PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- Denominación del Programa de Formación: **Técnico en Servicio de Restaurante y Bar**
- Código del Programa de Formación: **635301**
- Nombre del Proyecto: **Aplicación de protocolos y procedimientos para la operación de servicios de restaurante, café, bar y otros proveedores de alimentos y bebidas.**
- Fase del Proyecto: **Valoración**
- Actividad de Proyecto: **Proponer acciones de mejora en los servicios de alimentos y bebidas según los resultados de valoración de protocolos y procedimientos**
- Competencia:

  - **Servicio de alimentos y bebidas**
  - **Interacción en lengua inglesa**
  - **Aplicación de prácticas de protección ambiental y salud y seguridad en el trabajo**
  - **Desarrollo de procesos comunicativos**
  - **Ejercicio de los derechos fundamentales del trabajo (*Nota*: Guías correspondientes en Carpeta:** *Ejercicio de los derechos fundamentales del trabajo***)**

- Resultados de Aprendizaje a alcanzar:

  - **Operar la caja de establecimiento de acuerdo con políticas y procedimientos**
  - **Llevar a cabo acciones de mejora relacionadas con el intercambio de información básica en inglés, sobre sí mismo, otras personas, su contexto inmediato, así como de experiencias pasadas**
  - **Verificar las condiciones ambientales y de SST acorde con los lineamientos establecidos para el área de desempeño laboral.**
  - **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.**
  - **Interpretar los problemas ambientales y de SST teniendo en cuenta los planes y programas establecidos por la organización y el entorno social.**
  - **Efectuar las acciones para la prevención y control de la problemática ambiental y de SST, teniendo en cuenta los procedimientos establecidos por la organización.**
  - **Interpretar el sentido de la comunicación como medio de expresión social, cultural, laboral y artística.**

- **Decodificar mensajes comunicativos en situaciones de la vida social y laboral, teniendo en cuenta el contexto de la comunicación.**
- **Validar la importancia de los procesos comunicativos teniendo en cuenta criterios de lógica y racionalidad**
- **Aplicar acciones de mejoramiento en el desarrollo de procesos comunicativos según requerimientos del contexto.**

- Duración de la guía: **216 horas**.

2. PRESENTACIÓN

Como protagonista de su proceso de formación lo invitamos a practicar, analizar y plantear acciones de mejora a través del desarrollo dinámico de las actividades propuestas, las cuales le facilitarán el desempeño en: la comunicación en el entorno laboral en idiomas español e inglés, el manejo de medios de pago y de la caja registradora, la aplicación de medidas de seguridad y salud en el trabajo así como de protección del medio ambiente y en la práctica de los derechos y deberes fundamentales del trabajador.

Para lo anterior, recuerde hacer uso de las fuentes de conocimiento a su disposición.

Figura 1.
Servicio De Meseros



Nota. Tomado y adaptado de Dancy Paredes, por Servicio de meseros, s.f., Pinterest (https://i.pinimg.com/originals/78/4d/06/784d06dac29f5e72c41d76dd5bae620e.jpg)

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

ACTIVIDADES DE REFLEXIÓN INICIAL

1. Vea atentamente el video acerca de *CONSEJOS PARA REABRIR TU BAR O RESTAURANTE EN TIEMPOS DEL COVID-19*, disponible en https://youtu.be/dJ6itL-POlA.

Reflexione de acuerdo con lo visto en el video y sus experiencias personales para responder las siguientes preguntas:

a. ¿Qué ventajas y desventajas considera tiene el pago por medios electrónicos?
b. ¿Cómo cree que afecta los cambios acerca de los medios de pago a los cajeros de un restaurante?
c. ¿Cómo cree que afecta al medio ambiente el uso y cambio de tapabocas en un restaurante por estos protocolos implementados?
d. ¿Cuáles otras afectaciones al medio ambiente creen que se dan por los protocolos?
e. ¿Cómo cree que se verían afectados, los empleados y clientes cuando no se cumplen los protocolos?
f. ¿Cuáles cree usted que son o serán los cambios al momento de atender a un cliente en lengua inglesa?
g. ¿Cómo considera que ha venido evolucionando la cancelación de la cuenta y las acciones de los participantes de este proceso?
h. ¿Cómo cree que serán en un futuro próximo los protocolos en un restaurante tras los cambios mundiales?
i. ¿Cómo cree que será la comunicación y el intercambio de información entre las personas en el marco de la postpandemia en los próximos 5 años?

Socialice sus respuestas con sus compañeros e instructor.

ACTIVIDADES DE CONTEXTUALIZACION E IDENTIFICACIÓN DE SABERES PREVIOS

1. Observe atentamente el video *ODS 12 | Producción y Consumo Responsables*, disponible en https://youtu.be/Y2n7xFQWOjo

   Reflexione acerca de la importancia de la protección ambiental y su papel como ciudadano y futuro trabajador para el cumplimiento del objetivo de desarrollo sostenible visto en el video.

   Socialice con sus compañeros e instructor a través de una mesa redonda.

2. Organice parejas de trabajo colaborativo y construyan un diálogo en español e inglés con donde se desarrollen los siguientes aspectos:

   a. El proceso de pago de la cuenta con diferentes formas de pago.
   b. La aplicación de prácticas medioambientales en el servicio de alimentos y bebidas.
   c. La salud ocupacional relacionada con su futura labor o profesión
   d. Los elementos de la comunicación y su importancia para la vida social, cultural, laboral y artística.
   e. Los derechos y deberes de un trabajador que se desempeña como cajero de un establecimiento de alimentos y bebidas.

Presente el diálogo a sus instructores en el momento indicado por los mismos.

ACTIVIDADES DE APROPIACIÓN Y TRANSFERENCIA DEL CONOCIMIENTO

Actividad de Aprendizaje 1. Reconocer los diferentes medios de pago en el proceso de venta de alimentos y bebidas según criterios de seguridad y condiciones de uso. (Resultado de Aprendizaje: Operar la caja de establecimiento de acuerdo con políticas y procedimientos.)

1. Observe el video *Llega a una tienda y no sabía cómo pagar con su billete,* disponible en https://youtu.be/y7YSBAjIBSA, analice lo sucedido y de su opinión frente a la situación presentada.

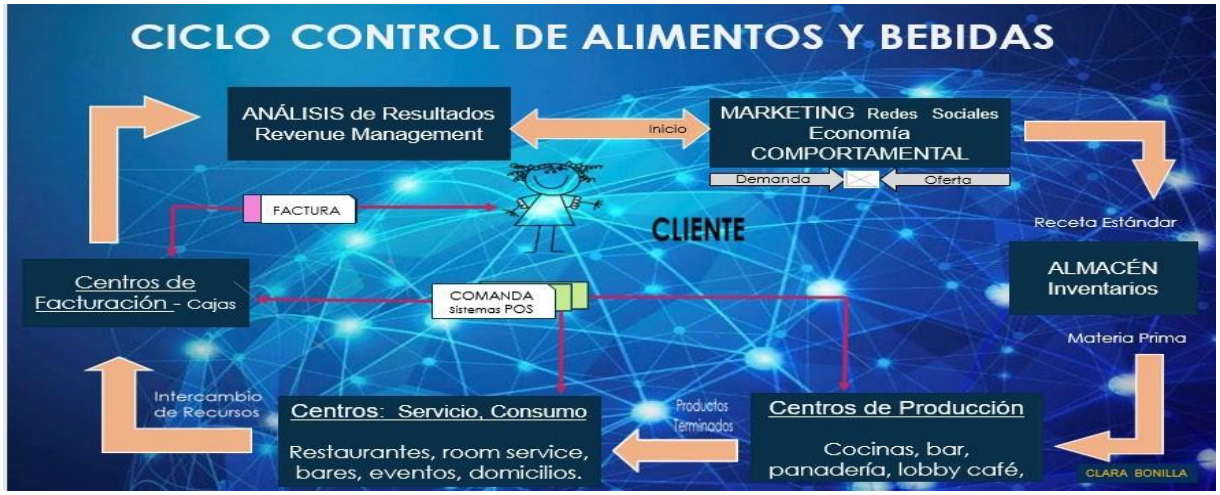
Responda, tomando como referencia, acciones de compra y venta que realiza en su vida cotidiana en supermercados, tiendas y/o centros comerciales, las siguientes preguntas:

a. ¿Cuáles considera que son las actividades que se desarrollan al operar una caja registradora?
b. ¿Cuáles son los posibles problemas o inconvenientes que se pueden presentar en la caja?
c. ¿Qué problemas o situaciones molestas relacionados con la caja cree que se puedan presentar desde los roles cajero y cliente?

Socialice con sus compañeros sus respuestas.

