrá adquirir conocimientos, habilidades y destrezas que le permitirán identificar las necesidades, tendencias y variables de consumo en los hoteles, restaurantes, bares y cafés que conforman el sector turismo. De la misma manera, al trabajar en las actividades propuestas el aprendiz podrá realizar el adecuado alistamiento del área de servicio cumpliendo con las buenas prácticas higiénicas, la orientación a clientes acerca del entorno empleando habilidades comunicativas en idioma inglés y la aplicación del razonamiento cuantitativo en el entorno productivo.

Para conseguir los resultados propuestos en la guía 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 éxito en su proceso de Formación Profesional, se basa en la Pasión y Dedicación con que realiza sus actividades!

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

- **Descripción de la(s) Actividad(es)**

3.1 Actividades de reflexión inicial:

Descripción de la actividad: El instructor suministrará a los aprendices, video en donde se observen distintos tipos de destino turístico y dará las pautas para que puedan desarrollar un debate acerca de la importancia de potencializar el turismo en nuestro Departamento.

Ambiente requerido: M – 106 -107 Servicio de restaurante y bar

Estrategias o técnicas didácticas activas: Analisis de video, socialización y debate acerca del tema en relación.

Materiales de formación: Computador portatil, lapiceros, hojas, video bean, televisor.

Material de apoyo: Link en youtube.

Duración de la actividad: 6 horas.

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:

a.¿Presentó su inconformidad?

b.¿Cómo manifestó su inconformidad?

c.¿Recibió respuesta a su inconformidad?

d.¿Quedó satisfecho con la respuesta recibida?

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

3.2 Actividades de contextualización e identificación de conocimientos necesarios para el aprendizaje:

Ambiente requerido: M - 106 Servicio de restaurante y bar

Estrategias o técnicas didácticas activas: Equipo de expertos, Consulta, socialización y debate acerca del tema en relación.

Materiales de formación: Computador portatil, lapiceros, hojas, video bean, televisor.

Material de apoyo: Enlace bibliográfico en Biblioteca Sena y link en youtube.

Duración de la actividad: 6 horas.

Realice la siguiente lectura:

Lea el artículo 7 RETOS QUE TIENE EL SECTOR HORECA PARA CRECER EN COLOMBIA, publicado en el siguiente enlace: https://www.unipymes.com/7-retos-que-tiene-el-sector- horeca-para-crecer-en-colombia/

Desarrolle:

a. ¿Qué entiende por sector Horeca de acuerdo con la lectura?
b. ¿Qué tipo de negocios o establecimientos están relacionados con el sector Horeca?
c. Enumere los 7 retos que tiene el sector en el país.
d. Consulte, en el buscador de su preferencia, 5 establecimientos de cada tipo del Sector Horeca que hay en su ciudad o capital cercana y elabore un listado con el resultado de la búsqueda.

Comparta la información encontrada con sus compañeros e instructor en sesión de formación.

Resuelva el siguiente caso:

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

e. Preséntese de forma oral en inglés a un cliente.
f. Explique el paso a paso para alistar las mesas para el servicio de almuerzo en un salón con 10 mesas.
g. Grafique el montaje de la mesa con los elementos necesarios para realizar el servicio, teniendo en cuenta que el menú del día contiene: Mojarra frita, ensalada pico de gallo, arroz de coco y patacón frito, acompañado de jugo de mora y como postre enyucado con salsa de corozo.
h. Plantee la receta estándar para obtener un vaso de jugo de mora de 250 ml, y responda, ¿cuáles son las condiciones de conservación y almacenamiento de la mora entera?, ¿cuál es la mejor técnica de rotación de inventario para la mora entera?
i. Proponga un garnish para el jugo de mora.
j. ¿Cuáles son los elementos de protección y manipulación de alimentos que debe utilizar el mesero?
k. Describa paso a paso la limpieza y desinfección de una mesa para clientes.
i. El restaurante vendió $2.500.000, por políticas del establecimiento la propina corresponde al 10% del total vendido y durante la jornada se emplearon 3 meseros, 1 cocinero, 1 auxiliar y 1 domiciliario, ¿cuánto recibe cada mesero por concepto de propina?

m. Por políticas del establecimiento de la propina de cada mesero se deben compensar los recursos faltantes. En la venta del día hay un faltante de $82.573 por una venta no pagada por los clientes. De acuerdo con la información del punto anterior ¿cuánto le queda a cada mesero de propina?

n. Un turista inglés le pregunta acerca del lugar más emblemático o más visitado de su ciudad, usted ¿qué le responde en inglés y en español?

o. Elabore un mapa sencillo donde le explique al turista como llegar al hospital más cercano desde el punto donde usted se encuentra.

Consigne las respuestas en su cuaderno y presentarlas a su instructor a manera de entrevista.

3.3 Actividades de apropiación:

Descripción de la actividad: El instructor suministrará a los aprendices, Enlace bibliográfico en Biblioteca Sena, mediante link para videos youtube y dará las pautas para que puedan desarrollar la actividad pedagógica consulta y posteriormente el entregable en el ambiente de formación.

Ambiente requerido: M - 106 Servicio de restaurante y bar

Estrategias o técnicas didácticas activas: Equipo de expertos, Consulta, socialización y debate acerca del tema en relación.

Materiales de formación: Computador portatil, lapiceros, hojas, video bean, televisor.

Material de apoyo: Enlace bibliográfico en Biblioteca Sena y link en youtube.

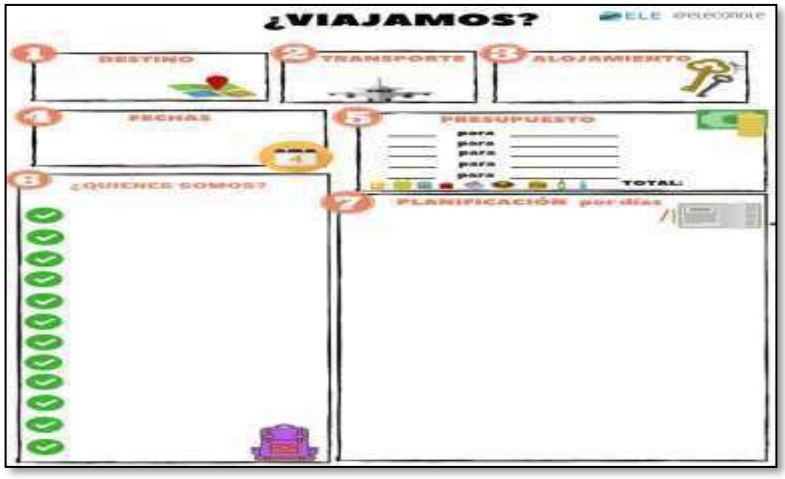
Duración de la actividad: 6 horas.

Actividad de Aprendizaje 1: Comprender la dinámica del sector de servicio alimentos y bebidas en relación al sector económico al cual pertenece. (Resultado de Aprendizaje: Brindar información turística del destino según el contexto local.)

Conforme un equipo de trabajo de máximo 5 aprendices y mínimo 3 aprendices.

Planeen y organicen un viaje de dos días a un destino turístico de interés del grupo y presente el resultado

Figura 1 Plan de Viaje



Nota. Tomado y adaptado de ¿Viajamos? por ELE Internacional, s.f. Pinterest https://i.pinimg.com/564x/e7/ec/6e/e7ec6ebb88786e81c6acf05d599095d0.jpg

Haga vivir a sus compañeros su propuesta a través de un viaje imaginario y reciba realimentación sobre la coherencia del mismo por parte de sus compañeros e instructor. Ajuste si es necesario.

2. Participe en la lluvia de ideas, orientada por su instructor, en la que se haga un listado de los actores que intervinieron en cada uno de los viajes y las responsabilidades que tenían para el éxito de la propuesta. También construyan la definición del concepto de turismo, turista y viajero, a partir de los conocimientos personales de los integrantes del grupo.

3. Lea los documentos:

Anexo 1 Módulo I Turismo, conceptualización y enfoque del sistema. Apartes 1.1, 1.2, 3.2 y 3.3.

Anexo 2 Introducción al Turismo. Unidad 2 - Turismo: concepto y definiciones, páginas 43 a 57.

Anexo 3 Turismo: historia, morfología y tipología. Numeral 2 - Turismo, Recreación, Ocio, Tiempo Libre.

Elabore un cuadro sinóptico a partir de los conceptos y la organización del sector Turismo, preséntelo a su instructor y reciba realimentación al respecto.

Para saber ¿qué es un cuadro sinóptico y cómo elaborarlo?, consulte el siguiente material:

- Cuadro sinoptico [Web Side]. Comprendiendo el Trabajo Escrito. https://sites.google.com/site/manualpsifesi/tipos-de-trabajo/esquemas/cuadros-sinopticos
- Qué es un CUADRO SINÓPTICO, Cómo Hacer Cuadro Sinóptico (Definición, Ejemplos) [Video]. YouTube. https://youtu.be/rweCqiCfch8

Lea el Anexo 3 Turismo: historia, morfología y tipología. Numeral 1 - Origen y evolución del turismo.

Observe los siguientes videos acerca de la historia del turismo:

LA HISTORIA DEL TURISMO. En https://www.youtube.com/watch?v=Ql_eeDPlNUk

LA HISTORIA DEL TURISMO II. En https://www.youtube.com/watch?v=ti2qHJFW8q0&t=465s

EL GRAND TOUR. En https://.youtube.com/watch?v=jHd_BuAx1BQ

Elabore una línea del tiempo con la información recopilada en lecturas y videos. Puede guiarse con la Figura 2.

Figura 2 Línea de tiempo.



Presente a su instructor para realimentación.

Lea el material relacionado a continuación y consigne los conceptos en sus apuntes intentando apropiar varios de ellos.

Glosario de términos. En https://www.entornoturistico.com/glosario-de-turismo/

Capítulo II del Título I, de la Ley 1558 de 2012, "por la cual se modifica la Ley 300 de 1996 y la Ley 1101 de 2006 y se dictan otras disposiciones". Disponible en la base de datos Leyex.info del Sistema de Bibliotecas del SENA.



3.4 Actividades de Transferencia el Conocimiento:

Descripción de la actividad: El instructor suministrará a los aprendices, Enlace bibliográfico en Biblioteca Sena, mediante link para videos youtube y dará las pautas para que puedan desarrollar la actividad pedagógica consulta y posteriormente el entregable en el ambiente de formación.

Ambiente requerido: M - 106 Servicio de restaurante y bar

Estrategias o técnicas didácticas activas: Equipo de expertos, Consulta, socialización y debate acerca del tema en relación.

Materiales de formación: Computador portatil, lapiceros, hojas, video bean, televisor.

Material de apoyo: Enlace bibliográfico en Biblioteca Sena y link en youtube.

Duración de la actividad: 6 horas.

Participe en la actividad lúdica organizada por su instructor para evidenciar la apropiación de conceptos.

Escriba en un párrafo de 10 líneas la relación que existe entre el sector Turismo y su programa de formación. Incluya al menos dos (2) sustentos teóricos encontrados en las lecturas realizadas.

Tiempo requerido: 8 horas (6 de acompañamiento directo del instructor y 2 trabajo autónomo). Ambiente requerido: aula - biblioteca

Materiales: computador, proyector, sonido, anexos 1,2 y 3, hojas de papel bond, guía de aprendizaje, copias figura 1 ¿viajamos? y marcadores fijos y borrables, hojas adhesivas de colores.

4. PLANTEAMIENTO DE EVIDENCIAS DE APRENDIZAJE PARA LA EVALUACIÓN EN EL PROCESO FORMATIVO.

Fase del proyecto formativo	Actividad del proyecto formativo	Actividad de Aprendizaje	Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
			1. Evidencia de Conocimiento: Conceptos del turismo	Identifica el entorno turístico del territorio de acuerdo con sus atractivos y la cadena de valor.	Preguntas/Cuestionario
			2. Evidencia de Desempeño: Orientando a un turista	Comunica información turística y general del destino aplicando protocolos de servicio.	Observación directa/Lista de cotejo

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

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.

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.

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.

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

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 BILBIOGRÁFICOS

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). D 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/

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)				

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					

PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- **Denominación del Programa de Formación:** Tecnico de 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:** Diagnostico
- **Actividad de Proyecto:** Diagnosticar tendencias, necesidades y variables de consumo del sector de Hoteles, Restaurantes y Cafés a nivel local y regional.
- **Competencia:**

Asesoría en la selección de alimentos y bebidas

- **Resultados de Aprendizaje Alcanzar:**

Caracterizar las necesidades del cliente según tipología y variables de consumo

- **Duración de la Guía:** 48 horas

2. PRESENTACIÓN

A través del desarrollo de esta guía, el aprendiz podrá adquirir conocimientos, habilidades y destrezas que le permitirán identificar las necesidades, tendencias y variables de consumo en los hoteles, restaurantes, bares y cafés que conforman el sector turismo. De la misma manera, al trabajar en las actividades propuestas el aprendiz podrá realizar el adecuado alistamiento del área de servicio cumpliendo con las buenas prácticas higiénicas, la orientación a clientes acerca del entorno empleando habilidades comunicativas en idioma inglés y la aplicación del razonamiento cuantitativo en el entorno productivo.

Para conseguir los resultados propuestos en la guía 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 éxito en su proceso de Formación Profesional, se basa en la Pasión y Dedicación con que realiza sus actividades!

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

- **Descripción de la(s) Actividad(es)**

3.1 Actividades de reflexión inicial:

Descripción de la actividad: El instructor suministrará a los aprendices, Enlace bibliográfico para ingresar a Biblioteca Sena, se comparte link de youtube para video y dará las pautas para que puedan desarrollar la consulta y posteriormente el entregable en el ambiente de formación.

Ambiente requerido: M – 106 -107 Servicio de restaurante y bar

Estrategias o técnicas didácticas activas: Consulta, analisis de video, socialización y debate acerca del tema en relación.

Materiales de formación: Computador portatil, lapiceros, hojas, video bean, televisor.

Material de apoyo: Enlace bibliográfico en Biblioteca Sena y link en youtube.

Duración de la actividad: 6 horas.

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)

3.2 Actividades de contextualización e identificación de conocimientos necesarios para el aprendizaje:

Actividad de contextualización e identificación de conocimientos necesarios para el aprendizaje:

Descripción de la actividad: El instructor suministrará a los aprendices, Enlace bibliográfico en Biblioteca Sena, mediante link para videos youtube y dará las pautas para que puedan desarrollar la actividad pedagógica consulta y posteriormente el entregable en el ambiente de formación.

Ambiente requerido: M - 106 Servicio de restaurante y bar

Estrategias o técnicas didácticas activas: Equipo de expertos, Consulta, socialización y debate acerca del tema en relación.

Materiales de formación: Computador portatil, lapiceros, hojas, video bean, televisor.

Material de apoyo: Enlace bibliográfico en Biblioteca Sena y link en youtube.

Duración de la actividad: 6 horas.

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
- 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?

Nombre los establecimientos que implementan estas estrategias.

Socialice sus respuestas en sesión de formación.

Pregunte a 3 compañeros lo siguiente y consigne sus respuestas:

d.¿Cuál es su establecimiento de comercio o servicios favorito?

e.¿Qué le agrada del establecimiento?

f.¿Cree que en el mercado hay otros establecimientos que se parecen?

g.¿Qué le agrada del producto o servicio que adquiere en dicho establecimiento?

h.¿Cuáles son los criterios que le permiten tomar una decisión de compra?

i.¿El precio que paga por ese producto es justo y qué cree que se incluye?

j.¿Qué lo caracteriza como cliente?

k.¿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.

