LÍNEA TECNOLÓGICA DEL PROGRAMA
CLIENTE
RED TECNOLÓGICA
TECNOLOGÍAS DE SERVICIOS TURÍSTICOS

DISEÑO DE ACCIONES DE FORMACION COMPLEMENTARIA

CÓDIGO:	DENOMINACIÓN DEL PROGRAMA
63530099	ETIQUETA Y PROTOCOLO EN EL SERVICIO A LA MESA
VERSIÓN: 1	SECTOR DEL PROGRAMA: SERVICIOS
Vigencia del Programa	Fecha inicio Programa: 23/08/2012 Fecha Fin Programa: El programa aún se encuentra vigente
DURACIÓN MÁXIMA	60 horas
JUSTIFICACIÓN:	El SENA ofrece el curso de formación complementaria en ETIQUETA Y PROTOCOLO EN EL SERVICIO A LA MESA orientado a poblaciones vinculadas a las empresas del sector turismo en el área de alimentos y bebidas con el fin de desarrollar y fortalecer a los aprendices habilidades de servicio aplicando etiqueta y protocolo. Esta surge de la necesidad de mejorar la calidad del servicio para fortalecer competitividad y productividad en la venta de servicios de alimentos y bebidas
REQUISITOS DE INGRESO:	-Carta de presentación expedida por la comunidad. -Cumplir con el trámite de selección definido por el Centro
ESTRATEGIA METODOLÓGICA:	Centrada en la construcción de autonomía para garantizar la calidad de la formación en el marco de la formación por competencias, el aprendizaje por proyectos y el uso de técnicas didácticas activas que estimulan el pensamiento para la resolución de problemas simulados y reales; soportadas en el utilización de las tecnologías de la información y la comunicación, integradas, en ambientes abiertos y pluritecnológicos, que en todo caso recrean el contexto productivo y vinculan al aprendiz con la realidad cotidiana y el desarrollo de las competencias. Igualmente, debe estimular de manera permanente la autocrítica y la reflexión del aprendiz sobre el que hacer y los resultados de aprendizaje que logra a través de la vinculación activa de las cuatro fuentes de información para la construcción de conocimiento: -El instructor - Tutor -El entorno -Las TIC -El trabajo colaborativo

COMPETENCIA	
CÓDIGO:	DENOMINACIÓN
260201017	SERVIR A LOS CLIENTES DE ACUERDO A LOS ESTÁNDARES ESTABLECIDOS.

2. RESULTADOS DE APRENDIZAJE

DESCRIPCIÓN
PREPARAR AÉREAS, EQUIPOS, HERRAMIENTAS Y UTENSILIOS DEL SERVICIO EN FORMA PERTINENTE DE ACUERDO A LAS NORMAS DE ETIQUETA Y PROTOCOLO.
COMUNICAR EN FORMA ESCRITA LAS NOVEDADES SURGIDAS EN LOS PROTOCOLOS DE SERVICIO EN FORMA CLARA Y OPORTUNA EN LOS FORMATOS EN ESTABLECIDOS POR LA EMPRESA.
SERVIR A LOS CLIENTES APLICADO NORMAS DE ETIQUETA Y PROTOCOLO EN FORMA RESPONSABLE Y RESPETUOSA DE ACUERDO A PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS.
COMPROBAR SI LOS SERVICIOS PRESTADOS SE REALIZAN SIGUIENDO LAS NORMAS DE ETIQUETA Y PROTOCOLOS ESTABLECIDOS.

3. CONOCIMIENTOS

3.1. CONOCIMIENTOS DE CONCEPTOS Y PRINCIPIOS

ELEMENTOS Y SUMINISTROS DE SERVICIO: TIPOS, CARACTERÍSTICAS, USOS, CUIDADOS.
NORMAS DE HIGIENE, MANIPULACIÓN Y SEGURIDAD: ÁREA DE SERVICIOS DE ALIMENTOS Y BEBIDAS.
MISE EN PLACE O ALISTAMIENTO: CONCEPTO, ORGANIZACIÓN, CRITERIOS
PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS: DEFINICIÓN, TIPOS, DIAGRAMAS DE FLUJO
NORMAS DE ETIQUETA Y PROTOCOLO PARA EL ÁREA DE ALIMENTOS Y BEBIDAS: DEFINICIÓN, OCASIONES PROTOCOLARIAS, PRECEDENCIAS, ANFITRIONES, LOGÍSTICA Y FORMAS DE INVITACIÓN
TIPOS DE SERVICIO EN ALIMENTOS Y BEBIDAS: DEFINICIÓN, AMERICANO, AMERICANO MODIFICADO, INGLES DIRECTO E INDIRECTO, FRANCÉS DIRECTO E INDIRECTO Y RUSO.
TÉCNICAS DE SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS. DEFINICIÓN, MONTAJES, CARTAS GENERALIDADES, ESTRATEGIAS DE ORGANIZACIÓN, UTENSILIOS, SERVICIO DE BEBIDAS Y SU CLASIFICACIÓN.
TERMINOLOGÍA GASTRONÓMICA:
PROTOCOLOS DE SERVICIO EN EL ÁREA DE ALIMENTOS Y BEBIDAS: DEFINICIÓN, TIPOS,
TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN PARA EL SERVICIO:
CONCEPTOS DE SERVICIO AL CLIENTE: TIPOS Y CARACTERÍSTICAS.
NOVEDADES EN EL ÁREA DE ALIMENTOS Y BEBIDAS: DEFINICIÓN, FORMATOS.