2. Atienda la charla magistral sobre el ciclo de control de alimentos y bebidas orientada por su instructor. Tenga en cuenta la **Figura 2.** *Ciclo de control en A&B*

Figura 2.
Ciclo de control en A&B



Responda, con base en la charla magistral y la **Figura 2.** *Ciclo de control en A&B*, las siguientes preguntas:

a. ¿Qué centros intervienen en los procesos de facturación y cuál es la actividad más importante que desarrolla cada una al respecto?
b. ¿Cuáles son los procesos que intervienen en la facturación de alimentos y bebidas teniendo en cuenta el control y responsabilidad en cada centro?
c. ¿Cuáles son los formatos y documentos que intervienen y relacionan directamente a los centros en los procesos de facturación?
d. ¿Cuál es la relación funcional y de comunicación de la brigada de servicio con cada uno de los centros involucrados en el proceso de facturación?

Participe en el foro de discusión con sus respuestas y genere conclusiones.

3. Lea el siguiente texto:

Medio de pago: Un medio de pago es un bien o instrumento que puede ser utilizado para adquirir bienes, servicios y/o cancelar todo tipo de obligaciones.

https://economipedia.com/definiciones/medios-de-pago.html

Determine ejemplos de dinero basándose en la **Figura 3.** *Concepto de Dinero*, con la orientación de su instructor y aportes de sus compañeros.

Figura 3.
Concepto de Dinero



Analice la presentación *HISTORIA DEL DINERO - LÍNEA DE TIEMPO*, disponible en https://prezi.com/arap8ws2c_vp/historia-del-dinero-linea-de-tiempo/ y responda las siguientes preguntas:

a. ¿Cuáles medios de pago ha utilizado?
b. ¿Cuál es el medio de pago más usado en la actualidad? Justifique su respuesta
c. ¿Cuál considera será el medio de pago del futuro?

4. Analice y conceptúe con sus propias palabras el significado de los siguientes términos: Crédito, débito, intereses, cuota de manejo, dinero plástico, cheque, bono, voucher, datafono, cuenta de ahorros, cuenta corriente y consígnelos en su bitácora.

Enumere y describa en su bitácora los principales elementos de seguridad de: efectivo (Billetes Colombianos), tarjeta crédito, débito, cheque y bono, otras en el mercado, tenga en cuenta las **Figura 4**. *Elementos de seguridad dinero plástico,* **Figura 5.** *Elementos de seguridad Billetes y moneda que circulan en Colombia y* **Figura 6***. Elementos de seguridad en Cheques, así como las* páginas web propuestas.

Figura 4.
Elementos de seguridad dinero plástico

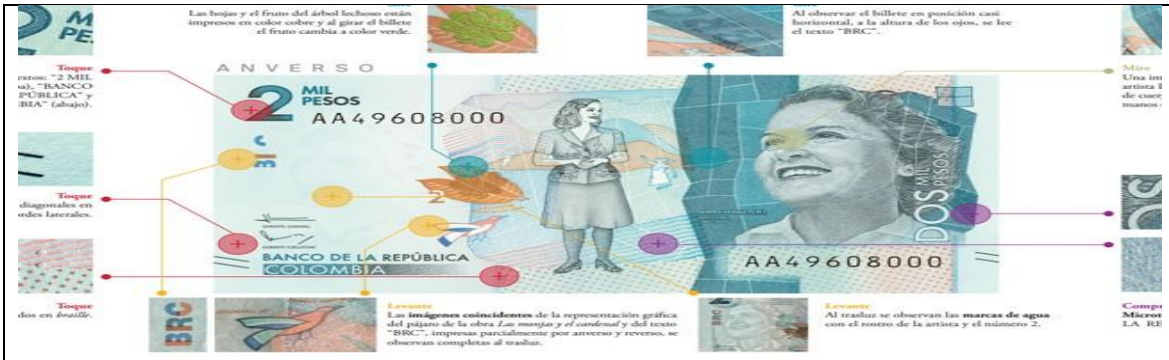
TARJETAS CRÉDITO Y DÉBITO



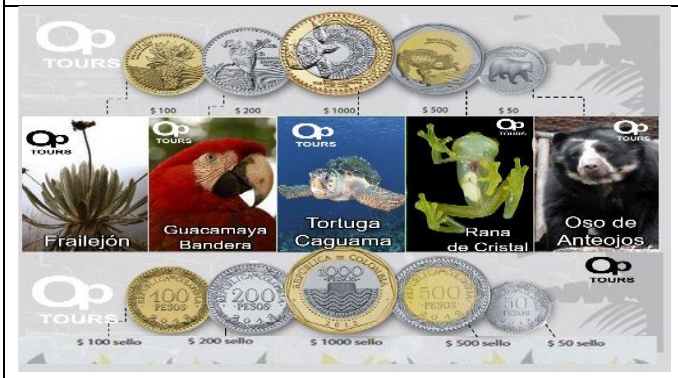
https://www.consumidor.ftc.gov/articulos/s0205-tarjetas-de-credito-sus-derechos-y-obligaciones#recomendaciones

Figura 5.
Elementos de seguridad Billetes y moneda que circulan en Colombia.

MONEDA COLOMBIANA EN CIRCULACIÓN



Para revisar elementos de seguridad en un billete debe: Toque, mire, girar, compruebe. Otros con con luz ultravioleta y con lupa. https://www.banrep.gov.co/es/node/25144, https://www.youtube.com/watch?v=AutKTbi6Uww https://www.youtube.com/watch?v=Jf3Zfo6miRk



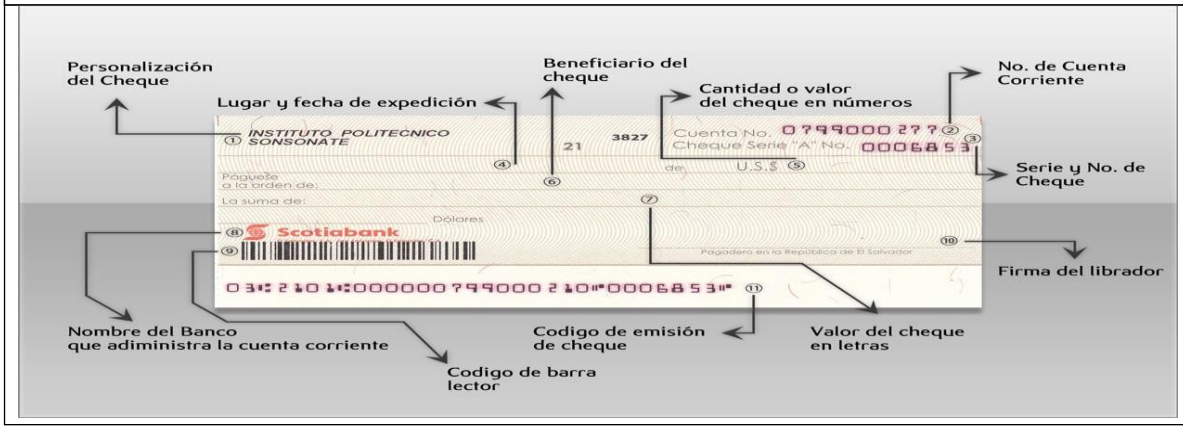
https://www.youtube.com/watch?v=XBirvp4n4W4