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

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.

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=e8254 856

Tema 2, Numeral 1. TIPOLOGÍA DE CLIENTES, del libro Atención básica al cliente: manual teórico, disponible enhttps://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

3.3 Actividades de apropiación:

Descripción de la actividad: El instructor suministrará a los aprendices, Enlace bibliográfico en Biblioteca Sena, mediante link para videos youtube y dará las pautas para que puedan desarrollar la actividad pedagógica consulta y posteriormente el entregable en el ambiente de formación.

Ambiente requerido: M - 106 Servicio de restaurante y bar

Estrategias o técnicas didácticas activas: Equipo de expertos, Consulta, socialización y debate acerca del tema en relación.

Materiales de formación: Computador portatil, lapiceros, hojas, video bean, televisor.

Material de apoyo: Enlace bibliográfico en Biblioteca Sena y link en youtube.

Duración de la actividad: 6 horas.

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.

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/

3.4 Actividades de Transferencia el Conocimiento:

Descripción de la actividad: El instructor suministrará a los aprendices, Enlace bibliográfico en Biblioteca Sena, mediante link para videos youtube y dará las pautas para que puedan desarrollar la actividad pedagógica consulta y posteriormente el entregable en el ambiente de formación.

Ambiente requerido: M - 106 Servicio de restaurante y bar

Estrategias o técnicas didácticas activas: Equipo de expertos, Consulta, socialización y debate acerca del tema en relación.

Materiales de formación: Computador portatil, lapiceros, hojas, video bean, televisor.

Material de apoyo: Enlace bibliográfico en Biblioteca Sena y link en youtube.

Duración de la actividad: 6 horas.

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**

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

4. PLANTEAMIENTO DE EVIDENCIAS DE APRENDIZAJE PARA LA EVALUACIÓN EN EL PROCESO FORMATIVO.

Fase del proyecto formativo	Actividad del proyecto formativo	Actividad de Aprendizaje	Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
			1. 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
			2. 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	Observación directa/Lista de cotejo

				fidelización con relación a políticas del establecimiento.	

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

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.

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.

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.

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

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 BILBIOGRÁFICOS

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). D 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/

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)				

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					

PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- **Denominación del Programa de Formación:** Servicio de restaurante y bar
- **Código del Programa de Formación:** 635301
- **Nombre del Proyecto Formativo (si aplica):** Aplicación de protocolos y procedimientos para la operación de servicios de restaurante, café, bar y otros proveedores de alimentos y bebidas.
- **Fase del Proyecto (si aplica):** Análisis
- **Actividad de Proyecto Formativo (si aplica):** Diagnosticar tendencias, necesidades y variables de consumo del sector de Hoteles, Restaurantes y Cafés a nivel local y regional.
- **Competencia:**

Asesoría en la selección de alimentos y bebidas.

- **Resultados de Aprendizaje Alcanzar:**

Efectuar la venta de alimentos y bebidas de acuerdo con portafolio de servicios y necesidades del cliente.

- **Duración de la Guía:** 96 horas

2. PRESENTACIÓN

A través del desarrollo de esta guía, el aprendiz podrá adquirir conocimientos, habilidades y destrezas que le permitirán identificar las necesidades, tendencias y variables de consumo en los hoteles, restaurantes, bares y cafés que conforman el sector turismo. De la misma manera, al trabajar en las actividades propuestas el aprendiz podrá realizar el adecuado alistamiento del área de servicio cumpliendo con las buenas prácticas higiénicas, la orientación a clientes acerca del entorno empleando habilidades comunicativas en idioma inglés y la aplicación del razonamiento cuantitativo en el entorno productivo.

Para conseguir los resultados propuestos en la guía 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 éxito en su proceso de Formación Profesional, se basa en la Pasión y Dedicación con que realiza sus actividades!

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

- **Descripción de la(s) Actividad(es)**

3.1 Actividades de reflexión inicial:

Descripción de la actividad: El instructor suministrará a los aprendices, Enlace bibliográfico para ingresar a Biblioteca Sena, se comparte link de youtube para video y dará las pautas para que puedan desarrollar la consulta y posteriormente el entregable en el ambiente de formación.

Ambiente requerido: M – 106 -107 Servicio de restaurante y bar

Estrategias o técnicas didácticas activas: Consulta, analisis de video, socialización y debate acerca del tema en relación.

Materiales de formación: Computador portatil, lapiceros, hojas, video bean, televisor.

Material de apoyo: Enlace bibliográfico en Biblioteca Sena y link en youtube.

Duración de la actividad: 6 horas.

Atender las inconformidades presentadas en servicio por los clientes de acuerdo con el sistema de gestión de calidad. (Resultado de Aprendizaje: Efectuar la venta de alimentos y bebidas de acuerdo con portafolio de servicios y necesidades del cliente.)

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:

a.¿Presentó su inconformidad?

b.¿Cómo manifestó su inconformidad?

c.¿Recibió respuesta a su inconformidad?

d.¿Quedó satisfecho con la respuesta recibida?

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

3.2 Actividades de contextualización e identificación de conocimientos necesarios para el aprendizaje:

Actividad de contextualización e identificación de conocimientos necesarios para el aprendizaje:

Descripción de la actividad: El instructor suministrará a los aprendices, Enlace bibliográfico en Biblioteca Sena, mediante link para videos youtube y dará las pautas para que puedan desarrollar la actividad pedagógica consulta y posteriormente el entregable en el ambiente de formación.

Ambiente requerido: M - 106 Servicio de restaurante y bar

Estrategias o técnicas didácticas activas: Equipo de expertos, Consulta, socialización y debate acerca del tema en relación.

Materiales de formación: Computador portatil, lapiceros, hojas, video bean, televisor.

Material de apoyo: Enlace bibliográfico en Biblioteca Sena y link en youtube.

Duración de la actividad: 6 horas.

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

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.

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.

3.3 Actividades de apropiación:

Descripción de la actividad: El instructor suministrará a los aprendices, Enlace bibliográfico en Biblioteca Sena, mediante link para videos youtube y dará las pautas para que puedan desarrollar la actividad pedagógica consulta y posteriormente el entregable en el ambiente de formación.

Ambiente requerido: M - 106 Servicio de restaurante y bar

Estrategias o técnicas didácticas activas: Equipo de expertos, Consulta, socialización y debate acerca del tema en relación.

Materiales de formación: Computador portatil, lapiceros, hojas, video bean, televisor.

Material de apoyo: Enlace bibliográfico en Biblioteca Sena y link en youtube.

Duración de la actividad: 6 horas.

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:

Mesero: Atiende al cliente implementando caracterización del cliente, habilidades y técnicas de comunicación, técnicas de fidelización y manejo de PQRSF.

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 2

Identificar los recursos y brigada de servicio de acuerdo con tipo de bar (Resultado de Aprendizaje: : Efectuar la venta de alimentos y bebidas de acuerdo con portafolio de servicios y necesidades del cliente.)

Lea el siguiente artículo LA LEY SECA Y SUS CONSECUENCIAS: UN EXPERIMENTO NOBLE QUE FRACASÓ, en https://www.gastronomiaalternativa.com/ga-23_217-la-ley-seca-y-sus- consecuencias-un-experimento-noble-qu.html

Mencione los conceptos y sucesos que se originaron y/o evolucionaron entorno al bar y a raíz de lo descrito en la lectura. Realice otras consultas para complementar sus conocimientos.

Socialice y comparta sus apreciaciones al respecto.

3.4 Actividades de Transferencia el Conocimiento:

Descripción de la actividad: El instructor suministrará a los aprendices, Enlace bibliográfico en Biblioteca Sena, mediante link para videos youtube y dará las pautas para que puedan desarrollar la actividad pedagógica consulta y posteriormente el entregable en el ambiente de formación.

Ambiente requerido: M - 106 Servicio de restaurante y bar

Estrategias o técnicas didácticas activas: Equipo de expertos, Consulta, socialización y debate acerca del tema en relación.

Materiales de formación: Computador portatil, lapiceros, hojas, video bean, televisor.

Material de apoyo: Enlace bibliográfico en Biblioteca Sena y link en youtube.

Duración de la actividad: 6 horas.

Lea los siguientes referentes:

Operaciones básicas y servicios en bar y cafetería 2ª edición, páginas 78 a 80. En Sistema de Bibliotecas SENA, en https://ebookcentral-proquest-

com.bdigital.sena.edu.co/lib/senavirtualsp/reader.action?docID=5635920&query=manual+y+procedimientos+en+bar+y+mesa#

UF0256: Control de la actividad económica del bar y cafetería, páginas 11ª a la 20. En Sistema de Bibliotecas SENA, en https://ebookcentral-proquest-com.bdigital.sena.edu.co/lib/senavirtualsp/reader.action?docID=5758740&query=Bar+y

+cafeteria%3A+Manual+profesional

El origen de los bares. El Bartender.com [Blog], en https://www.elbartender.com/el-origen- de-los-bares/

Realicen, en grupos de trabajo colaborativo de máximo 3 personas y de manera creativa, un rompecabezas en el cual represente en orden cronológico los acontecimientos con mayor relevancia de la historia del bar hasta llegar a lo que hoy conocemos. Comparta con sus compañeros de ficha mediante la dinámica que su instructor indique.

Elaboren, con base en las lecturas y en grupos de trabajo colaborativo de máximo 3 personas, un friso con la clasificación, los tipos y las características de los bares

Sustente el friso según la asignación de su instructor y espere realimentación.

Realice la visita virtual a los siguientes bares:

Cabrera RESTO-BAR, en http://360.panorapp.com/cabrera

Vive la Experiencia PULLMANTUR en 360°, en https://www.pullmantur.travel/media/visitaVirtual/monarch/#!startscene=scene_areas publicas_sportsbar

MSC MUSICA, en https://virtual-tours.msccruises.com/MSC-Musica/es- es/index.html?sc=scene_space_trip

Resuelva lo siguiente:

Clasifique los bares visitados y justifique su apreciación.

Nombre las áreas de bar, observadas en cada caso.

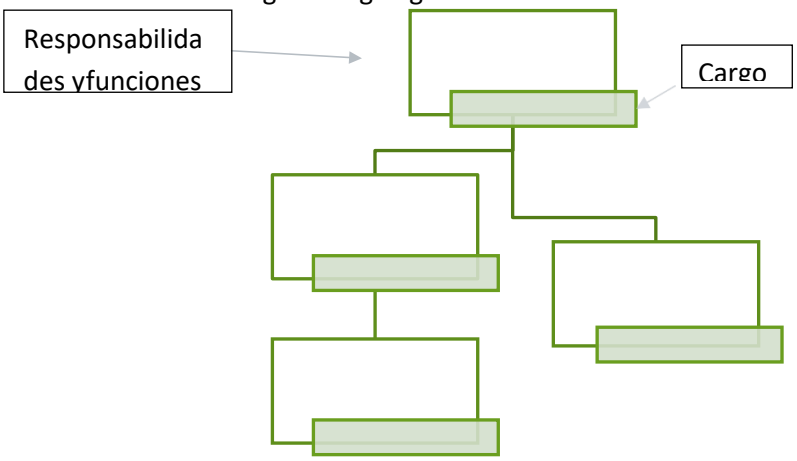
Liste el material profesional de servicio de bar que logró identificar y aquel que crea se requiere para prestar el servicio en cada bar visitado.

Comparta sus hallazgos en sesión de formación y participe en la discusión orientada por su instructor para unificar criterios y conceptos técnicos referentes al bar, tipos, áreas, función y brigada.

Elabore el plano de un bar y con ayuda de las imágenes del Anexo 26 El Bar, recree la distribución de las áreas, la brigada, los elementos y los equipos que lo integran. Recuerde incluir la descripción de cada elemento que coloque indicando nombre, función e importancia. Presente su producto al instructor y compañeros.

Distribuya los cargos de la brigada de servicio de Bar explicando las responsabilidades y funciones de cada uno.

Figura Organigrama del bar



Describa en la Figura, las habilidades y actitudes que debe tener un Bartender para destacarse en el ejercicio



de su labor y efectuar la proyección de ventas. Figura 24 Habilidades y actitudes del Bartender

Nota. Adaptado de Joven caucásica mujer blanca barman, por Rastudio, s.f., 123RF https://es.123rf.com/photo_95858518_joven-cauc%C3%A1sica-mujer-blanca-barman-de-pie-en-el-mostrador-del- bar-y-hacer-un-c%C3%B3ctel-con-la-ayuda-del-equ.html

4. PLANTEAMIENTO DE EVIDENCIAS DE APRENDIZAJE PARA LA EVALUACIÓN EN EL PROCESO FORMATIVO.

Fase del proyecto formativo	Actividad del proyecto formativo	Actividad de Aprendizaje	Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
			1. Evidencia de conocimiento:		
			Mise en place, tipos de servico, proyección de ventas.	Conoce e identifica el Mise en place para servicio de bar, los tipos de servicio necesarios para una excelente proyección de ventas.	Lecturas e investigaciòn
			2. Evidencia de Desempeño: Mise en place para servicio de bar.	Efectúa el alistamiento de áreas de preparación, servicio y material profesional de acuerdo con órdenes de producción y proyección de ventas.	
			Elabora requisición de materia prima e insumos y material profesional de servicio según procedimiento técnico.	Observación directa/Lista de cotejo	

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Aprendiz. A través de este momento pedagógico el instructor despierta, dirige, motiva y orienta una acción determinada, que sirve para generar interés o expectativa, porque estimulan y direccionan los comportamientos de los aprendices frente a una actividad concreta.

Actividades de contextualización e identificación de conocimientos necesarios para el aprendizaje: Constituye el primer momento, esto es "antes de aprender". La característica esencial es permitir al Aprendiz la identificación de saberes construidos a partir de experiencias previas con el fin de promover tanto la evaluación auto diagnóstica como la metacognición y que puede orientarse por medio de diversas las técnicas tales como preguntas, lluvia de ideas, socialización de experiencias, intercambio de métodos y formas de hacer las cosas, actividades de observación. Estas actividades facilitan y promueven una práctica guiada para comprobar la comprensión de los conceptos y procedimientos aprehendidos y transferencia de los mismos.

Actividades de Apropiación: Es propia del segundo momento del aprendizaje, "mientras aprendo", aquí se inicia y cuyo propósito es el de desarrollar capacidades para la elaboración de marcos conceptuales, la construcción y apropiación de los saberes inherentes a las competencias específicas, básicas y transversales.

Cadena de Valor: herramienta que ayuda a determinar las actividades que se llevan a cabo dentro de la empresa y agregan valor al producto o servicio, con la finalidad de brindar la máxima calidad de servicio y producto al cliente, y crear una ventaja competitiva en el mercado.

Gastronomía: es la ciencia y arte que estudia la relación del ser humano con su alimentación y su medio ambiente o entorno.

Higiene: conjunto de conocimientos y técnicas que aplican los individuos para el control de los factores que ejercen o pueden ejercer efectos nocivos sobre la salud.

HORECA: es un acrónimo de HOteles, REstaurantes y CAfeterías, que se utiliza para referirse al sector de los servicios de comidas. El término tiene su origen en los Países Bajos.

Menú: Conjunto de platos que constituyen una comida.

Restaurante: establecimiento público donde se sirven comidas y bebidas, mediante precio, para ser consumidas en el mismo

Resultado de aprendizaje: Enunciados que están asociados a las Actividades de Aprendizaje y Evaluación, y que orientan al Instructor-tutor y al Aprendiz en la verificación de los procesos cognitivos, motores, valorativos, actitudinales y de apropiación de los conocimientos técnicos y tecnológicos requeridos en el aprendizaje.

6. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

Servicio de A&B

Artacho Navarro, M. Á. (2017). Gestión de departamentos de servicio de alimentos y bebidas. hotr0409. España: Editorial: Ic Editorial. ProQuest Ebook Central.

Chamorro, N. (2016). Técnicas de servicio de alimentos y bebidas en barra y mesa. Madrid, España: Ediciones Nobel S.A.

Conde Salgado, M. V. (2017). UF0260 - Facturación y cierre de actividad en restaurante. Madrid, España: Ediciones Paraninfo, S.A.

Cousins, J., Lilicrap, D., & Weekes, S. (2014). Food and Beverage Service (9ª ed.). Londres, Inglaterra: Hodder Education. (Libro referente habilidad de Servicio de restaurante estrategia WorldSkills Internacional)

De la Mota Oreja, I. H. (2006), El libro del Café. España, Editorial: Pirámide. Ubicación: Bogotá/Hotelería y Turismo-Cundinamarca/Agro empresarial.

Expomaquinaria, (2012). Medidas Mínimas En Bares Y Restaurantes. España, 12 de febrero de 2012. En https://www.expomaquinaria.es/wpblog/2015/01/06/medidas-minimas-en- bares-y-restaurantes/

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)				

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					

PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- **Denominación del Programa de Formación:** Servicio de restaurante y bar
- **Código del Programa de Formación:** 635301
- **Nombre del Proyecto Formativo (si aplica):** Aplicación de protocolos y procedimientos para la operación de servicios de restaurante, café, bar y otros proveedores de alimentos y bebidas.
- **Fase del Proyecto (si aplica):** Análisis
- **Actividad de Proyecto Formativo (si aplica):** Diagnosticar tendencias, necesidades y variables de consumo del sector de Hoteles, Restaurantes y Cafés a nivel local y regional.
- **Competencia:**

  Servicio de alimentos y bebidas
- **Resultados de Aprendizaje:**

  Atender servicio de comedor de acuerdo con técnicas, tipos y protocolos de servicio.
- **Duración de la Guía de Aprendizaje (horas):** 96 horas

2. PRESENTACIÓN

A través del desarrollo de esta guía, el aprendiz podrá adquirir conocimientos, habilidades y destrezas que le permitirán identificar las necesidades, tendencias y variables de consumo en los hoteles, restaurantes, bares y cafés que conforman el sector turismo. De la misma manera, al trabajar en las actividades propuestas el aprendiz podrá realizar el adecuado alistamiento del área de servicio cumpliendo con las buenas prácticas higiénicas, la orientación a clientes acerca del entorno empleando habilidades comunicativas en idioma inglés y la aplicación del razonamiento cuantitativo en el entorno productivo.

Para conseguir los resultados propuestos en la guía 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 éxito en su proceso de Formación Profesional, se basa en la Pasión y Dedicación con que realiza sus actividades!

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

- **Descripción de la(s) Actividad(es)**

3.1 Actividades de reflexión inicial:

Descripción de la actividad: El instructor suministrará a los aprendices, Enlace bibliográfico para ingresar a Biblioteca Sena, se comparte link de youtube para video y dará las pautas para que puedan desarrollar la consulta y posteriormente el entregable en el ambiente de formación.

Ambiente requerido: M – 106 -107 Servicio de restaurante y bar

Estrategias o técnicas didácticas activas: Consulta, analisis de video, socialización y debate acerca del tema en relación.

Materiales de formación: Computador portatil, lapiceros, hojas, video bean, televisor.

Material de apoyo: Enlace bibliográfico en Biblioteca Sena y link en youtube.

Duración de la actividad: 6 horas.

Reconocer la conformación de la brigada de servicio y sus funciones con base en el tipo de establecimiento y servicios que ofrece. (Resultado de Aprendizaje: Disponer el servicio de comedor de acuerdo con el tipo de establecimiento gastronómico y procedimientos técnicos)

1. Observe el video *Fine Dining with Bean | Funny Clips | Mr. Bean Official*, disponible en https://www.youtube.com/watch?v=uOpfb4lyAIs&feature=youtu.be&list=TLPQMjEwNDIwMjCTLkd7YYJl9A y complete la Tabla 5 de forma individual a partir de la situación allí presentada.

Comparta sus conclusiones en conversatorio liderado por el instructor.

Preguntas	Respuestas
¿Cuántas personas atienden a Mr Bean?	
Enumere las actividades que realizaron para atender al personaje.	

¿Cuál es la persona con mayor rango del personal del restaurante? Y ¿Cómo llamaría al cargo que ocupa dicha persona?	
¿Cuáles serían las actividades que desempeña la persona con mayor rango?	
¿Qué actividades realizan los meseros?	
¿Qué características resaltaría de la presentación del personal del restaurante?	
¿Cuáles comportamientos por parte del personal del restaurante encontró adecuados al ambiente laboral y porqué?	
¿La cantidad de personas atendiendo en el restaurante es suficiente para la cantidad de clientes?	

3.2 Actividades de contextualización e identificación de conocimientos necesarios para el aprendizaje:

Descripción de la actividad: El instructor suministrará a los aprendices, Enlace bibliográfico en Biblioteca Sena, mediante link para videos youtube y dará las pautas para que puedan desarrollar la actividad pedagógica consulta y posteriormente el entregable en el ambiente de formación.

Ambiente requerido: M - 106 Servicio de restaurante y bar

Estrategias o técnicas didácticas activas: Equipo de expertos, Consulta, socialización y debate acerca del tema en relación.

Materiales de formación: Computador portatil, lapiceros, hojas, video bean, televisor.

Material de apoyo: Enlace bibliográfico en Biblioteca Sena y link en youtube.

Duración de la actividad: 6 horas.

Realice la lectura del documento OPERACIÓN BRIGADA DEL SERVICIO. En https://www.yumpu.com/es/document/read/58279871/fundamentos-brigada-servicios y defina los siguientes conceptos:

- Brigada de servicio
- Personal
- Organigrama
- Jerarquía
- Manual de funciones
- Perfil

Consulte las funciones de cada uno de los cargos de la brigada de servicio en los siguientes recursos del Sistema de Bibliotecas del SENA. Recuerde registrarse con su documento de identidad para acceder a ellos.

Servicio en restaurante. Tema 1x El restaurante. En https://ebookcentral-proquest-com.bdigital.sena.edu.co/lib/senavirtualsp/reader.action?docID=3217195&ppg=24

Colección Básica de Servicio de Comedor. Capítulo 2 Brigada de Comedor y locales anexos al comedor. En https://repositorio.sena.edu.co/sitios/coleccion_basica_servicio_comedor/#

Hosteleria curso completo de servicios. En https://link.gale.com/apps/doc/CX2188500001/GVRL?u=sena&sid=GVRL&xid=077d1a08

3.3 Actividades de apropiación:

Compare las características de las brigadas americana y europea en cuanto a número de cargos, diferencias en los cargos, responsabilidades compartidas y exclusivas de los cargos de cada brigada, principios de autoridad o jerarquía, capacidad de atención a clientes, costos de personal, tipos de establecimientos a los que aplica cada brigada

Presente la comparación para la respectiva realimentación.

Elabore en grupos de máximo 4 personas y en medio pliego de papel, la ficha del cargo de la brigada de servicio (Figura 18) asignado por su instructor (cargos: Maitre d'hôtel, capitán de meseros, mesero, auxiliar de mesero, cajero, barman, barista, sommelier, steward, anfitrión o hostess).

Figura 18

Ficha de cargo de la brigada de servicio

Figura 18

Ficha de cargo de la brigada de servicio

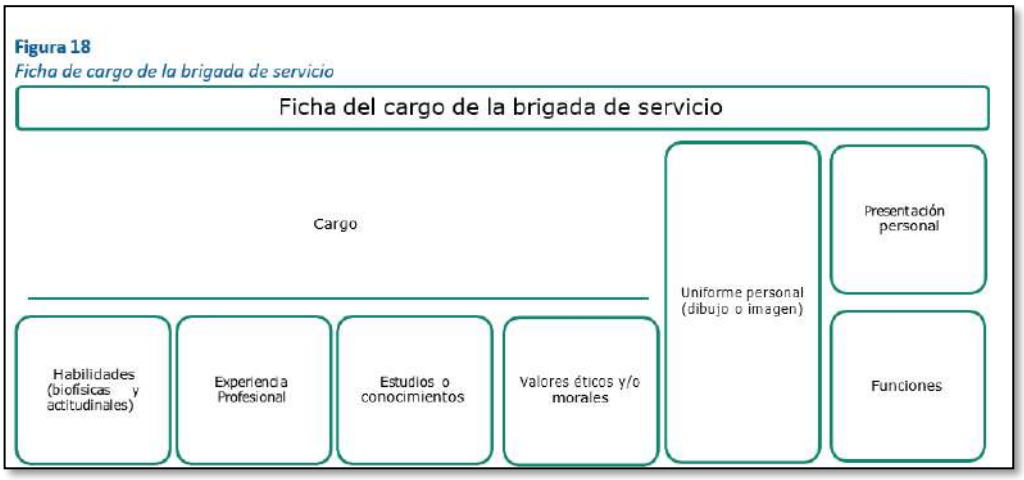


Tabla 5 Análisis de los roles en el restaurante

Análisis de los roles en el restaurante

3.4 Actividades de Transferencia el Conocimiento:

Descripción de la actividad: El instructor suministrará a los aprendices, Enlace bibliográfico en Biblioteca Sena, mediante link para videos youtube y dará las pautas para que puedan desarrollar la actividad pedagógica consulta y posteriormente el entregable en el ambiente de formación.

Ambiente requerido: M - 106 Servicio de restaurante y bar

Estrategias o técnicas didácticas activas: Equipo de expertos, Consulta, socialización y debate acerca del tema en relación.

Materiales de formación: Computador portatil, lapiceros, hojas, video bean, televisor.

Material de apoyo: Enlace bibliográfico en Biblioteca Sena y link en youtube.

Duración de la actividad: 6 horas.

Presente en cartelera la ficha de cargo y desarrolle una actividad donde corrobore la apropiación de la información expuesta en sus compañeros.

Resuelva el siguiente caso en sesión de formación y en grupos de trabajo colaborativo de máximo 3 personas:

Jaime Jiménez abrirá próximamente su restaurante en una zona exclusiva de la región, el establecimiento contará con recepción, caja, barra de bar, cava de vinos, dos salones de comedor (terraza y salón) y barra de café. El espacio contará con capacidad para 100 comensales. También tendrá un salón de eventos para 30 personas, máximo.

El señor Jiménez requiere contratar el personal de servicio, para ello, le pide a usted que le informe acerca de:

a.¿Qué tipo de brigada de servicio debería tener el establecimiento? y ¿por qué?

b.¿Qué cargos debe tener la brigada propuesta?

c.¿Cuántas personas se deben contratar para cada cargo? justifique su respuesta.

d.¿Cuáles son las funciones de cada cargo?

e.¿Cuáles son los perfiles técnicos, actitudinales y éticos que deben cumplir las personas a contratar? Elabore la ficha de perfil de cada cargo.

f.Grafique el organigrama del área de servicio para la brigada propuesta

Consigne sus conclusiones en un documento Word con Normas APA. Entregue y sustente su escrito al instructor. Ajuste si es necesario y cargue el documento final al espacio LMS destinado para tal fin.

Evidencia: Caso Jaime Jiménez solucionado

Tiempo requerido: 8 horas (5 de acompañamiento directo del instructor y 3 trabajo autónomo). Ambiente requerido: aula o biblioteca.

Materiales: computador, proyector, sonido, conexión a internet, marcadores fijos y borrables, guía de aprendizaje, pliegos de papel.

4. PLANTEAMIENTO DE EVIDENCIAS DE APRENDIZAJE PARA LA EVALUACIÓN EN EL PROCESO FORMATIVO.

Fase del proyecto formativo	Actividad del proyecto formativo	Actividad de Aprendizaje	Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
			1.Evidencia de Desempeño: Maqueta del establecimiento gastronómico	Caracteriza los establecimientos gastronómicos según tipología y categorías.	Sustentación/Lista decotejo

			2.Evidencia de Desempeño: Caso Jaime Jiménez	Ejecuta las funciones asignadas de acuerdo con el cargo dentro de la brigada de servicio.	Estudio de caso/Lista de cotejo
			3. Evidencia de Desempeño: Mise en Place Restaurante "A su Servicio", resuelto.	Realiza montaje de mesas según técnicas, procedimientos y políticas del establecimiento.	Observación directa/Lista de cotejo

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Actividades de Reflexión Inicial: Constituye el primer momento, esto es "antes de aprender". Es promover concienciación en el Aprendiz, fomentar la importancia de que sea este quien descubra la necesidad sentida de conocimiento, la cual se va a lograr esclarecer con el estudio y desarrollo de las actividades propuestas. Estas permiten el análisis, la meditación y la crítica constructiva de la realidad. Estas dinámicas reflexivas enriquecen el quehacer pedagógico, fortalecen la práctica formativa y generan metacognición en el

Aprendiz. A través de este momento pedagógico el instructor despierta, dirige, motiva y orienta una acción determinada, que sirve para generar interés o expectativa, porque estimulan y direccionan los comportamientos de los aprendices frente a una actividad concreta.

Actividades de contextualización e identificación de conocimientos necesarios para el aprendizaje: Constituye el primer momento, esto es "antes de aprender". La característica esencial es permitir al Aprendiz la identificación de saberes construidos a partir de experiencias previas con el fin de promover tanto la evaluación auto diagnóstica como la metacognición y que puede orientarse por medio de diversas las técnicas tales como preguntas, lluvia de ideas, socialización de experiencias, intercambio de métodos y formas de hacer las cosas, actividades de observación. Estas actividades facilitan y promueven una práctica guiada para comprobar la comprensión de los conceptos y procedimientos aprehendidos y transferencia de los mismos.

Actividades de Apropiación: Es propia del segundo momento del aprendizaje, "mientras aprendo", aquí se inicia y cuyo propósito es el de desarrollar capacidades para la elaboración de marcos

conceptuales, la construcción y apropiación de los saberes inherentes a las competencias específicas, básicas y transversales.

Estas actividades se enfocan hacia la Construcción integral del conocimiento: conceptos, procedimientos, valores. Son actividades que pretende diseñar y desarrollar el proceso de formación a partir de la toma de conciencia, por parte del aprendiz y del instructor, de las estructuras o los marcos conceptuales con los cuales integran las experiencias técnicas, científicas y culturales en el interior de los esquemas mentales que le dan sentido a lo vivenciado, a lo experimentado, a lo manipulado. Permiten desarrollar capacidades para la construcción y apropiación de los saberes de acuerdo con los aportes de expertos, de la comunidad científica y académica.

Actividades de Transferencia de Conocimiento: Este momento alude al "después de aprender" el cual busca que los aprendices apliquen o transfieran el aprendizaje desarrollado en la fase anterior a contextos reales, de acuerdo con lo planteado en la Situación Problémica definida en el primer momento. El propósito es que los aprendices transfieran el 100% de sus conocimientos y habilidades de acuerdo con las funciones productivas, lo que daría como resultado la calidad de los desempeños y como de la gestión de la FPI.

Cadena de Valor: herramienta que ayuda a determinar las actividades que se llevan a cabo dentro de la empresa y agregan valor al producto o servicio, con la finalidad de brindar la máxima calidad de servicio y producto al cliente, y crear una ventaja competitiva en el mercado.