3.2. CONOCIMIENTOS DE PROCESO

CATALOGAR ELEMENTOS Y SUMINISTROS DE SERVICIO.
INTERPRETAR NORMAS DE HIGIENE MANIPULACIÓN Y SEGURIDAD.
EXPLICAR EL CONCEPTO EL MISE EN PLACE.
INTERPRETAR PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS
ENUMERAR LAS TÉCNICAS DE MONTAJE EN LAS ÁREAS DE SERVICIO.
INTERPRETAR LAS NORMAS DE ETIQUETA Y PROTOCOLO.
CLASIFICAR LOS TIPOS DE SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS
DEFINIR TÉRMINOS GASTRONÓMICOS.
RECONOCER PROTOCOLOS DE SERVICIOS.
NOMBRAR TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN
DEFINIR CONCEPTOS DE SERVICIO AL CLIENTE
INTERPRETA LA CARTA DE SERVICIOS.
SELECCIONA Y DILIGENCIA FORMATOS PARA NOVEDADES.

4. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

SELECCIONA AÉREAS, EQUIPOS, HERRAMIENTAS Y UTENSILIOS DE ACUERDO CON EL TIPO DE SERVICIO Y NORMAS DE ETIQUETA Y PROTOCOLO ESTABLECIDOS.
SIGUE LOS PROTOCOLOS DE SERVICIO DE ACUERDO A LOS PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS EN FORMA HONESTA
UTILIZA TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN ASERTIVA APLICANDO TERMINOLOGÍA GASTRONÓMICA.
APLICA TÉCNICAS DE MONTAJE PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ACUERDO A LOS PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS, EN FORMA OPORTUNA
REALIZA LA HIGIENIZACIÓN DE ÁREAS, EQUIPOS HERRAMIENTAS Y UTENSILIOS APLICANDO LA NORMATIVIDAD DE SEGURIDAD INDUSTRIAL VIGENTE, EN FORMA RESPONSABLE
MANIPULA ALIMENTOS CON ACTITUD RESPONSABLE APLICANDO LA NORMATIVIDAD VIGENTE PARA EL ÁREA DE ALIMENTOS Y BEBIDAS CON ACTITUD RESPONSABLE.

5. PERFIL TÉCNICO DEL INSTRUCTOR

Requisitos Académicos	
Competencias mínimas	
Experiencia laboral y/o especialización	

CONTROL DEL DOCUMENTO

	NOMBRE	CARGO	DEPENDENCIA / RED	FECHA
Responsable del diseño	JUAN DE LA CRUZ CORREA	INSTRUCTOR ELABORACION DEL DISEÑO DE LA FORMACION	CENTRO DE BIOTECNOLOGIA AGROPECUARIA. REGIONAL CUNDINAMARCA	23/08/2012
Responsable del diseño	HENRY ALFONSO PASTRANA PRIETO	ACTIVAR PROGRAMA	CENTRO DE LA INNOVACIÓN, LA AGROINDUSTRIA Y LA AVIACIÓN. REGIONAL ANTIOQUIA	23/08/2012
Responsable del diseño	ANA MARIA HURTADO LOPEZ	EQUIPO DE DISEÑO CURRICULAR	null. REGIONAL QUINDÍO	23/08/2012

Responsable del diseño	HENRY ALFONSO PASTRANA PRIETO	APROBAR ANALISIS	CENTRO DE LA INNOVACIÓN, LA AGROINDUSTRIA Y LA AVIACIÓN. REGIONAL ANTIOQUIA	23/08/2012
Aprobación	HENRY ALFONSO PASTRANA PRIETO		CENTRO DE LA INNOVACIÓN, LA AGROINDUSTRIA Y LA AVIACIÓN. REGIONAL ANTIOQUIA	23/08/2012