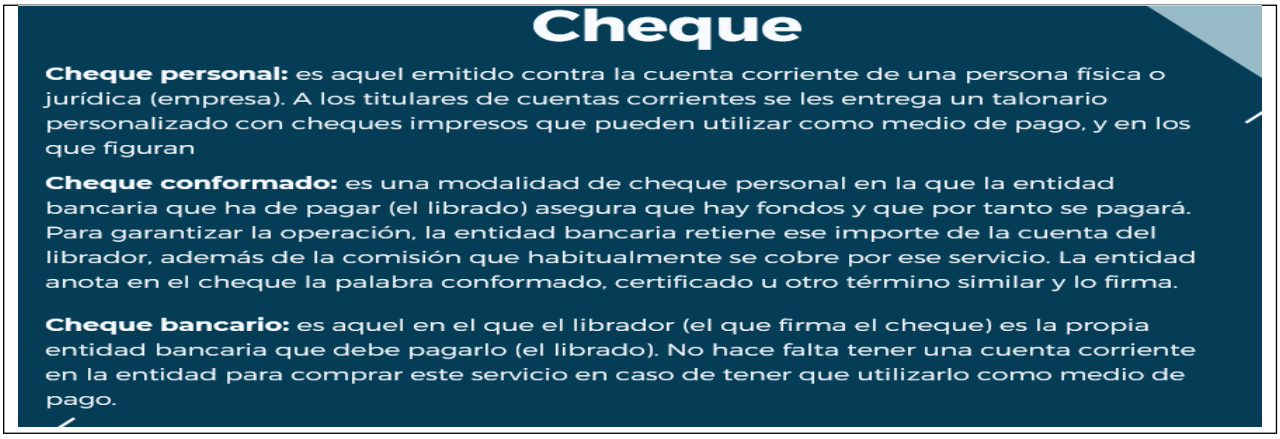
MONEDA DENOMINACION	DEFINICION	MATERIAL	MEDIDAS
	MONEDA DE $20 PESOS COLOMBIANOS LA CUAL A SU REVERSO TIENE LA DENOMINACION DE $20 PESOS RODEADO DE UNA CORONA DE LAUREL	BRONCE AMARILLO CON UNA ALEACION DEL 92% DE COBRE, 6% DE ALUMINO Y EL 2% DE NIQUEL	PESA 2.6 GRAMOS EL ESPESOR ES DE 1.4 MM Y DIAMETRO DE 17 MM
	EN EL REVERSO DENOMINACION DE $50 PESOSO COLOMBIANOS RODEADOS DE UNA CORONA DE LAURELY AL ANVERSO ESCUDO Y FECHA	COLOR BLANCO ALBACA, 65% COBRE, 15% NIQUEL Y 20% ZINC	PESA 4.35 GRAMOS, EL DIAMETRO ES DE 2.15 MM. CANTO ESTRIADO
	ANVERSO: REPUBLICA DE COLOMBIA, ESCUDO Y FECHA; EN EL REVERSO LA DENOMICACION DE $100 PESOS RODEADO DE UNA CORONA DE LAUREL	BRONCE AMARILLO: 92% COBRE, 2% NIQUEL Y 6% ALUMINIO	PESA 5.31 GRAMOS Y DIAMETRO 23 MM . CANTO DE LEYENDA. DOS VECES LA FRASE CIEN PESOS CON SECTORES ESTRIADOS
	ANVERSO: REPÚBLICA DE COLOMBIA $200 PESOS, FECHA. REVERSO MOTIVO QUIMBAYA	METAL: COLOR BLANCO ALPACA	PESA: 7 GRAMOS. DIÁMETRO: 24.5 MM. CANTO CON LEYENDA. 200 PESOS
	ES DE DOS COLORES: DORADO Y PLATA ES BI-METÁLICA. POR EL REVERSO LA DENOMINACIÓN $500 PESOS Y EN EL ANVERSO APARECE EN RELIEVE EL ÁRBOL DE SAMAN DE LA PLAZA DE LA POBLACIÓN DE GUACARI.	EN EL NUCLEO MANEJA UNA ALEACION DE 92% DE COBRE, 2% DE ALUMINIO Y 6% DE NIQUEL Y EN LA CORONA 65% DE COBRE, 20% DE ZINC Y 15% DE NIQUEL	PESA 7.43 GRAMOS. TIENE UN DIÁMETRO DE 25.3 MM Y UN ESPESOR DE 2.0 MM

Figura 6.

Elementos de seguridad en Cheques.

ELEMENTOS DE SEGURIDAD EN CHEQUES.





Presente una forma de pago e indique los elementos de seguridad y socialice las actividades anteriores con sus compañeros e instructor.

5. Diligencie la **Tabla 1.** *Condiciones de uso de medios de pago*, para ello consulte a través de internet y en las páginas:
   - https://www.asba-supervision.org/PEF/medios-de-pago/
   - https://www.rankia.co/blog/ranking-tarjetas-credito-debito/3915766-que-tarjeta-credito-como-funciona

Tabla 1.
Condiciones de uso de medios de pago

Medios de pago				
Medio de pago	Requisitos de obtención	Categorías tipos-clases	Servicios que ofrece	Cobros generados por su uso
Tarjeta Crédito.	Ser mayor de edad, tener CC, buena historia crediticia y capacidad de pagos, diligenciar formulario de solicitud.	Franquicias: Diners Club, Visa, American Express y MasterCard. Dentro de estas: La clásica, dorada o gold, platinum, black, virtual. Tarjeta amparada, marca privada	Pagar a cuotas. Avances en efectivo.	Cuota de manejo (anticipada o vencida) Intereses
Tarjeta Débito				
Cheque.				
Bono.				

Otros. Por Ej. Transferencias, Código QR,				

Comparta la tabla diligenciada con sus compañeros y socialice las ventajas y desventajas de las diferentes formas de pago.

6. Conforme grupos de trabajo colaborativo de acuerdo con lo definido por su instructor.

Elaboren el protocolo de cobro de la cuenta en establecimientos gastronómicos para cada una de las siguientes formas de pago:

a. Tarjeta crédito
b. Tarjeta debito
c. Dinero en efectivo
d. Cheque
e. Bono
f. Medios electrónicos (transferencia bancaria, código QR, entre otros)

Tengan en cuenta que el protocolo debe incluir el paso a paso, las personas que intervienen, los documentos generados o soporte y los elementos seguridad vistos anteriormente. Para ello consulten los siguientes enlaces:

COBRO CON TARJETA, disponible en https://www.youtube.com/watch?v=5q39ccyEb7k

¿Qué partes están involucradas en los pagos con tarjeta?, disponible en https://www.universalpay.es/partes-estan-involucradas-los-pagos-tarjeta/

FORMAS DE PAGO Y SEGURIDAD, disponible en https://www.mastercard.com.co/es-co/consumidores/formas-de-pago.html

Caja Registradora Computarizada Touch Software facturación Ecuador SRI, disponible en https://www.youtube.com/watch?v=JrP50ElgFBk

Diseño de procesos de servicio en restauración. HOTR0309, disponible en https://elibro-net.bdigital.sena.edu.co/es/ereader/senavirtual/59232?page=98

Facturación y cierre de actividad en restaurante (UF0260), disponible en https://elibro-net.bdigital.sena.edu.co/es/ereader/senavirtual/54190?page=11

Servicio en restaurante, disponible en https://elibro-net.bdigital.sena.edu.co/es/ereader/senavirtual/105635?page=238

Socialicen los protocolos de cobro elaborados con sus compañeros e instructor y definan junto con sus compañeros e instructor el protocolo final para cada medio de pago.

Participen en la mesa redonda dirigida por el instructor para construir el protocolo que debe realizar el cajero para el cobro de la cuenta y el registro del pago con cualquiera de los medios de pago.

Conforme grupos de trabajo colaborativo de acuerdo con lo definido por su instructor

Desarrollen un caso simulado de acuerdo con el tema asignado por su instructor en el cual ponga en práctica los protocolos anteriormente desarrollados.

Presenten el caso y la puesta en práctica del protocolo a sus compañeros y reciba realimentación por parte del instructor.

7. Conforme grupos de trabajo colaborativo de 2 aprendices luego analicen el siguiente estudio de caso y desarrolle los puntos indicados:

La hija mayor de la familia Rodríguez Pérez se va a casar, su futuro esposo Manuel, papás y hermanos muy emocionados desean participar en la organización y aportes económicos, por lo que cotizan en varios clubes de la ciudad y eligen la fiesta que les costará $13.000.000, con la posibilidad de pagarlos en efectivo, con tarjeta crédito, débito, cheque, bono, dólares, euros u otros medios electrónicos que consideran viables y que les brinda las siguientes condiciones de pago:

- *Para la reserva de la fiesta se requiere un pago anticipado del 50% con 15 días de anterioridad a la fecha del evento.*
- *Si pagan de forma anticipada la totalidad del evento, se obtiene un descuento del 5%.*

Para analizar con cuál o cuáles medios de pago les conviene pagar ellos solicitan su asesoría teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

- *Seguridad y autenticidad de cada medio de pago.*
- *Restricciones en cada medio de pago en cuanto a: Montos máximos y mínimos, fechas, pago y otros si los hay.*
- *Pagos anticipos que debe cancelar antes de la boda.*
- *Con cuál o cuáles medios de pago resulta más económico hacerlo.*
- *Cuál o cuáles son los más usados, prácticos y rápidos en la actualidad.*
- *Procesos para la cancelación con cada medio de pago.*

Para resolver el caso, solucionen los siguientes puntos:

a. Determinen monto total de dinero que pagarían con cada medio de pago.
b. Elija un banco y consulte el interés, cuota de manejo y demás cobros que según cada medio de pago se pueden generar. Tengan en cuenta la siguiente información:
   - Valor total de la cotización elegida: $ 13.000.000
   - Tarjeta crédito: Difiere el pago a 5 meses. Tasa de interés y otros según banco elegido.
   - Tarjeta Débito, según características, restricciones y valores de banco seleccionado.
   - Cheque: Pagarían con 3 cheques elegidos por usted: de Gerencia, personales, etc.
   - Bono: Elija uno que se pueda usar en cualquier entidad, tenga en cuenta restricciones de uso, fechas, montos.
   - Efectivo: Analice: Practicidad, monto, seguridad, agilidad de pago y costos.
   - Dólares y euros: Tenga en cuenta valores tasas de cambio oficial, valores de compra y venta en casas de cambio.
   - Transferencias, consignaciones.
c. Compare y analice los resultados obtenidos con cada medio de pago y elija el o los medios de pago que considera les convienen para realizar el pago de la boda.

Participen con los anteriores resultados, en el foro de asesoría a la pareja en el que les indique los montos que pagarían con cada medio y forma de pago, así como las formas ideales para realizar el pago justificando sus respuestas.

Continúen en el grupo de trabajo colaborativo conformado en el punto 7 y desarrollen una simulación para el caso anterior donde se asesore a la pareja, se realice el cobro de la cuenta y se registre el pago aplicando los protocolos construidos anteriormente.