Evidencia de aprendizaje: Manifestación del aprendizaje, que refiere a la comprobación de lo que "sabe", "sabe hacer" y "es" el aprendiz. Pueden ser de conocimiento y de desempeño, de las cuales se pueden inferir los logros de aprendizaje y establecer el desarrollo o no de las competencias.

Evidencia de conocimiento: Son las evidencias de conceptos, teorías, principios, e información importante que el aprendiz aplica para lograr resultados de aprendizaje que utilizará en su desempeño laboral. Las pruebas de conocimiento complementan las evidencias de desempeño y de producto referenciadas en el programa de formación.

Evidencia de desempeño: Pruebas del saber hacer, relativas a cómo el Aprendiz ejecuta (proceso) una actividad y al resultado obtenido (producto). Permite obtener información directa, de mejor calidad y más confiable, sobre la forma como el Aprendiz desarrolla el proceso técnico o tecnológico para, así, poder identificar las competencias que posee y las que aún debe desarrollar. Las evidencias de desempeño pueden ser tanto reales como simuladas

Evidencia de producto: El aprendiz demuestra que sabe ejecutar una función productiva, en condiciones del criterio de desempeño, de acuerdo a manuales, instructivos, procedimientos u otros

documentos, que aportan información que permita tener un referente para verificar las características que debe reunir el producto.

Gastronomía: es la ciencia y arte que estudia la relación del ser humano con su alimentación y su medio ambiente o entorno.

Lista de chequeo o cotejo: Es un instrumento estructurado que registra la ausencia o presencia de un determinado rasgo, conducta o secuencia de acciones. La escala se caracteriza por ser dicotómica, es decir, que acepta solo dos alternativas: si, no; lo logra, no lo logra; presente, ausente; entre otros. Debe contener aquellos conocimientos, procedimientos y actitudes que el aprendiz debe desarrollar.

Menú: Conjunto de platos que constituyen una comida.

Proceso de formación: Actividades de Aprendizaje y Evaluación, tanto presenciales como desescolarizadas (virtuales), que se desarrollan de manera articulada y con la incorporación de diversas fuentes de conocimiento, con el fin de que el Aprendiz desarrolle, como mínimo, las competencias definidas para el programa de formación.

Restaurante: establecimiento público donde se sirven comidas y bebidas, mediante precio, para ser consumidas en el mismo

Resultado de aprendizaje: Enunciados que están asociados a las Actividades de Aprendizaje y Evaluación, y que orientan al Instructor-tutor y al Aprendiz en la verificación de los procesos cognitivos, motores, valorativos, actitudinales y de apropiación de los conocimientos técnicos y tecnológicos requeridos en el aprendizaje.

6. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

Servicio de A&B

Artacho Navarro, M. Á. (2017). Gestión de departamentos de servicio de alimentos y bebidas. hotr0409. España: Editorial: Ic Editorial. ProQuest Ebook Central.

Chamorro, N. (2016). Técnicas de servicio de alimentos y bebidas en barra y mesa. Madrid, España: Ediciones Nobel S.A.

Conde Salgado, M. V. (2017). UF0260 - Facturación y cierre de actividad en restaurante. Madrid, España: Ediciones Paraninfo, S.A.

Cousins, J., Lilicrap, D., & Weekes, S. (2014). Food and Beverage Service (9ª ed.). Londres, Inglaterra: Hodder Education. (Libro referente habilidad de Servicio de restaurante estrategia WorldSkills Internacional)

De la Mota Oreja, I. H. (2006), El libro del Café. España, Editorial: Pirámide. Ubicación: Bogotá/Hotelería y Turismo-Cundinamarca/Agro empresarial.

Expomaquinaria, (2012). Medidas Mínimas En Bares Y Restaurantes. España, 12 de febrero de 2012. En https://www.expomaquinaria.es/wpblog/2015/01/06/medidas-minimas-en- bares-y-restaurantes/

Expomaquinaria, (2012). Áreas de establecimientos de alimentos y bebidas en España. España, 12 de febrero de 2012. En https://www.expomaquinaria.es/wpblog/2015/01/06/medidas- minimas-en-bares-y-restaurantes/

Fernández Menéndez, M. A., & Motto López, M. (2014). UF0259 - Servicio y atención al cliente en restaurante. Málaga, España: Ediciones Paraninfo S.A.

Ferret, C. (2014). El servicio de referencia: Manual para profesores, estudiantes y profesionales de la hotelería y del turismo. México D.F.: Editorial Limusa.

González Montero, F. J. (2014). Servicio y atención al cliente en restaurante: Normas de servicio, protocolos de comunicación y técnicas de venta. Vigo, España: Ideas propias Editorial S.L. Gutiérrez de Alva, C. I. (2012). HISTORIA DE LA GASTRONOMÍA (Primera ed.). Red Tercer Milenio S.C.

Madrid Vicente, A. (2012). Restaurantes, cafeterías, bares y catering: manual práctico. España.

Editorial: Antonio Madrid Vicente Ediciones, Ubicación: Bogotá/Hotelería y Turismo.

Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS-USNA 006 I actualización. Infraestructura básica en establecimientos de la industria gastronómica, Icontec -Min CIT, Colombia, 22 de mayo de 2012. En

https://fontur.com.co/aym_document/aym_normatividad/2003/NTS_USNA006.pdf Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS-USNA 008 versión 2018 - Categorización de

Restaurantes. Icontec -Min CIT, Colombia, 29 de agosto de 2018, En https://www.mincit.gov.co/CMSPages/GetFile.aspx?guid=4219da00-adc5-469c-babc-9974bc17217e

Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS-USNA 011. Buenas prácticas para la prestación del servicio en restaurantes, Icontec-Min CIT, Colombia. 10 de diciembre de 2012. En https://cutt.ly/Jff9pHi

Partal Montañez, L. (2016). UF0258 - Sistemas de aprovisionamiento y mise en place en el restaurante (5ª ed.). Málaga, España: Editorial Elearning S.L.

Resolución 139 de 2012. “Por la cual se modifica el manual de procedimientos de régimen de contabilidad pública”. DIAN, Bogotá, Colombia. 21 de noviembre de 2012, en la Base de Datos Leyex.info.

Riesco Rodríguez, S. (2018). MF0711_2 - Seguridad, higiene y protección ambiental en hostelería.

Madrid, España: Ediciones Paraninfo, S.A.

Rodríguez Montalvo, J. P. (2012). Guía de gestión de servicios en bares y cafeterías. España, Editorial: Síntesis, S.A. Ubicación: Antioquia/Rionegro- Bogotá/Hotelería y Turismo-Santander/Barrancabermeja.

Urda Chamizo, E. (2016). UF0059 - Servicio básico de alimentos y bebidas y tareas de postservicio en el restaurante. Málaga, España: Ediciones Paraninfo S.A.

Vives Serra, R. & Herrero Arroyo, G. (2014). Operaciones y procesos en los servicios de bar y cafetería. España. Editorial: Síntesis. Ubicación: Antioquia/Rionegro General.

6. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

Construya o cite documentos de apoyo para el desarrollo de la guía, según lo establecido en la guía de desarrollo curricular. (**BIBLIOGRAFÍA / WEBGRAFÍA).**

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)				

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					

PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- **Denominación del Programa de Formación:** Servicio de restaurante y bar
- **Código del Programa de Formación:** 635301
- **Nombre del Proyecto Formativo (si aplica):** Aplicación de protocolos y procedimientos para la operación de servicios de restaurante, café, bar y otros proveedores de alimentos y bebidas.
- **Fase del Proyecto (si aplica):** Análisis
- **Actividad de Proyecto Formativo (si aplica):** Diagnosticar tendencias, necesidades y variables de consumo del sector de Hoteles, Restaurantes y Cafés a nivel local y regional.
- **Competencia:**

  Servicio de alimentos y bebidas
- **Resultados de Aprendizaje:**

  Disponer el servicio de comedor de acuerdo con el tipo de establecimiento gastronómico procedimientos técnicos
- **Duración de la Guía de Aprendizaje (horas):** 48 horas

2. PRESENTACIÓN

A través del desarrollo de esta guía, el aprendiz podrá adquirir conocimientos, habilidades y destrezas que le permitirán identificar las necesidades, tendencias y variables de consumo en los hoteles, restaurantes, bares y cafés que conforman el sector turismo. De la misma manera, al trabajar en las actividades propuestas el aprendiz podrá realizar el adecuado alistamiento del área de servicio cumpliendo con las buenas prácticas higiénicas, la orientación a clientes acerca del entorno empleando habilidades comunicativas en idioma inglés y la aplicación del razonamiento cuantitativo en el entorno productivo.

Para conseguir los resultados propuestos en la guía 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 éxito en su proceso de Formación Profesional, se basa en la Pasión y Dedicación con que realiza sus actividades!

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

- **Descripción de la(s) Actividad(es)**

3.1 Actividades de reflexión inicial:

Descripción de la actividad: El instructor suministrará a los aprendices, Enlace bibliográfico para ingresar a Biblioteca Sena, se comparte link de youtube para video y dará las pautas para que puedan desarrollar la consulta y posteriormente el entregable en el ambiente de formación.

Ambiente requerido: M – 106 -107 Servicio de restaurante y bar

Estrategias o técnicas didácticas activas: Consulta, analisis de video, socialización y debate acerca del tema en relación.

Materiales de formación: Computador portatil, lapiceros, hojas, video bean, televisor.

Material de apoyo: Enlace bibliográfico en Biblioteca Sena y link en youtube.

Duración de la actividad: 6 horas.

Resultado de aprendizaje: Disponer el servicio de comedor de acuerdo con el tipo de establecimiento gastronómico procedimientos técnicos.

(Consulte ¿qué son? y las características de los premios Michelin, Zagat, James Beard, premios Repsol y los premios La Barra, catalogados como los más importantes de la gastronomía.

✓ Participe en un debate orientado por su instructor, argumentando:

a. ¿Cuál de estas premiaciones representa más para la gastronomía?

b.¿Cuáles son los establecimientos colombianos más reconocidos a nivel nacional e internacional y por qué obtuvieron dicho reconocimiento?

c.¿Qué aporta un reconocimiento o premiación en beneficio de un establecimiento de alimentos y bebidas?

d.¿De qué manera estos reconocimientos atraen a los turistas?

e.¿Por qué establecimientos como Andrés Carne de Res o Crepes & Waffles son reconocidos?

Organice con sus compañeros equipos de trabajo de igual número de participantes y participe en la sesión orientada por su instructor bajo la técnica Puzzle (equipos base y equipos de expertos) y realice la lectura de la sección asignada del Anexo 8 Historia de la Gastronomía de Cecilia Isabel Gutiérrez (2012). Recuerde tomar nota de los aspectos relevantes de la lectura como fechas, protagonistas y sucesos.

- ✓ **Complemente las lecturas observando los vídeos:**

Línea del tiempo HISTORIA DE LA GASTRONOMÍA. En YouTube https://www.youtube.com/watch?v=2TNePwrMBfs

Historia de los restaurantes. En YouTube https://www.youtube.com/watch?v=X6Nvj-LVV60

3.2 FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

Descripción de la(s) Actividad(es)

Actividad de contextualización e identificación de conocimientos necesarios para el aprendizaje:

Descripción de la actividad: El instructor suministrará a los aprendices, Enlace bibliográfico en Biblioteca Sena, mediante link para videos youtube y dará las pautas para que puedan desarrollar la actividad pedagógica consulta y posteriormente el entregable en el ambiente de formación.

Ambiente requerido: M - 106 Servicio de restaurante y bar

Estrategias o técnicas didácticas activas: Equipo de expertos, Consulta, socialización y debate acerca del tema en relación.

Materiales de formación: Computador portatil, lapiceros, hojas, video bean, televisor.

Material de apoyo: Enlace bibliográfico en Biblioteca Sena y link en youtube.

Duración de la actividad: 6 horas.

Resultado de aprendizaje: Disponer el servicio de comedor de acuerdo con el tipo de establecimiento gastronómico procedimientos técnicos

Organice nuevos grupos de trabajo (grupo base), de tal manera que en cada uno quede un representante de cada equipo de expertos, socialice los aspectos relevantes de la lectura y videos anteriores, como fechas y sucesos para obtener un panorama de todo el documento. Responda también los siguientes interrogantes:

a.¿Qué es gastronomía?

b.¿Cuáles son los aportes más significativos de cada una de las épocas o periodos de tiempo al actual servicio de alimentos y bebidas?

c.¿Cuál es el origen de los establecimientos de alimentos y bebidas?

d.¿Quiénes son los exponentes más conocidos de la historia de la gastronomía y por qué?

e.¿Cuál cree usted que sería el futuro de la gastronomía y del Servicio de Alimentos y bebidas? teniendo como punto de partida el contexto actual.

3.3 Actividades de apropiación:

Descripción de la actividad: El instructor suministrará a los aprendices, Enlace bibliográfico en Biblioteca Sena, mediante link para videos youtube y dará las pautas para que puedan desarrollar la actividad pedagógica consulta y posteriormente el entregable en el ambiente de formación.

Ambiente requerido: M - 106 Servicio de restaurante y bar

Estrategias o técnicas didácticas activas: Equipo de expertos, Consulta, socialización y debate acerca del tema en relación.

Materiales de formación: Computador portatil, lapiceros, hojas, video bean, televisor.

Material de apoyo: Enlace bibliográfico en Biblioteca Sena y link en youtube.

Duración de la actividad: 6 horas.

Resultado de aprendizaje: Disponer el servicio de comedor de acuerdo con el tipo de establecimiento gastronómico procedimientos técnicos

Construya, con sus compañeros del segundo grupo (grupo base), una línea de tiempo acerca de la evolución de la gastronomía y del servicio de alimentos y bebidas, con base en los apuntes de cada uno de los integrantes y empleando los materiales que estime convenientes.

Presente y socialice la línea de tiempo en sesión de formación de acuerdo con lo indicado por el instructor.

Participe en el conversatorio acerca de las preferencias y gustos al momento de seleccionar un restaurante.

Analice los siguientes recursos en línea y tome nota de las características de los establecimientos que en ellos se describen.

El Celler de Can Roca: estos tres hermanos son los mejores cocineros del mundo. En YouTube https://www.youtube.com/watch?v=NiAgHMPbo-Y

Fritanga Doña segunda - Los Insaciables Fritanga. En YouTube https://www.youtube.com/watch?v=DtPr2c0ycoA

La Cacik. En el Webside http://www.lacacik.com.co/

The Connaugth. En el Webside https://www.the-connaught.co.uk/restaurants- bars/connaught-bar/

Dante New York City. En el Webside https://www.dante-nyc.com/welcome/

Les Deux Magots. En el Webside http://www.lesdeuxmagots.fr/galerie-photos.html

Café Einstein Stammhaus. En el Webside https://www.cafeeinstein.com/?lang=en

Oma. En el Webside http://www.cafeoma.com/detalle/barras-de-cafe/cafes-y-otras-bebidas

3.4 Actividades de Transferencia el Conocimiento:

Descripción de la actividad: El instructor suministrará a los aprendices, Enlace bibliográfico en Biblioteca Sena, mediante link para videos youtube y dará las pautas para que puedan desarrollar la actividad pedagógica consulta y posteriormente el entregable en el ambiente de formación.

Ambiente requerido: M - 106 Servicio de restaurante y bar

Estrategias o técnicas didácticas activas: Equipo de expertos, Consulta, socialización y debate acerca del tema en relación.

Materiales de formación: Computador portatil, lapiceros, hojas, video bean, televisor.

Material de apoyo: Enlace bibliográfico en Biblioteca Sena y link en youtube.

Duración de la actividad: 6 horas.