Presenten la simulación a su instructor como evidencia de su aprendizaje.

Evidencia: Simulación asesoría y cobro del pago.

Tiempo requerido: 24 horas (18 horas de acompañamiento directo del instructor y 6 trabajo autónomo).
Ambiente requerido: Aula - biblioteca
Materiales: computador, proyector, sonido, hojas de papel bond, guía de aprendizaje, marcadores fijos y borrables, hojas adhesivas de colores.

Actividad de Aprendizaje 2. Efectuar el proceso de facturación según normativa y órdenes de servicio. (Resultado de Aprendizaje: Operar la caja de establecimiento de acuerdo con políticas y procedimientos.)

1. Analice la información contenida en una factura de una compra realizada en su hogar y compárela con la de sus compañeros.

Socialice sus apreciaciones a través de la mesa redonda dirigida por su instructor.

2. Lea el siguiente texto:

FACTURA

Es un documento de carácter mercantil que indica una compraventa de un bien o servicio y que, entre otras cosas, debe incluir toda la información de la operación. Podemos decir que es una acreditación de una transferencia de un producto o servicio tras la compra del mismo.

Participe en la conferencia: *Procesos de facturación* orientada por su instructor. Tenga en cuenta el modelo presentado en la **Figura 7.** *Documento Factura* y lo aprendido acerca de receta estándar y comanda

Figura 7.
Documento Factura



RESTAURANTE SABORES NIT: 860.076.719-1

Cra 30 No 15-53 Bogotá D.C. Colombia Teléfono: (571)5960100 Móvil 311 2191757 www.xyz.gov.co
CIIU 5611 Tarifa 13.8x1000 CIIU 1040 Tarifa 4.14x1000
REGIMEN COMÚN

1

FACTURA DE VENTA SISTEMA P.O.S. **No.** 6 082-1985114

Grandes Contribuyentes Según Resolución No 012635 del 05-09-2018 2			Razón Social	
Autorretenedores Según Resolución No 005511 de13/03/2018 3			NIT o CC	
IMPUESTOS INCLUIDOS 4			Dirección	7
Aut No, Facturación 18763003410349	Autorizado el	20/04/2020	Ciudad.	
	Autorizado hasta	19/04/2022	Correo Electrónico	
Del: 082-1927261 AL: 082-500000 5			Teléfono contacto	

Cuenta Compañía.

**************************************CUENTA CERRADA **************************** 8

No MESA		**MESERO**		**N PAX**	**FECHA** 9	
CANTIDAD	**DESCRIPCION DEL CONSUMO** 10				**VALORES**	
					UNITARIO	**TOTAL**

TOTAL CONSUMO ALIMENTOS (108%)		
TOTALCONSUMO BEBIDAS (108%)		
TOTAL ALIMENTOS Y BEBIDAS (Vta. Gravada) 100%	12	11
TOTAL IMPUESTO AL CONSUMO 8% (DIAN)	13	
PROPINA		14
TOTAL FACTURA SON:		

FORMA DE PAGO 15	TC	TD	EF	CH	MON EXT	OTRA	NOMBRE CAJERO	16

IMPORTANTE

14 **ADVERTENCIA PROPINA:** Se informa a los consumidores que este establecimiento de comercio sugiere a sus consumidores una propina del 10% del valor de la cuenta el cual podrá ser aceptado, rechazado o modificado por usted de acuerdo con su valoración del servicio prestado. Al momento de solicitar la cuenta, indique a la persona que lo atiende si quiere que dicho valor sea o no incluido en la factura o indique el valor que quiere dar como propina. En este establecimiento de comercio los dineros recogidos por concepto de propina se destinan en un 100% al personal involucrado en la cadena de las diferentes áreas de servicio de la compañía. En caso de que tenga algún inconveniente con el cobro de la propina comuníquese con la línea exclusiva dispuesta en Bogotá para atender las inquietudes sobre el tema: 6513240 o a la línea de atención al ciudadano de la Superintendencia de Industria y Comercio 5920400 en Bogotá o para el resto del país Línea gratuita nacional 018000-910165, para que radique su queja.

Nombre Razón Social:_____ C.C_____ IT: _____

... SOFTWARE: NCR CORP TAX ID:31-0367920 ALOHA POS

Impreso por: GERARDO TOBON

CLARA BONILLA.

Realice un mapa conceptual en el que explique y relacione cada uno de los términos indicados en el modelo de factura (relacionados con los números del 1 al 16), la conferencia del instructor y en el que dé respuesta a los siguientes interrogantes:

a. ¿Qué importancia y responsabilidad se debe dar al registro oportuno y completo de los datos en el anterior modelo de factura?
b. ¿Qué consecuencias traería a nivel del establecimiento y ante la DIAN, el incorrecto registro u omisión de datos en la factura?
c. ¿Cómo y por qué es necesario llevar un estricto control de las facturas en el establecimiento?
d. ¿Qué impactos ambientales genera la facturación física?

Socialice el mapa conceptual con sus compañeros e instructor.

3. Realice una factura de venta de un evento o reunión en el cual haya participado teniendo en cuenta aplicar los conceptos anteriores en el Anexo 1 - *Formato de Factura*

Compare el proceso de diligenciamiento de su factura con el de 2 compañeros, con la ayuda de su instructor realimente y corrija su factura.

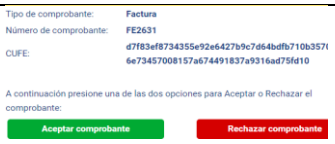
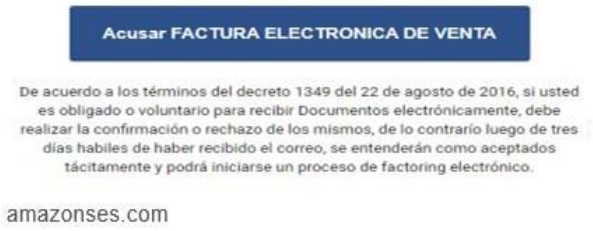
4. Consulte la información de los siguientes enlaces y la contenida en la **Figura 8**.
   Características de la factura electrónica:
   Anexo 2 - *FACTURA ELECTRÓNICA FÁCIL, EFICIENTE Y TRANSPARENTE*.
   ¿Qué es la Factura Electrónica?, disponible en https://www.dian.gov.co/impuestos/factura-electronica/factura-electronica/Paginas/que-es-la-factura-electronica.aspx

   Factura Electrónica Contribuye con el Medio Ambiente, disponible en https://revistaempresarial.com/actualidad-empresarial/novedades/factura-electronica-contribuye-medio-ambiente/

   Conoce las diferencias entre factura electrónica y factura digital, disponible en https://ayuda.alegra.com/es/conoce-las-diferencias-entre-factura-electr%C3%B3nica-y-factura-digital

Figura 8.
Características de la factura electrónica

FACTURA POR CORREO ELECTRÓNICO	FACTURACIÓN MOVIL
La notificación de la factura de… según **resolución de la DIAN N° 000042 del 05 de mayo del 2020**, indica que los archivos adjuntos por correo electrónico deben tener: Un archivo **.ZIP que contenga la**	La facturación móvil es la emisión de facturas a través de dispositivos móviles como el teléfono móvil o las tabletas. La facturación de sus negocios a través de las apps para móviles habilitadas por programas de

<table>
<tr>
<td colspan="2">representación gráfica (PDF) y otro con el formato XML de la factura de venta, de la nota crédito o débito.</td>
<td>facturación en la nube.
https://debitoor.es/glosario/facturacion-movil</td>
</tr>
<tr>
<td>
</td>
<td>
</td>
<td>El término app es una abreviatura de la palabra en inglés application. Es decir, una app es un programa. Se refieren sobre todo a aplicaciones destinadas a tablets (como el iPad o equipos Android) o a teléfonos del tipo smartphone También las hay en Windows 8. Algunas dependen de Internet para funcionar. Por ejemplo, las asociadas a Facebook o Twitter. O las de noticias o el estado del tiempo.
https://www.aboutespanol.com/que-es-una-app-y-como-descargarlas-3507717</td>
</tr>
<tr>
<td colspan="2">
</td>
<td>
https://blog.interdominios.com/5-aplicaciones-android-para-facturar-desde-tu-movil/</td>
</tr>
</table>

Conteste las siguientes preguntas con base en la información consultada:

a. ¿Cuáles son las diferencias y similitudes de las facturas física y electrónica?
b. ¿Cuál es la relación entre la factura electrónica y la DIAN?
c. ¿Cómo se hace el control de las facturas electrónicas en establecimientos de alimentos y bebidas?
d. ¿Cuáles son los beneficios comerciales de utilizar la factura electrónica para el establecimiento y el usuario?
e. ¿Qué beneficios ambientales genera el uso de la factura electrónica?

Realice una infografía acerca de la facturación electrónica de forma creativa y con ayuda visuales, teniendo en cuenta lo analizado anteriormente y preséntelo al instructor para realimentación.

Tiempo requerido: 6 horas (4 horas de acompañamiento directo del instructor y 2 trabajo autónomo).
Ambiente requerido: Aula - biblioteca
Materiales: computador, proyector, sonido, Anexos 1 y 2, hojas de papel bond, guía de aprendizaje, marcadores fijos y borrables, hojas adhesivas de colores.

Actividad de Aprendizaje 3. Manejar la caja de acuerdo con características tecnológicas, procedimientos operacionales y normativa. (Resultado de Aprendizaje: Operar la caja de establecimiento de acuerdo con políticas y procedimientos.)

1. Lea el artículo *La increíble historia de la caja registradora,* disponible en https://www.tillersystems.com/es/blog/la-increible-historia-de-la-caja-registradora/#:~:text=James%20Ritty%2C%20due%C3%B1o%20del%20t%C3%ADpico,una%20caja%20mec%C3%A1nica%20sin%20recibos.

Responda las siguientes preguntas en cuanto al pago de cuentas y manejo de sistemas para este proceso evocando las experiencias y acciones de tres generaciones: Abuelos, papás y la suya. Tenga en cuenta la **Figura 9.** *Evolución de cajas registradoras.*

Figura 9.

Evolución de cajas registradoras

Evolución de cajas registradoras		
		ACTUALES 

Nota: tomado de De I, Chicareli, CC BY-SA 3.0, en https://commons.wikimedia.org/w/index.php?curid=2256570 , asturalba.com, en https://www.asturalba.com/maquinas/registradoras/registradoras.htm, alibaba.com, en https://sc04.alicdn.com/kf/H3448539f19ec4c4ea4b87f84af63c5866.jpg

a. ¿Cómo realiza cada generación, el pago o cancelación de una cuenta?
b. ¿Qué sistemas o maquinaria emplea el cajero al recibir el pago de cada generación?
c. ¿Cuál es el medio o forma de pago más usado en cada generación?
d. ¿Cómo contabiliza, interpreta y reporta el cajero, los movimientos, formas de pago y resultados diarios de la caja en cada generación?
e. ¿Qué ventajas y desventajas encuentra al comparar los sistemas de cancelación de la cuenta, usadas en las 3 generaciones?

f. ¿Cuáles de las tecnologías del futuro usaría como cajero para el proceso de cancelación de una cuenta?
g. ¿Qué considera debe saber o conocer, para usar las tecnologías del futuro seleccionadas anteriormente?

Comparta sus respuestas con sus compañeros e instructor.

2. Defina los siguientes términos: Ingreso, egreso, fondos, saldo, avances de caja, arqueo de caja y base de caja. Para ello consulte *Glosario de Términos de Contabilidad*, disponible en http://www.mujeresdeempresa.com/glosario-de-terminos-de-contabilidad/ .

Conforme 4 grupos de trabajo colaborativo de acuerdo con la asignación del instructor.

Elaboren un folleto díptico o tríptico en el cual presenten de manera organizada y clara las respuestas asignadas a cada tema, para ello apoyen su consulta en los enlaces:

- Grupo 1 - Manejo de caja.

a. ¿Qué es y cómo funciona una caja registradora?
b. ¿Qué partes conforman la caja registradora?
c. ¿Cuáles son las principales funciones de un cajero?
d. ¿Cuáles son los protocolos al operar una caja registradora?
e. ¿Cómo se registra una venta en la caja registradora?

Consulten en:

Manual de funciones y proceso para caja, disponible en https://es.slideshare.net/seba1291/manual-de-funciones-y-proce-para-caja-1

Aprende a manejar la caja registradora con Comfanorte, disponible em https://www.youtube.com/watch?v=xZ0npPzgi7w

Cajero, disponible en https://www.youtube.com/watch?v=mvx5JMVgTX8

Facturación y cierre de actividad en restaurante (UF0260), disponible en https://elibro-net.bdigital.sena.edu.co/es/ereader/senavirtual/54190

Figura 10.

Procesos de caja



Nota. Tomado de Slideshare.com en https://es.slideshare.net/juliatvelardes/manejo-de-caja-10160045

- Grupo 2 – Apertura y cierre de caja.

a. ¿Qué es una base de caja, cómo se determina y maneja?
b. ¿Para qué se utiliza la base de caja?
c. ¿Qué documentos y formatos, maneja el cajero para el control y registro de información proveniente de la operación de la caja?
d. ¿Qué informes debe entregar el cajero al final de su turno?

Consulten en:

Apertura y Cierre de Caja Conexión POS, disponible en https://www.youtube.com/watch?v=6CQ0o5aIPXE

Curso Cajero de Restaurante: Apertura de caja, disponible en https://youtu.be/PIEmeqz4_uk?list=PLslnFmzFJkJA7DO3dji6bN0YQNEfcpjQB

Curso Cajero de Restaurante: Corte de caja final, disponible en https://youtu.be/IGoWLe_xLY0?list=PLslnFmzFJkJA7DO3dji6bN0YQNEfcpjQB

Curso Cajero de Restaurante: Corte de caja parcial, disponible en https://youtu.be/T-_0rPpTPFM?list=PLslnFmzFJkJA7DO3dji6bN0YQNEfcpjQB

Facturación y cierre de actividad en restaurante (UF0260), disponible en https://elibro-net.bdigital.sena.edu.co/es/ereader/senavirtual/54190?

- Grupo 3 - Arqueo de caja

a. ¿Cómo se controlan los movimientos de caja?
b. ¿Qué es, en qué consiste y para qué sirve el arqueo de caja?
c. ¿Qué son los avances que en ocasiones hace el cajero?
d. ¿Cómo se reportan las inconsistencias y novedades de caja?

Consulten en:

ARQUEO DE CAJA | Asientos de ajuste y formato fácil paso a paso, disponible en https://youtu.be/NkkY0dA_Q1Q

Cómo hacer un ARQUEO DE CAJA | Asientos contables por Ajuste, disponible en https://youtu.be/pdBbhMfaqf4

Facturación y cierre de actividad en restaurante (UF0260), disponible en https://elibro-net.bdigital.sena.edu.co/es/ereader/senavirtual/54190

Y con el instructor acerca de avances parciales de caja.

- Grupo 4 - Registro de ventas

a. ¿Cómo registra el cajero las ventas en la caja registradora?
b. ¿Cómo verifica las ventas en la caja registradora?
c. ¿Qué información se genera al registrar una venta?
d. ¿Qué documentos se generan de este proceso y a quienes se entregan?

Consulten en:

Kit Punto de Venta para Restaurante o Negocio de Comida con Impresora para Barra o Cocina Comandas, disponible en https://youtu.be/BLD8aidPtns

Curso Cajero de Restaurante: Proceso de cobranza, disponible en https://youtu.be/C03ZUsVcMfU

Cómo usar una caja registradora, disponible en https://es.wikihow.com/usar-una-caja-registradora

Facturación y cierre de actividad en restaurante (UF0260), disponible en https://elibro-net.bdigital.sena.edu.co/es/ereader/senavirtual/54190

Presenten y sustenten el folleto elaborado a sus compañeros en sesión de formación y reciba realimentación por parte de su instructor.

Atienda y tome nota de la charla magistral de su instructor acerca del proceso de remisión de fondos o ingresos y su formato. Apóyese en el Anexo 3 – *Remisión de fondos*.

Atienda y tome nota del caso planteado por su instructor acerca de la operación de la caja en un día de trabajo.

Resuelva el caso y presente sus conclusiones a sus compañeros e instructor en sesión de formación.

3. Elabore factura en el Anexo 1 - Formato de Factura de acuerdo con la información de las comandas suministradas por su instructor.

Presente la factura a su instructor, socialice y justifique sus resultados.

Evidencia: Factura diligenciada según datos suministrados.

4. Atienda y tome nota del caso planteado acerca del cierre de caja y entrega de sobre de remisión de fondos. Nota: Tenga en cuenta disponer de elementos como billetes y monedas didácticos, así como los soportes de los pagos y facturas de acuerdo con lo planteado por el instructor.

Solucione el caso y preséntelo a su instructor para evidenciar el aprendizaje.