Resultado de aprendizaje: Disponer el servicio de comedor de acuerdo con el tipo de establecimiento gastronómico procedimientos técnicos

Determine las similitudes y diferencias entre los establecimientos gastronómicos relacionados en los videos y en las páginas web suministradas y registre los datos en la Tabla 2.

Comparativo establecimientos de Alimentos y Bebidas.

Comparativo Establecimientos de Alimentos y Bebidas		
Establecimientos Gastronómicos	Similitudes	Diferencias
Restaurantes		
Cafés		
Bares		

4. PLANTEAMIENTO DE EVIDENCIAS DE APRENDIZAJE PARA LA EVALUACIÓN EN EL PROCESO FORMATIVO.

Fase del proyecto formativo	Actividad del proyecto formativo	Actividad de Aprendizaje	Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Análisis	Diagnosticar tendencias, necesidades y variables de consumo del sector de hoteles, restaurantes y cafés a nivel local y regional	Equipo de expertos, Consulta, socialización y debate acerca del tema en relación.	**1. Evidencia de Conocimiento:** Conceptos de gastronomía, épocas o periodos de tiempo al actual servicio de alimentos y bebidas, el origen de los establecimientos de alimentos y bebidas	Identifica la línea de tiempo servicio de alimentos y bebidas, el origen de los establecimientos de alimentos y bebidas	Preguntas/Cuestionario
Análisis	Diagnosticar tendencias, necesidades y variables de consumo del sector de hoteles, restaurantes y cafés a nivel local y regional	Presente y socialice la línea de tiempo en sesión de formación de acuerdo con lo indicado por el instructor.	**2. Evidencia de producto:** Participe en el conversatorio acerca de las preferencias y gustos al momento de seleccionar un restaurante.	Analiza las características de los establecimientos que en ellos se describen. Bibliografía sumistrada por el instructor.	Análisis de caso El Celler de Can Roca
Análisis	Diagnosticar tendencias, necesidades y variables de consumo del sector de hoteles, restaurantes y cafés a		**3. Evidencia de desempeño:** Realizar un cuadro comparativo acerca de establecimientos de alimentos y	Determina las similitudes y diferencias entre los establecimientos gastronómicos	Cuadro comparativo acerca de establecimientos de Alimentos y Bebidas.

	nivel local y regional		bebidas para luego socializar a sus compañeros		

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Actividades de Reflexión Inicial: Constituye el primer momento, esto es "antes de aprender". Es promover concienciación en el Aprendiz, fomentar la importancia de que sea este quien descubra la necesidad sentida de conocimiento, la cual se va a lograr esclarecer con el estudio y desarrollo de las actividades propuestas. Estas permiten el análisis, la meditación y la crítica constructiva de la realidad. Estas dinámicas reflexivas enriquecen el quehacer pedagógico, fortalecen la práctica formativa y generan metacognición en el

aprendiz. A través de este momento pedagógico el instructor despierta, dirige, motiva y orienta una acción determinada, que sirve para generar interés o expectativa, porque estimulan y direccionan los comportamientos de los aprendices frente a una actividad concreta.

Actividades de contextualización e identificación de conocimientos necesarios para el aprendizaje: Constituye el primer momento, esto es "antes de aprender". La característica esencial es permitir al Aprendiz la identificación de saberes construidos a partir de experiencias previas con el fin de promover tanto la evaluación auto diagnóstica como la metacognición y que puede orientarse por medio de diversas las técnicas tales como preguntas, lluvia de ideas, socialización de experiencias, intercambio de métodos y formas de hacer las cosas, actividades de observación. Estas actividades facilitan y promueven una práctica guiada para comprobar la comprensión de los conceptos y procedimientos aprehendidos y transferencia de los mismos.

Actividades de Apropiación: Es propia del segundo momento del aprendizaje, "mientras aprendo", aquí se inicia y cuyo propósito es el de desarrollar capacidades para la elaboración de marcos conceptuales, la construcción y apropiación de los saberes inherentes a las competencias específicas, básicas y transversales.

Estas actividades se enfocan hacia la Construcción integral del conocimiento: conceptos, procedimientos, valores. Son actividades que pretende diseñar y desarrollar el proceso de formación a partir de la toma de conciencia, por parte del aprendiz y del instructor, de las estructuras o los marcos conceptuales con los cuales integran las experiencias técnicas, científicas y culturales en el interior de los esquemas mentales que le dan sentido a lo vivenciado, a lo experimentado, a lo manipulado. Permiten desarrollar capacidades para la construcción y apropiación de los saberes de acuerdo con los aportes de expertos, de la comunidad científica y académica.

Actividades de Transferencia de Conocimiento: Este momento alude al "después de aprender" el cual busca que los aprendices apliquen o transfieran el aprendizaje desarrollado en la fase anterior a contextos reales, de acuerdo con lo planteado en la Situación Problémica definida en el primer momento. El propósito es que los aprendices transfieran el 100% de sus conocimientos y habilidades de acuerdo con las funciones productivas, lo que daría como resultado la calidad de los desempeños y como de la gestión de la FPI.

Cadena de Valor: herramienta que ayuda a determinar las actividades que se llevan a cabo dentro de la empresa y agregan valor al producto o servicio, con la finalidad de brindar la máxima calidad de servicio y producto al cliente, y crear una ventaja competitiva en el mercado.

Gastronomía: es la ciencia y arte que estudia la relación del ser humano con su alimentación y su medio ambiente o entorno.

Higiene: conjunto de conocimientos y técnicas que aplican los individuos para el control de los factores que ejercen o pueden ejercer efectos nocivos sobre la salud.

HORECA: es un acrónimo de HOteles, REstaurantes y CAfeterías, que se utiliza para referirse al sector de los servicios de comidas. El término tiene su origen en los Países Bajos.

Menú: Conjunto de platos que constituyen una comida.

Pax: es la abreviatura internacional utilizada en la industria turística para designar la palabra "pasajero". Aunque originalmente se refería sólo a los pasajeros de barcos y aviones, hoy se ha extendido su uso para cualquier tipo de transporte. Por extensión, en hostelería se refiere también a los clientes y huéspedes de hoteles, restaurantes, etc.

Proceso de formación: Actividades de Aprendizaje y Evaluación, tanto presenciales como desescolarizadas (virtuales), que se desarrollan de manera articulada y con la incorporación de diversas fuentes de conocimiento, con el fin de que el Aprendiz desarrolle, como mínimo, las competencias definidas para el programa de formación.

Reserva: acción de destinar un lugar o una cosa, de un modo exclusivo, para un uso o una persona determinados.

Restaurante: establecimiento público donde se sirven comidas y bebidas, mediante precio, para ser consumidas en el mismo

Resultado de aprendizaje: Enunciados que están asociados a las Actividades de Aprendizaje y Evaluación, y que orientan al Instructor-tutor y al Aprendiz en la verificación de los procesos cognitivos, motores, valorativos, actitudinales y de apropiación de los conocimientos técnicos y tecnológicos requeridos en el aprendizaje.

6. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

Servicio de A&B

Artacho Navarro, M. Á. (2017). Gestión de departamentos de servicio de alimentos y bebidas. hotr0409. España: Editorial: Ic Editorial. ProQuest Ebook Central.

Chamorro, N. (2016). Técnicas de servicio de alimentos y bebidas en barra y mesa. Madrid, España: Ediciones Nobel S.A.

Conde Salgado, M. V. (2017). UF0260 - Facturación y cierre de actividad en restaurante. Madrid, España: Ediciones Paraninfo, S.A.

Cousins, J., Lilicrap, D., & Weekes, S. (2014). Food and Beverage Service (9ª ed.). Londres, Inglaterra: Hodder Education. (Libro referente habilidad de Servicio de restaurante estrategia WorldSkills Internacional)

De la Mota Oreja, I. H. (2006), El libro del Café. España, Editorial: Pirámide. Ubicación: Bogotá/Hotelería y Turismo-Cundinamarca/Agro empresarial.

Expomaquinaria, (2012). Medidas Mínimas En Bares Y Restaurantes. España, 12 de febrero de 2012. En https://www.expomaquinaria.es/wpblog/2015/01/06/medidas-minimas-en- bares-y-restaurantes/

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)				

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					

PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- **Denominación del Programa de Formación:** Servicio de restaurante y bar
- **Código del Programa de Formación:** 635301
- **Nombre del Proyecto Formativo (si aplica):** Aplicación de protocolos y procedimientos para la operación de servicios de restaurante, café, bar y otros proveedores de alimentos y bebidas.
- **Fase del Proyecto (si aplica):** Ejecutar
- **Actividad de Proyecto Formativo (si aplica):** Diagnosticar tendencias, necesidades y variables de consumo del sector de Hoteles, Restaurantes y Cafés a nivel local y regional.
- **Competencia:**

  Servicio de alimentos y bebidas
- **Resultados de Aprendizaje Alcanzar:**

Operar la caja del establecimiento de acuerdo con políticas y procedimientos.

- **Duración de la Guía:** 48 horas

2. PRESENTACIÓN

A través del desarrollo de esta guía, el aprendiz podrá adquirir conocimientos, habilidades y destrezas que le permitirán identificar las necesidades, tendencias y variables de consumo en los hoteles, restaurantes, bares y cafés que conforman el sector turismo. De la misma manera, al trabajar en las actividades propuestas el aprendiz podrá realizar el adecuado alistamiento del área de servicio cumpliendo con las buenas prácticas higiénicas, la orientación a clientes acerca del entorno empleando habilidades comunicativas en idioma inglés y la aplicación del razonamiento cuantitativo en el entorno productivo.

Para conseguir los resultados propuestos en la guía 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 éxito en su proceso de Formación Profesional, se basa en la Pasión y Dedicación con que realiza sus actividades!

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

- **Descripción de la(s) Actividad(es)**

3.1 Actividades de reflexión inicial:

Descripción de la actividad: El instructor suministrará a los aprendices, una fotografía de un servicio al cliente en un restaurante para identificar el proceso de caja.

Ambiente requerido: M – 106 -107 Servicio de restaurante y bar

Estrategias o técnicas didácticas activas: Análisis posteriormente se socializa y se debate acerca del tema en relación.

Materiales de formación: Computador portatil, lapiceros, hojas, video bean, televisor.

Material de apoyo: Conceptualización de la imagen

Duración de la actividad: 6 horas.

3.2 Actividades de contextualización e identificación de conocimientos necesarios para el aprendizaje:

Actividad de contextualización e identificación de conocimientos necesarios para el aprendizaje:

Descripción de la actividad: El instructor suministrará a los aprendices, Enlace bibliográfico en Biblioteca Sena, mediante link para videos youtube y dará las pautas para que puedan desarrollar la actividad pedagógica consulta y posteriormente el entregable en el ambiente de formación.

Ambiente requerido: M - 106 Servicio de restaurante y bar

Estrategias o técnicas didácticas activas: Equipo de expertos, Consulta, socialización y debate acerca del tema en relación.

Materiales de formación: Computador portatil, lapiceros, hojas, video bean, televisor.

Material de apoyo: Enlace bibliográfico en Biblioteca Sena y link en youtube.

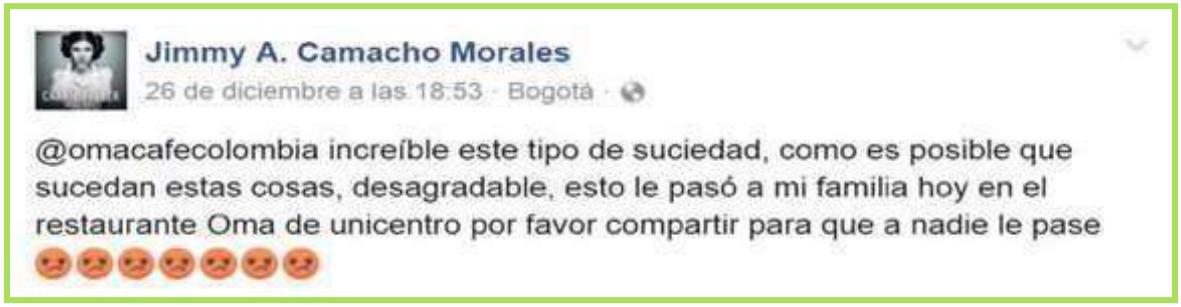
Duración de la actividad: 6 horas.

Relacionar las materias primas empleadas en el servicio de bar de acuerdo con grupos de inventario y criterios de almacenamiento (Resultado de aprendizaje: Manejar inventarios con base en sistemas y procedimientos del establecimiento)

Resuelva los siguientes casos de estudio, responda los interrogantes y participe en los debates de las competencias correspondientes

Caso 1: OMA CAFÉ: Gusanos vivos en el salmón.

El pasado 26 de diciembre de 2016, Jimmy Camacho Morales, realizó una denuncia en su cuenta de Facebook en donde, a través de la publicación de un vídeo, pudo demostrar que encontró gusanos en el salmón que pidió en uno de los restaurantes OMA. Así se muestra en el video Gusanos vivos en plato de comida del OMA en Unicentro, disponible en https://www.youtube.com/watch?v=xrZCQW6Gjkc y en el Post de la cuenta de Facebook de la usuarias



Caso 2: Heladería Coplia (Chile) Staphylococcus.

A partir de un brote de staphylococcus, una famosa heladería del área metropolitana de Santiago de Chile fue clausurada. ¡Así lo muestra el video, Cuidado al consumir helados! Disponible en https://www.youtube.com/watch?v=PsYH47gIDe8

a.¿Cuál pudo ser la razón para que aparecieran los gusanos en el salmón?

b.¿Qué diferencias encuentra en cada uno de los casos?

c.¿Si fuera su caso como mesero que le respondería o qué solución daría a su cliente?

d.¿Cómo identifica que un alimento está en las condiciones adecuadas para el servicio?

e.¿Por qué el pescado y los derivados lácteos son considerados son considerados alimentos de alto riesgo?

f.¿Considera usted que el servicio está ligado a la calidad del producto o de las materias primas?, ¿De qué manera?

g.¿Cree usted que el almacenamiento está relacionado con la calidad de la materia prima? Justifique su respuesta.

Está en acuerdo o en desacuerdo que ¿el personal manipulador es el principal causante de enfermedades transmitidas por alimentos? Justifique su respuesta.

Realice la lectura de las siguientes fuentes bibliográficas y participe de forma activa en sesión de formación.

Alimentos y bebidas: su gerenciamiento en hoteles y restaurantes (2a. ed.). Páginas 178 a 186. En https://ebookcentral-proquest-com.bdigital.sena.edu.co/lib/senavirtualsp/reader.action?docID=5486876&ppg=172

Aprovisionamiento y almacenaje en la venta (UF0033). Páginas 223 a 227. En https://ebookcentral-proquest-com.bdigital.sena.edu.co/lib/senavirtualsp/reader.action?docID=3211415&ppg=224

Aprovisionamiento en restauración. Capítulo 1 Materias primas culinarias, Numeral 2 Clasificación gastronómica: variedades más importantes, características físicas, calidades, propiedades organogenias y aplicaciones gastronómicas básicas. En https://ebookcentral-proquest-com.bdigital.sena.edu.co/lib/senavirtualsp/reader.action?docID=5635905&ppg=62

Sistemas de aprovisionamiento y mise en place en el restaurante (UF0258). En https://ebookcentral-proquest- com.bdigital.sena.edu.co/lib/senavirtualsp/reader.action?docID=3211782&ppg=1

3.3 Actividades de apropiación:

Descripción de la actividad: El instructor suministrará a los aprendices, Enlace bibliográfico en Biblioteca Sena, mediante link para videos youtube y dará las pautas para que puedan desarrollar la actividad pedagógica consulta y posteriormente el entregable en el ambiente de formación.