La caja del restaurante "A su servicio"

Usted es el encargado de la caja del restaurante para el turno AM del día 29 de febrero, dispone como base de caja de $199.900 mcte y durante la jornada se generaron las siguientes transacciones:

Transacción	***Forma de pago***	***Valor***
Factura de venta # 108989 con comanda 101	*Efectivo*	*$54.800*
Pago proveedor cárnicos factura #512232	*Efectivo*	*$118.550*
Factura de venta # 108990 con comanda 100	*50% efectivo* *50% Tarjeta debito*	*$259.000*
Factura de venta # 108991 con orden de servicio 55 (evento almuerzo campestre)	*Cheque*	*$1'000.000*
Factura de venta # 108992 con comanda 102	*Efectivo*	*$203.200*
Factura de venta # 108993 con comanda 104	*Efectivo*	*$380.400*
Avance parcial # 1	*Efectivo*	*¿?*
Factura de venta # 108994 con comanda 103	*Tarjeta crédito*	*$54.000*
Factura de venta # 108995 con comanda 105	*Transferencia bancaria*	*$173.000*
Factura de venta # 108996 con comanda 106	*70% Efectivo* *30% Bono Sodexo*	*$200.000*
Pago proveedor Fruver factura #201922	*Efectivo*	*$115.850*
Factura de venta # 108997 con comanda 107	*Efectivo - dólares*	*USD $225*
Factura de venta # 108998 con comanda 108	*Cargo a cuenta por cobrar empresa Terramoda*	*$300.000*

Tenga en cuenta la siguiente información:

- *Se debe asignar números a los vouchers y a los bonos.*
- *Hallar el valor generado para el avance parcial # 1 - 649350*
- *La tasa de cambio del día 29-02 es de $3.773,11 mcte.*

- *Diligencie el Anexo 3 – Remisión de fondos con la información requerida.*
- *Entregue Anexo 3 junto con los documentos soporte y el efectivo didáctico (billetes y monedas) por el valor de los ingresos a su instructor.*
- *Sustente la remisión de fondos realizada.*

Evidencia: Entrega sobre de remisión de fondos diligenciado según el caso.

5. Participe en la charla magistral del instructor acerca de las tecnologías aplicadas en la gestion de establecimientos gastronómicos. Tenga en cuenta la **Figura 11**. *Software y Hardware.*

Figura 11.
Software y Hardware



Nota. Tomado de Blog JUANHERNANDEZ6, en https://i2.wp.com/www.cavsi.com/preguntasrespuestas/images/software/diferencia-entre-software-y-hardware.jpg

Observe atentamente los siguientes videos:

¿Qué son los ecosistemas digitales?, disponible en https://youtu.be/xMGjfHwv4qE
U3 DEFINICIÓN ECOSISTEMA DIGITAL, disponible en https://youtu.be/Vn7IfNRhmNs

Lea el artículo *Restaurantes del futuro: nuevas formas de pago*, disponible en https://www.tavolanews.es/blog/2017/08/23/restaurantes-del-futuro/.

Participe en el debate dirigido por su instructor acerca del uso de herramientas tecnológicas por parte del personal de servicio en establecimientos gastronómicos.

6. Organice con sus compañeros equipos de trabajo de igual número de participantes, según asignación dada por el instructor consulten el sistema POS para establecimientos gastronómicos en los siguientes enlaces:
   - Grupo 1- Management Pro
     Software Para Restaurantes ManagementPro PosTouch, disponible en https://www.mproerp.com/software-para-restaurantes-caracteristicas/#prettyPhoto
   - Grupo 2 – Zeus Technologies
     Zeus Restaurantes, disponible en https://www.zeustecnologia.com/productos/front-office/restaurantes

     Tutorial Zeus para cajeros, básico (1), disponible en https://youtu.be/P67oiltIboo

     Tutorial Zeus para cajeros, básico (2), disponible en https://youtu.be/w57aEX9agMQ

     Tutorial Zeus para cajeros, básico (3), disponible en https://youtu.be/WKZGPMzkpIw
   - Grupo 3 – TPV Simphony Oracle
     TPV de Simphony para restaurantes, disponible en https://www.oracle.com/es/industries/food-beverage/restaurant-pos-systems/simphony-pos/

     Sistema Delivery Oracle – Micros, disponible en https://youtu.be/eXmTufuWr34

     Front of House Training - Oracle Micros Simphony POS Training and Support, disponible en https://youtu.be/PfS10uoPjqA
   - Grupo 4- TPV Gratuito 123
     Programas TPV Gratuito 123, disponible en https://tpvgratuito.com/index.html

     Tpv gratuito hostelería Comandero Android, disponible en https://youtu.be/fklHbdoaR9g

     How To Properly Order Pizza (Pizza Hut Interactive Concept Table), disponible en https://youtu.be/8mFZEKPSyWw

Diseñen un tutorial del sistema POS para establecimientos gastronómicos resaltando las características, las funciones y el proceso de venta.

Presenten el tutorial del Sistema POS asignado por medio de la técnica Puzzle (técnica desarrollada en la guía 1 en la competencia **Servicio de alimentos y bebidas**) bajo la orientación del instructor.

Participe de la actividad Café del mundo dirigida por su instructor en la cual se analice y dé respuesta a las siguientes preguntas:

a. ¿Por qué es importante manejar los sistemas POS en su actividad profesional?
b. ¿Cuál es el futuro de los sistemas POS en los establecimientos gastronómicos?
c. ¿Cuál es el futuro de los establecimientos gastronómicos frente a los avances tecnológicos?
d. ¿Qué impactos positivos o negativos ejerce la aplicación de las tecnologías en los establecimientos gastronómicos?

Para saber ¿qué es un café del mundo y cómo hacerlo?, puede consultar el siguiente material:

- Metodologías para la innovación social: el World Café , disponible en https://innovationforsocialchange.org/metodologias-para-la-innovacion-social-el-world-cafe/
- ¿Qué es el World Café?, disponible en https://youtu.be/l5Z0DgPNiq8

Nota: Realice prácticas de manejo de software para establecimientos gastronómicos bajo la orientación de su instructor teniendo en cuenta la disponibilidad de este recurso en su centro de formación.

Tiempo requerido: 18 horas (14 horas de acompañamiento directo del instructor y 4 trabajo autónomo).
Ambiente requerido: Aula - biblioteca
Materiales: computador, proyector, sonido, Anexo 3, hojas de papel bond, guía de aprendizaje, marcadores fijos y borrables, hojas adhesivas de colores.

Learning Activity 4. Exchange information in English from written texts and audio while complying with language rules. (Learning Outcome: Carry out improvement actions related to exchanging basic information in English, about oneself, other people, one's immediate context, as well as past experiences).

Please note:

- **Participation in the training sessions and the development of the proposed activities must be conducted in English in its entirety.**

1. Watch the video *Allergy Hospitality Training Video*, available at https://youtu.be/RLD5N37waVI

Consider what you have seen in the video and your experiences to describe what you think about:

a. Informing customers of food allergens and intolerances in F&B establishments in your region.
b. The waiter's duty to know the ingredients of the preparations he/she offers and especially those that cause allergies or intolerances.

Express your opinions through the round table discussion led by your instructor.

2. Read the article *Food allergy and intolerance*, available at https://www.betterhealth.vic.gov.au/health/ConditionsAndTreatments/food-allergy-and-intolerance.

Identify unknown words and look up their meaning in an English-Spanish dictionary, you can consult the following links:

WordReference.com dictionary, available at https://www.wordreference.com/
Cambridge Dictionary, available at https://dictionary.cambridge.org/es/

Make a mind map of the article and compare it with the regulations that apply to this topic in Colombia.

Participate in a round table discussion led by your instructor, in which the mind maps are shared, as well as the opinions of each apprentice by means of a discussion and replicate respectfully at least once the opinion of any of your classmates.

Pay attention to your instructor's feedback.

3. Consult a reliable source article on the topic of Food safety, read thoroughly and look up the definition of any unknown words in the links mentioned above.

In pairs, share orally the analysis of each article, write a text of at least one page where the concepts are listed, and a conclusion is reached.

Present the text orally in a training session to your classmates and instructor and answer any questions that may arise. Receive feedback.

Pay attention to your instructor's presentation about vocabulary, expressions and grammatical aspects related to Food safety. Take notes if necessary.

4. Consult an article or video from a reliable source about a topic related to restaurant and bar service, analyze its content, and look up the definition of unknown words.

Develop a cartoon with graphics or images explaining the analyzed content and ask at least 3 questions related to the topic.

Present the cartoon, ask the questions raised to your classmates and answer any questions that may arise. Receive feedback from the instructor.

5. In collaborative work groups according to the instructor's designation, watch the videos:
   Food Poisoning Treatment, available at https://www.webmd.com/first-aid/food-poisoning-treatment
   Aprende gestos de primeros auxilios - Intoxicación alimentaria, available at https://youtu.be/R2V2dB9pfbA
   and read the article *5 tips de primeros auxilios para reacciones alérgicas,* available at https://www.clikisalud.net/5-tips-de-primeros-auxilios-para-reacciones-alergicas/

Select one of the following topics: choking on food, food poisoning and food allergic reaction, consult information and regulations for the selected topic and develop an educational video to teach and guide waiters on how to react in a similar situation. Request the instructor's collaboration when necessary.

Present the video made in the training session, answer questions from classmates and listen to the instructor's feedback.

Pay attention to the instructor's assignment to develop a role-play with one of the topics previously seen and then present the situation following the indications given in the videos and by the instructor.

6. Read the article *COVID-19: Future Trends in Food and Beverage Industry*, available at https://www.americanexpress.com/en-ca/business/trends-and-insights/articles/covid-19--future-trends-in-food-and-beverage-industry/

Watch the video *Shattered Fragility? What COVID-19 Revealed About The Restaurant Industry*, available at https://youtu.be/HMIEZ2Hn4Pg

Write a document relating the video and the reading and express your position or vision on the topic and your region. Please note that your paper should be at least of one page long.

Present the paper in an interview with the instructor and answer the questions he/she asks you. The duration of the interview is a maximum of 10 minutes.

Evidence: Document and interview "Covid 19 and F&B industry"

Time required: 24 hours (20 hours of direct instructor guidance and 4 hours of independent work).
Required environment: Classroom - library.
Materials: Computer, projector, sound, bond paper sheets, learning guide, permanent and erasable markers, colored adhesive sheets.

Actividad de Aprendizaje 5. Detectar las afectaciones al medio ambiente causadas por la actividad económica de acuerdo con la normativa. (Resultado de Aprendizaje: Interpretar los problemas ambientales y de SST teniendo en cuenta los planes y programas establecidos por la organización y el entorno social.)



La ciencia y la tecnología no pueden realizar transformaciones milagrosas, del mismo modo que no pueden hacerlo las leyes del mercado. Las únicas leyes verdaderamente férreas con las cuales nuestra cultura finalmente tendrá que ajustar cuentas, son las leyes de la naturaleza.

Enzo Tiezzi

1. Defina con sus propias palabras el concepto de "ecosistema y sus componentes". Escríbalo en su bitácora antes de continuar con el desarrollo de la guía.

Observe el video *ECOLOGIA, FACTORES BIOTICOS Y ABIOTICOS*, disponible en https://youtu.be/hYZYcuvmzq8

Compare el verdadero significado de “ecosistemas” con el que usted había planteado y registrado en su bitácora.

Socialice con sus compañeros e instructor su punto de vista.

2. Realice la lectura de la **Figura 12.** *Perdidas y desperdicio en Colombia*

Figura 12.
Pérdidas y desperdicio en Colombia



Nota. Tomado de Minambiente et al., 2016

Responda las siguientes preguntas con base en el video y las anteriores cifras de desperdicio y pérdidas de productos alimenticios en Colombia:

a. ¿Cómo cree que se ve afectado el entorno en donde usted vive (suelo, fauna, flora, agua) con los desperdicios generados por la sociedad?
b. ¿Cómo usted podría contribuir a minimizar este problema?

Observe el video MAN, disponible en https://youtu.be/WfGMYdalClU

Realice un cuadro comparativo en donde especifique los pros y los contras de cada una de las actividades que realiza el personaje del video. Tenga en cuenta que los pros son el beneficio que el protagonista adquiere y los contras son el daño al medio ambiente.

Socialice con sus compañeros de ficha e instructor las actividades.

3. Forme con sus compañeros grupos de trabajo colaborativo y seleccione un tema del siguiente listado:
   a. Fuentes de contaminación ambiental
   b. Problemas ambientales del suelo
   c. Problemas ambientales del agua
   d. Problemas ambientales de la atmósfera
   e. Límites planetarios

Lean y analicen el tema seleccionado en el libro "Ecología Impacto de la Problemática Ambiental Actual sobre la Salud y el Ambiente" de Erazo & Cárdenas (2013), en la biblioteca digital del Sena en el enlace https://elibro-net.bdigital.sena.edu.co/es/ereader/senavirtual/69248

Realicen una socialización a los compañeros de ficha e instructor del tema seleccionado. Abarque de manera concreta el tema en un espacio de 5 a 10 minutos.

4. Lea la información de las **Figura 13**. *Definiciones* y **Figura 14.** *Ejemplos*:

Figura 13.
Definiciones

IMPACTO AMBIENTAL:

- ***Cambio en el medio ambiente ya sea adverso o beneficioso, como resultado parcial de los aspectos ambientales de una organización.***

ASPECTO AMBIENTAL:

- ***Elemento de las actividades, productos o servicios de una organización que interactúa o puede interactuar en el medio ambiente en el medio ambiente.***

Nota: Tomado de ISO 14001

Figura 14.
Ejemplos

EJEMPLO ASPECTO AMBIENTAL **Detergentes empleados en las operaciones de limpieza.**  Nota: Tomado de https://images.app.goo.gl/z9Q5DFMFydQVjcESA	**EJEMPLO IMPACTO AMBIENTAL** **Contaminación de fuentes hídricas**  Nota: Tomado de https://images.app.goo.gl/KUBWrpcC54vNUtGa8
Consumo de energía en iluminación.  Nota: Tomado de https://images.app.goo.gl/S4PmjzEJR4DQFjtg6	**Agotamiento de recurso natural (agua de hidroeléctricas).**  Nota: Tomado de https://images.app.goo.gl/XhJjJ5TDax9ejJoDA

Escriba tres impactos ambientales con sus correspondientes aspectos ambientales que se generen en la industria de A&B y preséntelos a su instructor.

5. Lea el artículo *"Exceso de turistas y hotelería ilegal ponen en jaque a la naturaleza"*, disponible en https://www.eltiempo.com/vida/medio-ambiente/turismo-excesivo-afecta-ecosistemas-en-colombia-159910 (Rojas, 2017)

Responda las siguientes preguntas:

a. ¿Ha podido evidenciar este inconveniente cuándo ha visitado algún lugar turístico?
b. ¿Qué afectaciones ha visto que se desarrollen por la actividad turística?
c. ¿Qué actividades propondría para mitigar estos problemas ambientales causados por el turismo?

d. “El problema medio ambiental causado por el turismo es debido a la falta de organización por parte de la industria hotelera que no se preocupa por implementar estrategias y planes que ayuden a contrarrestar los impactos ambientales”. ¿Está de acuerdo con la anterior afirmación? Justifique su respuesta.

Socialice sus respuestas con sus compañeros e instructor.

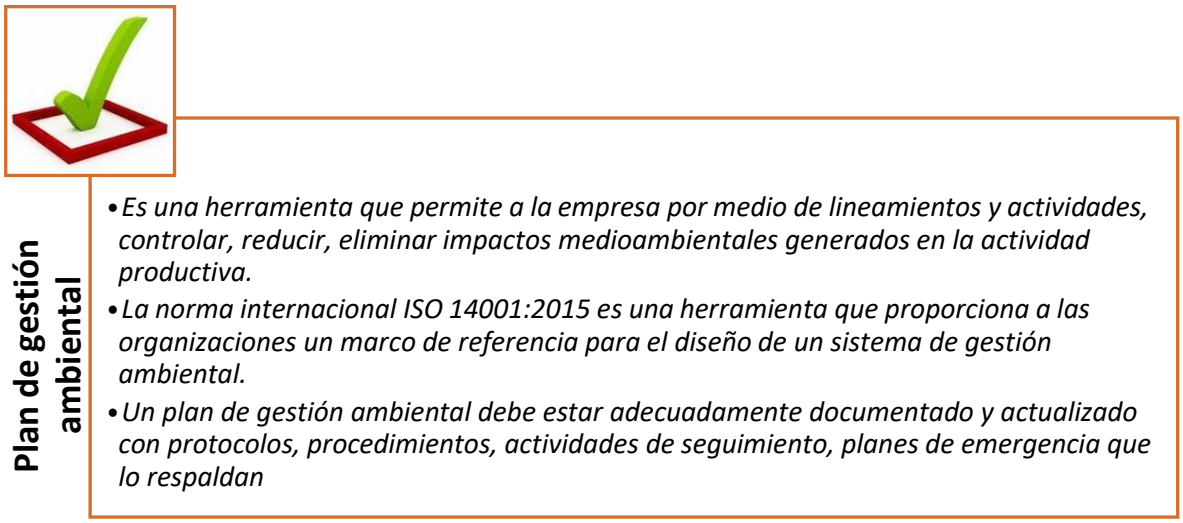
6. Lea el numeral “1.3.4. Aspectos ambientales de la actividad hotelera y de servicios de restaurantes” del Anexo 4 - *Oportunidades de producción más limpia en el sector hotelero y de servicios de restaurantes* (Alcaldía mayor de Bogotá, s.f.)

Socialice los pros y los contras de la actividad turística y de alimentos y bebidas en relación con el impacto al medio ambiente en sesión de formación.

Realice la actividad interactiva “*Amigo del medio ambiente*”, disponible en https://es.educaplay.com/recursos-educativos/6698356-amigo_del_medio_ambiente.html

7. Lea la información de la **Figura 15.** *Plan de gestion ambiental*

Figura 15.
Plan de gestion ambiental



Observe los siguientes videos y documentos acerca de la estructura de un plan de gestión ambiental basado en ISO 14001:2015:

10 conceptos gestión ambiental, disponible en https://youtu.be/8k1b1LtWvFM (Virtual Training Lteam, 2018)

Sistemas de gestión ambiental y norma ISO 14001:2015, disponible en https://youtu.be/YenU0f2XZDg (Gómez, s.f.)

Construya un escrito de una hoja explicando la importancia del sistema de gestión ambiental en la industria de alimentos y bebidas y preséntelo al instructor para realimentación.