Ambiente requerido: M - 106 Servicio de restaurante y bar

Estrategias o técnicas didácticas activas: Equipo de expertos, Consulta, socialización y debate acerca del tema en relación.

Materiales de formación: Computador portatil, lapiceros, hojas, video bean, televisor.

Material de apoyo: Enlace bibliográfico en Biblioteca Sena y link en youtube.

Duración de la actividad: 6 horas.

Conforme grupos de trabajo colaborativo de máximo 3 personas. Con base en el Anexo 18 Carta Restaurante Islamorada y la asignación que haga su instructor de una de las siguientes secciones, determine las materias primas y los insumos que se requieren para la obtención de los productos finales ofrecidos allí. Elabore una lista en orden alfabético de dichos productos.

- Bebidas
- Entradas
- Nuestras especialidades
- Platos fuertes: Carnes y especialidades
- Parrillas y picadas
- Pescados y pastas
- Menú vegetariano
- Coctelería

Compartan el resultado con sus compañeros, según las orientaciones de su instructor.

Participe en la sesión presencial orientada por su instructor acerca de Grupos de inventario de materias primas, estándares de producto y ficha técnica.

3.4 Actividades de Transferencia el Conocimiento:

Descripción de la actividad: El instructor suministrará a los aprendices, Enlace bibliográfico en Biblioteca Sena, mediante link para videos youtube y dará las pautas para que puedan desarrollar la actividad pedagógica consulta y posteriormente el entregable en el ambiente de formación.

Ambiente requerido: M - 106 Servicio de restaurante y bar

Estrategias o técnicas didácticas activas: Equipo de expertos, Consulta, socialización y debate acerca del tema en relación.

Materiales de formación: Computador portatil, lapiceros, hojas, video bean, televisor.

Material de apoyo: Enlace bibliográfico en Biblioteca Sena y link en youtube.

Duración de la actividad: 6 horas.

Diligencie el Anexo 19 Tabla de clasificación de materias primas a partir de lo obtenido en el punto anterior.

Prepare y presente a sus compañeros una exposición en la que explique las condiciones de recepción y almacenamiento de la materia prima e insumos de acuerdo al grupo de inventario asignado por su instructor. Para realizar esta actividad tenga en cuenta las fuentes bibliográficas suministradas en el punto 2 y los siguientes aspectos:

Utilice material de apoyo visual.

Duración de la intervención de 10 a 15 minutos por grupo.

Desarrolle, en máximo 5 minutos, una actividad didáctica en la cual pueda evaluar a sus compañeros

Para saber ¿qué es una exposición y cómo hacerla?, puede consultar el siguiente material:

- Tips para hacer una buena exposición [Video]. YouTube https://www.youtube.com/watch?v=UusaUQzhLpE

Diligencie el Anexo 20 Ficha técnica materia prima, para un producto utilizado en el bar diferente a los licores, asignados por su instructor y a partir de los grupos de inventario tratados. Tenga en cuenta las condiciones de pulcritud, legibilidad y orden en la presentación de su trabajo -ficha técnica- a su instructor y reciba realimentación al respecto.

Elaboren, en equipos colaborativos de 3 personas, la cadena de secuencias para los procesos de recepción y almacenamiento de materia prima en el restaurante de un hotel, un café y un bar e integre las imágenes del Anexo 21 Proceso de recepción y almacenamiento según correspondan

Para saber ¿qué es una Cadena de Secuencias y cómo elaborarla?, puede consultar el siguiente material:

- *Cadena de secuencias*. EVALUACIÓN DIGITAL [Web Site] https://www.educar.ec/edu/dipromepg/evaluacion/9.4.htm
- *Cadena de secuencias*. ORGANIZADORES VISUALES. [Blog]

Organice, según las condiciones de almacenamiento, las materias primas e insumos incluidas en el Anexo 22 Almacenamiento de materias primas. Presente el resultado a su instructor.

Evidencia: Tabla de clasificación de materias primas y ficha técnica de un producto.

Tiempo requerido: 10 horas (6 de acompañamiento directo del instructor y 4 trabajo autónomo). Ambiente requerido: aula-biblioteca

Materiales: computador, proyector, sonido, conexión a internet, marcadores fijos y borrables, guía de aprendizaje, hojas de papel bond blanco, Anexo 18, Anexo 19, Anexo 20, Anexo 21, Anexo 22.

ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE 2

Registrar movimientos de inventario según procedimiento y políticas organizacionales (Resultado de aprendizaje: Manejar inventarios con base en sistemas y procedimientos del establecimiento)

Haga un inventario de los productos que se encuentran en la nevera y la alacena de su hogar

Diseñe una tabla con el listado de productos encontrados, organizándolos por grupos de inventario, en la que se muestre la cantidad inicial, las compras y los consumos durante una semana y la cantidad final de cada producto. Presente a su instructor para recibir realimentación al respecto.

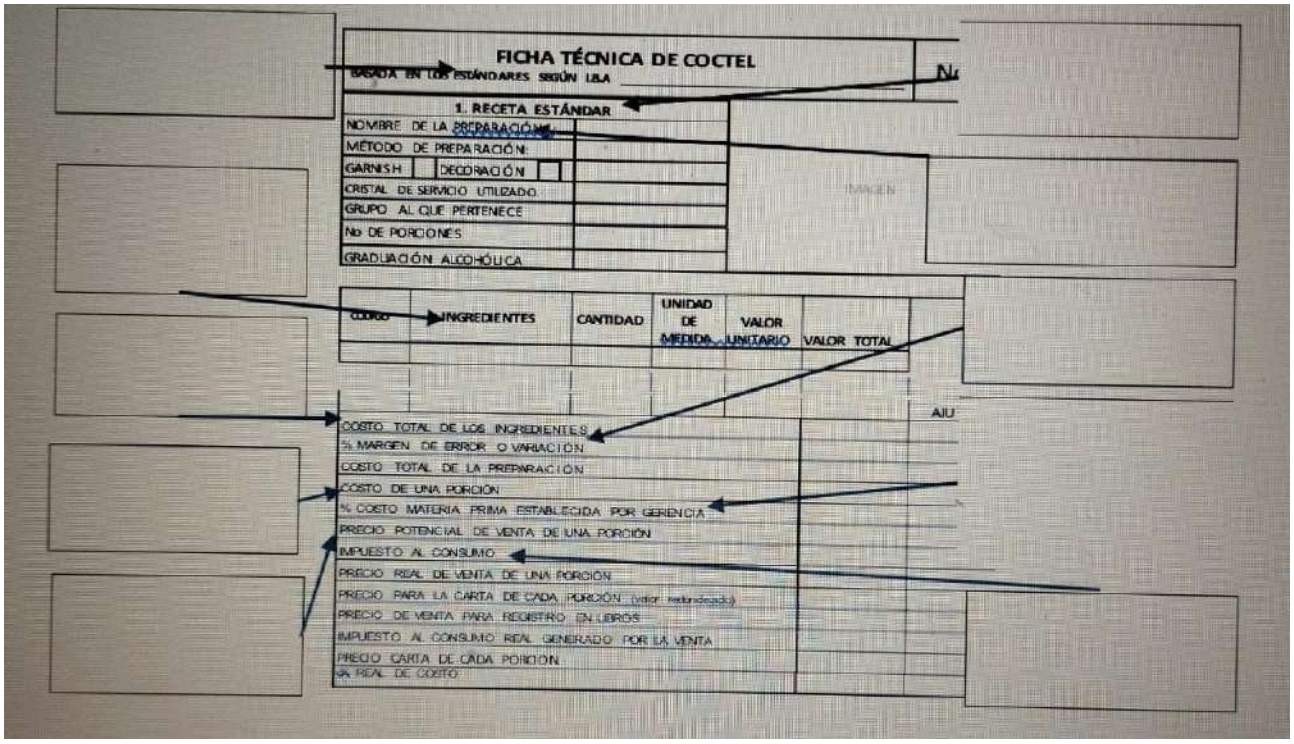
Consulte los siguientes conceptos y a partir de ello ubique cada uno en el grafico según corresponda:

- Receta
- Estándar
- Receta estándar
- Precio de venta
- Margen de error
- Costo
- Ingrediente
- Preparación
- Porcentaje costo de materia prima
- Precio y potencial de venta

- Impuesto al consumo
- Impuesto IVA.

Figura 22

Elementos de la receta estándar



Participe en la sesión de formación donde el instructor le orientará acerca de la receta estándar, inventarios, métodos de costeo y rotación, así como los formatos de control de materias primas a partir de la referencia del Anexo 23A y 23B Formatos Control de Inventario y del libro Alimentos y bebidas Su gerenciamiento en hoteles y restaurantes de Feijoó, José Luis, numerales 12.1.3 al 13.6, en https://ebookcentral-proquest-com.bdigital.sena.edu.co/lib/senavirtualsp/reader.action?docID=5486876&query=control+de+inventarios+en+alimentos+y+bebidas#

Recuerde registrarse con su número de documento para acceder al recurso en la Biblioteca SENA.

Tome nota y defina:

a.¿Cuáles son los sistemas de inventario?

b.¿Qué es el sistema de inventario PEPS?

c.¿Qué es el sistema de inventario UEPS?

d.¿Qué Promedio ponderado?

De ejemplos de cada sistema a través de un gráfico

e.¿Qué es stock mínimo y stock máximo?

f.De ejemplos de stock mínimos y máximos aplicados en alimentos y bebidas

g.¿Qué es y cómo se realiza una transferencia de materia prima?

h.¿Qué es y cómo se realiza un reporte de salida de materia prima?

i.¿Qué es y cómo se realiza un reporte de entrada de materia prima?

j.¿Qué es y cómo se realiza una baja de materia prima?

k.¿Cómo se hace la requisición de materia prima?

l.¿Cuál es la diferencia entre la solicitud de compra de materia prima y la orden de compra de materia prima?

Consulte los medios tecnológicos (software y hardware) que se utilizan para el seguimiento de los inventarios en gastronomía.

Ajuste el cuadro diseñado en la actividad 1 a partir de los conceptos apropiados y comparta con su instructor.

Aplique los conceptos apropiados resolviendo los siguientes ejercicios:

Dato 1	**Dato 2**	**Halle**
El costo total de los ingredientes es de $26.775	El margen de error del 8%	Margen de error en pesos
		Costo Total de la preparación
		Costo por porción
El Costo de Ron Blanco por Botella de 750 cc es de $51.612	Se requieren 0,5 oz de Ron Blanco para preparar un Coctel Long Island Ice tea.	Cantidad necesaria para 5 porciones.
		Valor total del Ron para la receta estándar.
El Costo de Ginebra por Botella de 700 cc es de $53.900	Se requieren 1,5cl de Ginebra para preparar un Coctel Long	Cantidad necesaria para 5 porciones.

	Island Ice tea.	Valor total del Ron para la receta estándar.

El Valor total de vodka para las 5 preparaciones del Coctel Long Island Ice Tea es de $4275.	Se requieren 1,5oz de Vodka para preparar un Coctel Long Island Ice tea.	El costo de la botella de Vodka por 750ml.
El porcentaje de costo de materia prima para el coctel B52 es de 28%	El costo de una porción es de $11.553.	El precio potencial de venta
El precio potencial de venta de un coctel es de $25.333.	El costo de una porción es de $6.840.	El porcentaje de costo de materia prima Precio real de venta de una porción
El precio carta de cada porción de un coctel es de $40.000	El costo de una porción es de $10.200.	El porcentaje real de costo de materia prima

Resuelva, en grupos de trabajo, los ejercicios del Anexo 24 Estudio de caso inventarios, según la asignación del instructor y comparta los resultados con sus compañeros de ficha explicando las soluciones dadas.

Desarrolle el caso del Anexo 25 Movimiento de inventario bar Dublín y presente la solución dada empleando los documentos a que haya lugar.

Evidencia: Estudio de Caso Anexo 25 Movimiento de inventario bar Dublín solucionado

Tiempo requerido: 12 horas (8 de acompañamiento directo del instructor y 4 trabajo autónomo). Ambiente requerido: aula-biblioteca

Materiales: computador, proyector, sonido, conexión a internet, marcadores fijos y borrables, guía de aprendizaje, hojas de papel bond blanco, Anexo 23 AYB, Anexo 24, Anexo 25.

4. PLANTEAMIENTO DE EVIDENCIAS DE APRENDIZAJE PARA LA EVALUACIÓN EN EL PROCESO FORMATIVO.

Fase del proyecto formativo	Actividad del proyecto formativo	Actividad de Aprendizaje	Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
			1. Evidencias de Conocimiento: Materias primas e insumos y grupos de inventarios.	Identifica las materias primas e insuos necesarios para la correcta operación de caja.	Preguntas/Cuestionario
			2. Evidencia de Producto: Tabla de clasificación de materias primas y ficha técnica de un producto.	Clasifica las materias primas e insumos de acuerdo con sistemas y grupos de inventarios. Almacena materias primas e insumos según tipo de producto, procedimiento técnico y normativa.	Estudio de caso/Lista decotejo
			3. Evidencia de Producto: Caso Movimiento de inventario bar Dublín.	Convierte unidades de medida de acuerdo con método y necesidad del manejo de materia prima. Solicita materias primas e insumos según nivel óptimo de inventario y procedimiento	Estudio de caso/Lista decotejo

				técnico. Elabora requisición de materia prima e insumos y material profesional de servicio según procedimiento técnico. Concilia inventario físico a partir del reporte de entradas, existencias y salidas de materias primas e insumos.	
			4. Evidencia de Desempeño: Mise en place para servicio de bar.	Efectúa el alistamiento de áreas de preparación, servicio y material profesional de acuerdo con órdenes de producción y proyección de ventas. Elabora requisición de materia prima e insumos y material profesional de servicio según procedimiento técnico.	Observación directa/Listade cotejo

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Aprendiz. A través de este momento pedagógico el instructor despierta, dirige, motiva y orienta una acción determinada, que sirve para generar interés o expectativa, porque estimulan y direccionan los comportamientos de los aprendices frente a una actividad concreta.

Actividades de contextualización e identificación de conocimientos necesarios para el aprendizaje: Constituye el primer momento, esto es "antes de aprender". La característica esencial es permitir al Aprendiz la identificación de saberes construidos a partir de experiencias previas con el fin de promover tanto la evaluación auto diagnóstica como la metacognición y que puede orientarse por medio de diversas las técnicas tales como preguntas, lluvia de ideas, socialización de experiencias, intercambio de métodos y formas de hacer las cosas, actividades de observación. Estas actividades facilitan y promueven una práctica guiada para comprobar la comprensión de los conceptos y procedimientos aprehendidos y transferencia de los mismos.

Actividades de Apropiación: Es propia del segundo momento del aprendizaje, "mientras aprendo", aquí se inicia y cuyo propósito es el de desarrollar capacidades para la elaboración de marcos conceptuales, la construcción y apropiación de los saberes inherentes a las competencias específicas, básicas y transversales.

Cadena de Valor: herramienta que ayuda a determinar las actividades que se llevan a cabo dentro de la empresa y agregan valor al producto o servicio, con la finalidad de brindar la máxima calidad de servicio y producto al cliente, y crear una ventaja competitiva en el mercado.

Gastronomía: es la ciencia y arte que estudia la relación del ser humano con su alimentación y su medio ambiente o entorno.

Higiene: conjunto de conocimientos y técnicas que aplican los individuos para el control de los factores que ejercen o pueden ejercer efectos nocivos sobre la salud.

HORECA: es un acrónimo de HOteles, REstaurantes y CAfeterías, que se utiliza para referirse al sector de los servicios de comidas. El término tiene su origen en los Países Bajos.

Menú: Conjunto de platos que constituyen una comida.

Restaurante: establecimiento público donde se sirven comidas y bebidas, mediante precio, para ser consumidas en el mismo

Resultado de aprendizaje: Enunciados que están asociados a las Actividades de Aprendizaje y Evaluación, y que orientan al Instructor-tutor y al Aprendiz en la verificación de los procesos cognitivos, motores, valorativos, actitudinales y de apropiación de los conocimientos técnicos y tecnológicos requeridos en el aprendizaje.

6. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

Servicio de A&B

Artacho Navarro, M. Á. (2017). Gestión de departamentos de servicio de alimentos y bebidas. hotr0409. España: Editorial: Ic Editorial. ProQuest Ebook Central.

Chamorro, N. (2016). Técnicas de servicio de alimentos y bebidas en barra y mesa. Madrid, España: Ediciones Nobel S.A.

Conde Salgado, M. V. (2017). UF0260 - Facturación y cierre de actividad en restaurante. Madrid, España: Ediciones Paraninfo, S.A.

Cousins, J., Lilicrap, D., & Weekes, S. (2014). Food and Beverage Service (9ª ed.). Londres, Inglaterra: Hodder Education. (Libro referente habilidad de Servicio de restaurante estrategia WorldSkills Internacional)

De la Mota Oreja, I. H. (2006), El libro del Café. España, Editorial: Pirámide. Ubicación: Bogotá/Hotelería y Turismo-Cundinamarca/Agro empresarial.

Expomaquinaria, (2012). Medidas Mínimas En Bares Y Restaurantes. España, 12 de febrero de 2012. En https://www.expomaquinaria.es/wpblog/2015/01/06/medidas-minimas-en- bares-y-restaurantes/

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)				

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					

Sistema de Gestión de la Calidad	**Servicio Nacional de Aprendizaje SENA** Centro de Comercio, Industria y Turismo de Córdoba **CONTROL DE ASISTENCIA DIARIA** **FORMATO ÚNICO PARA REPORTE DE ASISTENCIA CCIT.**

Nombre del Curso: Auxiliar de Servicios de Bartender.			
FICHA No. 2994854.			
Municipio: Montería.		Lugar: M-106 Mesa y bar.	
Instructor: Jenniffer Hernández Guzmán.		Nº. Doc. Ident.	25773911.
FECHA: 25/06/2024	HORARIO:	12:00-20:00pm.	

Nº	APELLIDOS	NOMBRES	DOC. IDENT.	FIRMAS
01	Tenorio Lobo	Sergio Andres	1067840590	SergioTenorio
02	Doria Morales	Silvio Angel	1068427500	Silvio D.
03	Ortiz Ayola	Ana Sofia	1133798097	Sofia Ortiz
04	Guevara Mejia	Feder	1137914958	Feder
05	lopez castillo	Pedro Luis	1073829668	Pedro Lopez.
06	Fajardo López	Juan José	1003001859	Juan Fajardo
07	Martinez Tuñoño	Deiledis	1063776320	
08	Mendoza perez	Maira Alejandra	1067890863	Maira Mendoza
09	Doria Hoyos	Elizabeth	1062435216	Elizabeth Hoyos
10	Padilla Daza	Linamarcela	1068963633	Lina Padilla
11	Vidal Izquierdo	Katiuska	1003695611	Katy Vidal
12	Viloria Izquierdo	Yeiver Yesica	1007356568	Yeiver Viloria
13	Garcia Villadiego	Sebastian	1003002983	Sebastian G.
14	Pertuz Gonzalez	Julieth Paola	1063956511	Julieth Pertuz
15	Doyle Salinas	David Rafael	1003990021	David Doyle
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				
31				
32				
33				
34				
35				

FIRMA DEL INSTRUCTOR JENNIFFER HDZ G.

Powered by CamScanner

Sistema de Gestión de la Calidad	**Servicio Nacional de Aprendizaje SENA** Centro de Comercio, Industria y Turismo de Córdoba **CONTROL DE ASISTENCIA DIARIA** **FORMATO ÚNICO PARA REPORTE DE ASISTENCIA CCIT.**

Nombre del Curso:	Auxiliar de Servicios de Bartender.		
FICHA No.	2994854		
Municipio:	Montería.	Lugar:	Sena M-106.
Instructor:	Jenniffer Hernandez Guzman	Nº. Doc. Identidad	25775911.
FECHA:	02/07/2024	HORARIO:	12:00 - 20:00 pm.

Nº	APELLIDOS	NOMBRES	DOC. IDENT.	Nº DEL CELULAR	FIRMAS
01	Silva Bruno	Amaith	1067843851	3195221857	Amaith SB.
02	Guevara mejia	Jesfer	1137974998	3002624985	
03	Mendoza Perez	Maira	1067890863	3122330668	Maira Mendoza
04	Padilla Diaz	Jina Harda	1067841813	3226544912	
05	Perez Alvarado	Johan David	1007565610	3006403902	
06	Martinez Trujillo	Jelcis	1063776320	3012408518	
07	Tenorio Lobo	Sergio Andres	1067840530	3138381339	Sergio Tenorio
08	Dorion Hoyos	Elizabeth	1062435216	3192198610	Elizabeth
09	Guerra Villadiego	Sebastian	1003002983	3046262291	SebastianG.
10	Pertuz Gomez	Julieth	1067895611	3012994943	Julieth Pertuz
11	Fajardo López	Juan José	1003007859	3002283095	Juan Fajardo
12	Doria Morales	Silvio Angel	1068927500	3218231778	Silvio D.
13	Vidal Arguello	Katiuska	1007369561	3043496494	Katy Vidal A
14	Ortiz Agala	Ana Sofia	1133798097	3106820527	Ana Sofia Ortiz
15	Vidal Arguello	Kiara	1007369868	3005029486	Kiara Vidal A.
16	Lopez Castillo	Pedro Luis	1073829169	3016773239	Pedro Lopez
17	Rojo Salgado	Deivis Esteban	1007460071	3008198899	Deivis Rojo
18					
19					
20					
21					
22					
23					
24					
25					
26					
27					
28					
29					
30					
31					
32					
33					
34					
35					

FIRMA DEL INSTRUCTOR JENNIFFER HDEZ G.

Powered by CamScanner

Sistema de Gestión de la Calidad	**Servicio Nacional de Aprendizaje SENA** Centro de Comercio, Industria y Turismo de Córdoba **CONTROL DE ASISTENCIA DIARIA** **FORMATO ÚNICO PARA REPORTE DE ASISTENCIA CCIT.**

Nombre del Curso: Auxiliar de Servicios de Bartender.			
FICHA No. 2994854.			
Municipio: Montería.		Lugar: Sena M-106	
Instructor: Jenniffer Hernández Guzmán.		Nº. Doc. Identificac.	25775911
FECHA:	09/07/2024	HORARIO:	12:00 - 20:00 pm.

Nº	APELLIDOS	NOMBRES	DOC. IDENT.	FIRMAS
01	Ortiz Ayala	Ana Sofía	1133798097	Sofía Ortiz
02	Tenorio Lobo	Sergio Andres	1069840590	Sergio Tenorio
03	Reyes Alonso	Yeris Yohana	1002480021	
04	Vicl Vrgumedo	Kiara Tatiana	1007361168	
05	Padilla Paz	Jina Macela	1068816813	Jina Padilla.
06	Rova Morales	Silva Angel	1068477500	Silva B.
07	Silva Brand	Amelith	1067843851	Amelith Silva.
08	Dorra Hoyos	Elizabeth	1062435216	Elizabeth.
09	Cuello villadiego	Sebastian	1005002983	Sebastian G.
10	Fajardo Lopez	Juan José	1003007859	Juan Fajardo
11	Vidal Arqumedo	Katiuska	1007369561	Katy Vidal A
12	Martínez Trujillo	Yerledis	1063776320	
13	Mendoza perez	Maira Alejandra	1069890863	Maira Mendoza
14	Lopez castillo	Pedro Luis	1075929668	Pedro Lopez.
15	Rotto Gonzalez	Julieth Paola	1067951641	Julieth Rotto
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				
31				
32				
33				
34				
35				

FIRMA DEL INSTRUCTOR Jenniffer Hdez G.

Powered by CamScanner

Sistema de Gestión de la Calidad	Servicio Nacional de Aprendizaje SENA Centro de Comercio, Industria y Turismo de Córdoba **CONTROL DE ASISTENCIA DIARIA** **FORMATO ÚNICO PARA REPORTE DE ASISTENCIA CCIT.**

Nombre del Curso:	Auxiliar de Servicios de Bartender.		
FICHA No.	2994854		
Municipio:	Montería.	Lugar:	Sena M-106.
Instructor:	Jennifer Hernández Guzmán	Nº. Doc. Identificac.	25775911
FECHA:	16/07/2024	HORARIO:	12:00 - 20:00 pm.

Nº	APELLIDOS	NOMBRES	DOC. IDENT.	FIRMAS
01	Reyes Salinas	Davis Reyes	1010441021	Davis Reyes.
02	Guerra Villadiego	Sebastian	1003002983	Sebastian G.
03	Martinez Trujillo	Yelledo	1065726320	
04	Sergio Andres	Tenorio Lobo	1067840570	Sergio Tenorio
05	Fajardo Lopez	Juan Jose	1003007859	Juan Fajardo
06	Vidal Arguedo	Katiuska	1007369361	Katiuska
07	Doria Hoyos	Elizabeth	1062435216	Elizabeth.
08	Silva Bruno	Amelith	1067843851	Amelith Silva.
09	Padilla Diaz	Tina mercela	1067696933	Tina Padilla.
10	Doria Morales	Silvio Angel	1068427500	Silvio D.
11	Ortiz Angela	Tina Sofia.	1133798097	Sofia Ortiz
12	Vidal Arguedo	Kiara Ximena	1007362188	Kiara Vidal
13	Mendoza Perez	Maira Alejandra	1068690863	Maira Mendoza.
14	Lopez Castillo	Pedro Luis	1073879668	Pedro Lopez.
15	Petro Gonzalez	Julieth Paola	1067895611	Julieth Petro
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				
31				
32				
33				
34				
35				

FIRMA DEL INSTRUCTOR JENNIFER HDEZ G.

Powered by CamScanner

Sistema de Gestión de la Calidad	**Servicio Nacional de Aprendizaje SENA** Centro de Comercio, Industria y Turismo de Córdoba **CONTROL DE ASISTENCIA DIARIA** **FORMATO ÚNICO PARA REPORTE DE ASISTENCIA CCIT.**

Nombre del Curso:	Preparación de cócteles		
FICHA No.	3030951		
Municipio:	San Antero	Lugar:	Camping de Cispatá
Instructor:	Jenniffer Hernández Germán	Nº. Doc. Identificac.	25775911
FECHA:	11/07/2024	HORARIO:	07:00 - 15:00pm

Nº	APELLIDOS	NOMBRES	DOC. IDENT.	FIRMAS
01	Montoya López	Gustavo A.	11227659	Gustavo Montoya L.
02	Caro Escorcia	Alejandra	1106289727	Alejandra Caro.
03	Moreno Betin	Nadia Valentina	1064984904	Nadia V. Moreno B.
04	Villalobos Rodriguez	Jedis	1131107599	Jedis Villalobos Ro.
05	Tapias Enamorado	Sandra M.	1065079	Sandra Tapias
06	Martinez Trillo	Yeredis Esther	1063726320	Yeredis Martinez
07	LADEUTH PAYARES	LUZ KARINA	1003655319	LUZ K. LADEUTH P.
08	Petro Gonzalez	Juleth P.	1067951675	Juleth Petro G.
09	Cabrera Lopez	Lut Elena cabrera.	1052974771	Elena C.
10	Jimenez Romero	Yan Carlos	1068300933	Yan Carlos Jimenez R.
11	Guerrero Mora	Juan Camilo	1063356951	Juan C. Guerrero M.
12	Mejo Madera	Maria de los Angeles	1003344710	
13	Usuga Vitola	Ruth	1107486975	Ruth Usuga
14	Medina Florez	Maria Alejandra	1067922046	Maria Medina F.
15	Gonzalez Gonzalez	Jose Alvaro	1065003477	Jose Gonzalez.
16	Delgado Tejas	Samir	1072573160	
17				
18	Raquel Diaz	Andrea	1063378640	Andrea Raquel D.
19	Hernandez Chica	Luz Karina	1193085858	Luz Karina
20	Padilla Lopez	Katty	1063737832	Katty Padilla L.
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				
31				
32				
33				
34				
35				

FIRMA DEL INSTRUCTOR JENNIFFER HERNANDEZ G

Powered by CamScanner

Sistema de Gestión de la Calidad	**Servicio Nacional de Aprendizaje SENA** Centro de Comercio, Industria y Turismo de Córdoba **CONTROL DE ASISTENCIA DIARIA** **FORMATO ÚNICO PARA REPORTE DE ASISTENCIA CCIT.**

Nombre del Curso: Preparación de cócteles			
FICHA No. 3030951			
Municipio: San Antero		Lugar: Camping de cispatá	
Instructor: Jenniffer Hernández Guzmán		Nº. Doc. Identificación:	25775911
FECHA:	13/07/2024	HORARIO:	7:00-15:00pm

Nº	APELLIDOS	NOMBRES	DOC. IDENT.	FIRMAS
01	Jimenez Romero	Yan Carlos	1063308973	Yan Carlos Jimenez R
02	LADETA PAYAREZ	LUZ KARINA	1006553119	LUZ KARINA LADETA
03	Payares Alvarez	Maria F	1072528	Maria Payares A.
04	Guerrero Mora	Juan Camilo	1063356951	Juan Camilo Guerrero
05	Salgado Sayas	Zamira	1072573266	
06	Rangel Diaz	Andrea	1063278640	
07	Meza Madera	Maria de los Angeles	1003344770	
08	Montoya López	Gustavo A.	1122762594	Gustavo Montoya L.
09	Cabrera Lopez	Luz Elena	1052.974.771	
10	Hernandez Chica	Luz Karina	1193085858	Luz Karina
11	Caro Escorcia	Alejandra	1102897219	Alejandra Caro
12	Petro Guzman	Julieth A.	1067951615	Julieth Petro.
13	Suga Pitola	Ruth	1104869765	Ruth Suga
14	Martinez Trujillo	Yerledis Esther	1063726320	Yerledis Martinez T
15	Vidal Arrieta	Kiara	1007369568	Kiara Vidal
16	Avalina Flórez	Maria Alejandra	1067927046	Maria Avalina Flor
17	Salvador Estudillos	Jesus	1131.075.99	Jesus Estudillos
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				
31				
32				
33				
34				
35				

FIRMA DEL INSTRUCTOR JENIFFER HDEZ G

Powered by CamScanner

Sistema de Gestión de la Calidad

Servicio Nacional de Aprendizaje SENA
Centro de Comercio, Industria y Turismo de Córdoba
CONTROL DE ASISTENCIA DIARIA
FORMATO ÚNICO PARA REPORTE DE ASISTENCIA CCIT.

Nombre del Curso:	Preparación de cócteles		
FICHA No.	3030951		
Municipio:	San Antero	Lugar:	Camping de cispatá
Instructor:	Jenniffer Hernández Guzmán	Nº. Doc. Identificac.	25775911
FECHA:	18/07/2024	HORARIO:	07:00 - 15:00pm

Nº	APELLIDOS	NOMBRES	DOC. IDENT.	FIRMAS
01	Caro Escorcia	Alejandra	1102897219	Alejandra Caro E.
02	Montoya López	Gustavo A.	1112762594	Gustavo Montoya L.
03	Guerrero Mora	Juan Camilo	1063355951	Juan C. Guerrero M.
04	Luz Elena Cabrera Lopez	Luz Elena	1052.974.771	Luz E.
05	Padilla López	Katty	1063737832	Katty Padilla L.
06	ARRIETA PRADO	MONICA A.	1067864724	MONICA ARRIETA. P.
07	Meza Madera	Maria de los Angeles	1003 34470	
08	Vidal Arumedo	Kiara	1007369568	Kiara Vidal A.
09	LAUDETH PAYARES	LUZ KARINA	1003655319	LUZ KARINA LAUDETH.
10	Maria Payares Alvarez	Maria F.	1072528680	Maria F. Payares
11	Delgado Sacras	Samy	1072523276	
12	Jiménez Romero	Yon Carlos	1063308943	Yon Carlos Jimenez R.
13	Hernandez Ochoa	Luz karina	1193085858	Luz Karina
14	Guzmán Guzmán	José Alvis	1065003937	José Guzmán G.
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				
31				
32				
33				
34				
35				

FIRMA DEL INSTRUCTOR JENNIFFER HDEZ G.

Powered by CamScanner

Sistema de Gestión de la Calidad	Servicio Nacional de Aprendizaje SENA Centro de Comercio, Industria y Turismo de Córdoba CONTROL DE ASISTENCIA DIARIA FORMATO ÚNICO PARA REPORTE DE ASISTENCIA CCIT.

Nombre del Curso: Servicio al cliente mesa y bar			
FICHA No. 2981720			
Municipio: Montería.		Lugar: Casa de la mujer	
Instructor: Jenniffer Hernández Guzmán		N°. Doc. Identificación.	25775911
FECHA: 24/06/2024		HORARIO:	7:00 - 15:00 pm.

N°	APELLIDOS	NOMBRES	DOC. IDENT.	FIRMAS
01	Mabel Beatriz	Barrera Paez	50912572	Mabel Barrera P
02	Cross Perez	Luz estela	50897085	Luz estela Cross
03	Rubio Lopez	Dalyi	26162799	Dalyi Rubio
04	Gonzalez Bagueio	Nadiyis Tatiana	1007516862	Nadiyis Gonzalez
05	Castro Posada	Maria Viviana	52990739	Maria Castro
06	Gomez Palomino	Damis Gomez	26422514	
07	Gomez Parra	Yuraimys	1003131127	Yuraimys
08	De la Rosa Sandoval	Angel david	1003401661	
09	Gusola Sotelo	carmen sofia	50936898	carmen
10	Hernandez Hernandez	Daniela del carmen	1067935477	Daniela Hz
11	Andres Arturo Arrieta	Andres Arturo	1067461627	Andres Arrieta
12	Fabra Granadeth	Peggy	1233338669	Peggy Fabra G.
13	Aragon Mosquera	Jose A.	8236026	Jose Aragon M.
14	Lopez Hernandez	Elisandrith	1065292933	Elisandrith Lopez
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				

FIRMA DEL INSTRUCTOR JENNIFFER HDEZ G

Powered by CamScanner

Sistema de Gestión de la Calidad	Servicio Nacional de Aprendizaje SENA Centro de Comercio, Industria y Turismo de Córdoba **CONTROL DE ASISTENCIA DIARIA** **FORMATO ÚNICO PARA REPORTE DE ASISTENCIA CCIT.**

Nombre del Curso:	Servicio al cliente mesa y bar		
FICHA No.	2981720.		
Municipio:	Montería.	Lugar:	Casa de la mujer
Instructor:	Jennifer Hernández Guzmán	Nº. Doc. Ident.	2575941
FECHA:	09/07/2024	HORARIO:	7:00 - 15:00 pm

Nº	APELLIDOS	NOMBRES	DOC. IDENT.	FIRMAS
01	López Hernández	Elisaudith	1065292933	Elisaudith López
02	González Bogero	Nacirys Tatiana	1007516862	Nacirys González
03	Cross Perez	Luz Estela	50892 85	Luz E Cross
04	Arroyo Alvarez	Andres Isidro	1067461627	Andres Arroyo
05	De la Rosa Sandoval	Angel david	1003101661	Angel
06	Hernandez Hernandez	Daniela del carmen	1067933472	Daniela Hz.
07	Gomez Petrus	Dany Isabel	26-217254	
08	Solano Sotelo	carmen Sofia	50936898	carmen Solano
09	Ana Cristina Arroyo		1003005602	Ana C Arroyo
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				
31				
32				
33				
34				
35				

FIRMA DEL INSTRUCTOR JENNIFER HDZ G.

Powered by CamScanner

Sistema de Gestión de la Calidad	**Servicio Nacional de Aprendizaje SENA** Centro de Comercio, Industria y Turismo de Córdoba **CONTROL DE ASISTENCIA DIARIA** **FORMATO ÚNICO PARA REPORTE DE ASISTENCIA CCIT.**

Nombre del Curso:	Técnico Servicio de Restaurante y bar		
FICHA No.	2877829		
Municipio:	Montería.	Lugar:	M-106 Sena
Instructor:	Jennifer Hernández Guzmán.	Nº. Doc. Identificac.	25775911
FECHA:	26/06/2024	HORARIO:	16:00-22:00 pm

Nº	APELLIDOS	NOMBRES	DOC. IDENT.	FIRMAS
01	Campo Paternina.	Liceth Paola	1067925017	Liceth Campo
02	Zuñiga Ortega	Maura Alexandra	1067846459	Maura
03	Tapia Hoyos.	Edna Luz	50.978.394	Edna Luz Tapia Hoyos.
04	Alvarez Heredia	Lucas.	1068579817	Lucas.
05	Viche baltazar	Maria angel.	1067587591	Maria V.
06	Algarin Tirpa	Carlos Mario	1102823166	
07	Betran Florez	Lillian M	1067844136	
08	Garces Borja.	Mauro Elias	1067983440	
09	Hernandez Sierra	Maleny Juliet.	1044213275	
10	Mercado Novoa	Jesus Alberto	1067944000	
11	Martinez Horacio	Shaira	1062960000	
12	Lopez Padilla	Santiago elias	1062958607	
13	Turizano Vargas	William camilo.	1026783108	
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				
31				
32				
33				
34				
35				

FIRMA DEL INSTRUCTOR JENNIFER HDEZ G.

Powered by CamScanner

Sistema de Gestión de la Calidad	Servicio Nacional de Aprendizaje SENA Centro de Comercio, Industria y Turismo de Córdoba **CONTROL DE ASISTENCIA DIARIA** **FORMATO ÚNICO PARA REPORTE DE ASISTENCIA CCIT.**

Nombre del Curso:	Técnico de servicios de bartender. restaurante y bar.		
FICHA No.	2877829.		
Municipio:	Montería.	Lugar:	IM-106 Sena.
Instructor:	Jenniffer Hernández Guzmán.	Nº. Doc. Identidad	25775911
FECHA:	10/07/2024.	HORARIO:	15:00 - 22:00 pm.

Nº	APELLIDOS	NOMBRES	DOC. IDENT.	Nº DEL CELULAR	FIRMAS
01	Zapata Hoyo	Edna Jul	50.979.394	3014733137	
02	Calderon montalvo	Erika	1063868811	3047989946	
03	Beltran Flores	Vivian Maria	1067849138	3023444323	
04	Hernandez Sierra	Malory Julieth	1044213216	3208627618	
05					
06					
07					
08					
09					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					
21					
22					
23					
24					
25					
26					
27					
28					
29					
30					
31					
32					
33					
34					
35					

FIRMA DEL INSTRUCTOR JENNIFFER HNEZ G.

Powered by CamScanner

Sistema de Gestión de la Calidad

Servicio Nacional de Aprendizaje SENA
Centro de Comercio, Industria y Turismo de Córdoba
CONTROL DE ASISTENCIA DIARIA
FORMATO ÚNICO PARA REPORTE DE ASISTENCIA CCIT.

Nombre del Curso	Técnico Servião de restaurante y bar		
FICHA No	2877829		
Municipio	Montería.	Lugar	M-106 Sena.
Instructor	Jenniffer Hernández Guzmán.	Nº Doc. Identidad	25775911
FECHA	17/07/2024	HORARIO	16:00-22:00 pm.

Nº	APELLIDOS	NOMBRES	DOC. IDENT.	Nº DEL CELULAR	FIRMAS
01	Zapata Hoyos	Edna Luz	50.940.394	3144533173	
02	Zarazona U	William	1020783108	3044402800 4	
03	Melendez Sierra	Malory	1044213215	3208627518	
04	Campo Palomino	Licer Paola	1067925017	3135341797	Licer Campo
05	Zuñiga O.	Maura A.	1067846459	3011697388	
06	Vicente Baltodano	Mario angel	1062961597	3216055820	
07	Negrin Soto	Carol Yuro	1078228418	3013794675	
08	Alvarez Mendoza	Lucys	1068577347	3137322652	
09	Lopez Padilla	Santiago elias	1062988607	3148408641	
10	Beltran F.	Killian M	1067844135	3023449323	
11	Martinez H.	Shaila	1062961000	3215832844	
12	Garces Bas	Mauro Elias	1067934401	3014453937	
13	Mercado Narvaez	Jesus Alberto	1067914000	3013663432	
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					
21					
22					
23					
24					
25					
26					
27					
28					
29					
30					
31					
32					
33					
34					
35					

FIRMA DEL INSTRUCTOR JENNIFFER HDEZ G.

Powered by CamScanner

Sistema de Gestión de la Calidad	Servicio Nacional de Aprendizaje SENA Centro de Comercio, Industria y Turismo de Córdoba **CONTROL DE ASISTENCIA DIARIA** **FORMATO ÚNICO PARA REPORTE DE ASISTENCIA CCIT.**

Nombre del Curso:	Técnico. Servicio de restaurante y bar.		
FICHA No.	2877834		
Municipio:	Montería.	Lugar:	M-106 Sena.
Instructor:	Jennifer Hernández Guzmán.	Nº. Doc. Ident.	25775941
FECHA:	28/06/2024	HORARIO:	6:00- 14:00 pm.

Nº	APELLIDOS	NOMBRES	DOC. IDENT.	FIRMAS
01	Espinosa Morelo	Juan Marcos	1062427979	Juan Espinosa
02	Velasquez Ortega	Andres Felipe	1067875741	Andres Velasquez O.
03	Moreno Bettin	Mª Valentina	1064984904	Valentina Moreno
04	Romero Sánchez	Maira	1062959159	Maira Romero
05	Posada Diaz	Yissela	1067858131	Yissela Posada
06	Gonzalez Plaza	Luis Enrique	1003005232	
07	Gomez arbel	Limenez	1003192466	Limenez Gomez
08	Florez Velasquez	Laura Valentina	1067856308	Laura florez V.
09	Tavares Peña	Luis Eduardo	1003049830	Luis Tavares
10	Rangel Diaz	Andrea Carolina	1063278640	Andrea Rangel
11	Mora Blanquiveth	Yeniffer	1062951295	Yeniffer Mora B.
12	Franklin Doria	Doria Montes	1073816201	FranklinDoria
13	Cosarrubia Petro	Luz Elena	1067955671	Luz Elena C.
14	Yanez Yanez	Clara Ines	1003431325	Clara Yanez.
15	Sibaja Reyes	Andrés Felipe	1069765444	Andrés Sibaja
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				
31				
32				
33				
34				
35				

FIRMA DEL INSTRUCTOR JENNIFFER HDEZ G.

Powered by CamScanner

Sistema de Gestión de la Calidad

Servicio Nacional de Aprendizaje SENA
Centro de Comercio, Industria y Turismo de Córdoba
CONTROL DE ASISTENCIA DIARIA
FORMATO ÚNICO PARA REPORTE DE ASISTENCIA CCIT.

Nombre del Curso:	Técnico Servicio de restaurante y bar		
FICHA No.	2877834.		
Municipio:	Montería.	Lugar:	Sena M-106.
Instructor:	Jenniffer Hernández Guzmán.	Nº. Doc. Identidad	25775911.
FECHA:	10/07/2024	HORARIO:	6:00 AM -

Nº	APELLIDOS	NOMBRES	DOC. IDENT.	Nº DEL CELULAR	FIRMAS
01	Díaz González	Yenifer	1067900937	3145004982	Yenifer
02	Moreno Bettin	Ma Valentina	1064984904	3244556068	Valentina
03	Casalubia Feliz	Luz Elena	1061955611	3116891947	Luz Elena. C.
04	Montenegro Elvira	Yenifer	1062957215	3104125737	Yenifer Mont B.
05	Hernández	Mirna	1063279124	3126357204	Mirna Hernández
06	Cavares Peña	Luis Eduardo	1003049830	3126010261	Luis Peña
07	Flórez Velásquez	Laura Valentina	1067856308	3215360398	Laura Flórez V.
08	Morado Díaz	[illegible]	1067853134	3217119583	Yessika Díaz.
09	Pomera Sánchez	Mate	1062959159	3044122646	Mateo Pomera.
10	González Plaza	Luis Enrique	1003005737	3001723292	
11	Espinosa Morelo	Juan Marcos	1062427979	3005007115	Juan Espinosa
12	Velasquez ortega	Andres Felipe	1067875741	3235267049	Andres Velasquez o.
13	Sibaja Regino	Andrés Felipe	1068176541	3205329671	Andrés Sibaja.
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					
21					
22					
23					
24					
25					
26					
27					
28					
29					
30					
31					
32					
33					
34					
35					

FIRMA DEL INSTRUCTOR JENNIFFER HDEZ G.

Powered by CamScanner

Sistema de Gestión de la Calidad

Servicio Nacional de Aprendizaje SENA
Centro de Comercio, Industria y Turismo de Córdoba
CONTROL DE ASISTENCIA DIARIA
FORMATO ÚNICO PARA REPORTE DE ASISTENCIA CCIT.

Nombre del Curso:	Técnico de Servicio de restaurante y bar.		
FICHA No.	2877834		
Municipio:	Montería.	Lugar:	M-106 · Sena.
Instructor:	Jenniffer Hernández Guzmain.	Nº. Doc. Identificac.	25775911
FECHA:	17/07/2024	HORARIO:	6:00 - 14:00pm.

Nº	APELLIDOS	NOMBRES	DOC. IDENT.	FIRMAS
01	Velasquez Ortega	Andrés Felipe	1067875741	Andres Velasquez O
02	Gomez Orta	Ximena	1003192466	Ximena Gomez
03	Gonzalez Plata	Luis Enrique	1003005232	
04	Soto Orozco	Sofia María	50912337	Sofia.
05	Romero Sánchez	Maite	1062959159	
06	Díaz González	Geraldin	1067900937	Geraldin
07	Moreno Berrio	María Valentina	1064984904	Valentina
08	Hernández Enamorado	Nerva Raquel	1063274724	
09	Casarrubio Pedro	Luz Elena	1061955671	Luz Elena C.
10	Florez Velasquez	Laura Valentina	1067058308	Laura Florez V.
11	Olmado Diaz	Yissela	1067058131	Yissela D.
12	Suarez Reyes	Andrés Felipe	1068576314	Andrés Suarez.
13	Mora Blanchett	Yenifer	1062957295	Yenifer Mora B.
14	Yanez Yanez	Clara Ines	1003431325	Clara Yanez.
15	Juan Espinosa Morelo	Juan Marcos	1062421979	Juan Espinosa
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				
31				
32				
33				
34				
35				

FIRMA DEL INSTRUCTOR JENNIFFER HDEZ G.

Powered by CamScanner