Lea la información de la **Figura 16.** *Norma Técnica Colombia NTC 6496:2020*

Figura 16.
Norma Técnica Colombia NTC 6496:2020



Norma Técnica Colombia NTC 6496:2020

- *Es un documento que especifica que requisitos a nivel ambiental, socio-cultural y económico que se deben tener en cuenta para implementar un sistema de gestión de la sostenibilidad en los establecimientos gastronómicos, bares y similares (ICONTEC, 2020).*
- *La sostenibilidad de acuerdo a la NTC 6496 (Icontec, 2020) es: "estado del sistema mundial, que incluye aspectos ambientales, sociales y económicos, en el que se satisfacen las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades.*

Conformen grupos de trabajo colaborativo, lean el tema asignado de la NTC 6496:2020 - *anexo A REQUISITOS AMBIENTALES PARA ESTABLECIMIENTOS GASTRONÓMICOS, BARES Y SIMILARES DE MANERA SOSTENIBLE* páginas 19 a 30, disponible en la base de datos Icontec de la biblioteca virtual del Sena o en el siguiente enlace: https://e-collection-icontec-org.bdigital.sena.edu.co/pdfview/viewer.aspx?locale=es-ES&Q=3DE671B32D38281794D956700EE4B569312408EA304CDFA9&Req=.

Grupo 1. Zonas naturales, biodiversidad, flora y fauna

Grupo 2. Requisitos ambientales para la adquisición de alimentos

Grupo 3. Residuos sólidos, efluentes y emisiones. Gestión de sustancias peligrosas

Grupo 4. Eficiencia energética. Conservación y gestión del uso del agua

Grupo 5. Requisitos ambientales para para operación del servicio

Construyan una exposición de máximo 10 minutos acerca del tema seleccionado incluyendo la normatividad sanitaria que se debe tener en cuenta para el cumplimiento de los requisitos.

Expongan el tema asignado a sus compañeros en sesión de formación y reciban realimentación del instructor.

Lea la información de la **Figura 17**. *Plan de gestion ambiental o de sostenibilidad*

Figura 17.
Plan de gestion ambiental o de sostenibilidad



Plan de gestion ambiental o de sostenibilidad

- *Dentro de la información documentada que se debe mantener en un plan de gestión ambiental o de sostenibilidad se encuentran los impactos ambientales, derivados de aspectos ambientales relacionados con las actividades realizadas en la empresa"*
- *"Después de determinar los impactos ambientales producidos por las actividades de la empresa, es necesario establecer mecanismo de control con el objetivo de mitigar o eliminar dichos impactos en caso que sean negativos, teniendo que ser esto uno de los objetivos ambientales del sistema.*
- *De la misma manera, de acuerdo a la NTC-ISO 14001:2015 y la NTC 6496:2020 la organización debe emprender acciones; establecer, implementar, controlar y mantener procesos necesarios para satisfacer los requisitos del sistema de gestión. Estas acciones o procesos pueden ser: programas de gestión ambiental como "programa de ahorro de energía", plan de implementación de buenas prácticas ambientales, entre otros.*

Consulte más información sobre programas de gestión ambiental en las siguientes páginas de internet y material bibliográfico:

Programas de gestión ambiental, disponible en https://www.utadeo.edu.co/es/link/universidad-verde/183366/programas-de-gestion-ambiental (Universidad De Bogotá Jorge Tadeo Lozano, 2020).

ISO:14001: Programa de gestión ambiental, disponible en https://www.nueva-iso-14001.com/2015/05/iso-14001-programa-de-gestion-ambiental/#:~:text=Los%20programas%20de%20gesti%C3%B3n%20ambiental%20son%20la%20forma%20mediante%20la,ambiental%20de%20una%20forma%20mejorada (ISO 14001:2015, 2015)

Anexo 5 - *GTC 24 de 2009. Gestión ambiental. Residuos sólidos. Guía para la separación en la fuente* (Icontec, 2009).

Observe el video *Gestión Ambiental Restaurante*, disponible en https://youtu.be/jTUqjy0yHOE (Lozada, 2016).

Realice un mapa mental sobre mecanismos de control en la mitigación de impactos ambientales de acuerdo con el video, así como con los documentos consultados y preséntelo al instructor en el momento que le sea indicado.

Tiempo requerido: 10 horas (8 horas de acompañamiento directo del instructor y 2 horas trabajo autónomo).
Ambiente requerido: Aula - biblioteca
Materiales: computador, proyector, sonido, Anexo 4 y 5, hojas de papel bond, guía de aprendizaje, marcadores fijos y borrables, hojas adhesivas de colores.

Actividad de Aprendizaje 6. Detectar los actos y las condiciones inseguras en el ejercicio de la actividad laboral de acuerdo con la normativa. (Resultado de Aprendizaje: Interpretar los problemas ambientales y de SST teniendo en cuenta los planes y programas establecidos por la organización y el entorno social.)

1. Analice las siguientes imágenes:

<table>
<tr>
<td>
Nota: Tomado de https://image.slidesharecdn.com/actosycondicionesinseguras-120413143904-phpapp02/95/actos-y-condiciones-inseguras-16-728.jpg?cb=1334328193</td>
<td>
Nota: Tomado de https://image.slidesharecdn.com/actosycondicionesinseguras-120413143904-phpapp02/95/actos-y-condiciones-inseguras-14-728.jpg?cb=1334328193</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>
Nota: tomado de https://image.slidesharecdn.com/actosycondicione</td>
</tr>
</table>

Nota: Tomado de https://www.canstockphoto.es/camarero-caricatura-aislado-72468639.html	*sinseguras-120413143904-phpapp02/95/actos-y-condiciones-inseguras-11-728.jpg?cb=1334328193*

Determine cuales son los actos de imprudencia que cada una de las personas están cometiendo en las imágenes.

Socialice sus opiniones en sesión de formación.

2. Lea el siguiente fragmento de texto:
   "Una persona que se caracteriza por tener una gran AUTOESTIMA y un gran AMOR por sí mismo, por su FAMILIA y la gente que le rodea; sabe que para comportarse con seguridad no necesita de unas normas que se lo estén recordando o de un supervisor que le esté vigilando.

   El autocuidado implica asumir la responsabilidad de escoger estilos de vida y de trabajo saludables, en la medida de las propias limitaciones y posibilidades.

   Una persona que practica el autocuidado es aquella que se percibe como un ser valioso en su condición de ser humano y que está en capacidad de construir su propio proyecto de vida. En su ambiente laboral, personal y familiar, piensa en soluciones que lo benefician tanto a él como a sus compañeros (Sura, 2019)."

Responda las siguientes preguntas:

a. ¿Ha cometido algún acto de imprudencia con alguna consecuencia para su salud o integridad física?
b. ¿Cree que evitar cometer actos imprudentes en las tareas cotidianas de su vida es una manera de ejercer el autocuidado? ¿por qué?

3. Ingrese al enlace *Cazadores de Riesgos* https://www.arlsura.com/index.php/cazadores-de-riesgo-virtuales-3, busque el cazador-hotelero, siguiendo las instrucciones y pistas encuentre las conductas incorrectas frecuentes que se realizan en el sector hotelero y de A&B.

Socialice con sus compañeros e instructor las conductas correctas al desempeñar una labor en el sector de A&B y las consecuencias que pueden generar cuando no se realizan.

4. Conformen grupos de trabajo colaborativo y seleccionen uno de los siguientes temas obtenidos del Anexo 6 - *Álbum Seguridad y Salud en el Trabajo Herramienta Lúdica para Todos* y Anexo 7 - *GTC_45_DE_2012.*

- Accidente de trabajo y enfermedad laboral

- Identificación de condiciones de trabajo y actos inseguros; tipos de peligros (Ver anexo 7- *GTC_45_DE_2012*)
- Normas básicas de seguridad y hábitos posturales
- Manipulación manual de cargas. Prevención de desórdenes musculoesqueléticos y prevención del dolor lumbar
- Manejo estrés laboral y riesgo cardiovascular

Preparen una exposición dinámica (representaciones teatrales, ejercicios con pausas activas, y otros que crean convenientes) de mínimo 10 minutos acerca del tema seleccionado.

Presenten la exposición y responsan preguntas de sus compañeros al final de la presentación. Reciban realimentación por parte del instructor.

5. Observe el video *Identificación de Peligros y Evaluación de Riesgos (IPER), disponible en https://youtu.be/ooKt3SA8o74*

Defina con sus propias palabras ¿qué es un peligro?, ¿qué es un riesgo? y cite un ejemplo de cada uno aplicado a su ámbito profesional.

Conformen grupos de trabajo colaborativo y seleccionen uno de los siguientes temas del título 4 “Riesgos laborales” (pág. 61) del Anexo 8 - Decreto 1072 de 2015:

- Capítulo 1: “Disposiciones generales en riesgos laborales” (página 61)
- Capítulo 2 “Afiliación al sistema de riesgos laborales”: leer sección 1 “Reglas generales sobre afiliación” (desde la página 63) y sección 3 “afiliación de estudiantes al sistema general de riesgos laborales” (desde la página 72).
- Capítulo 3: “Cotización en el sistema de riesgos laborales” (página 79)
- Capítulo 6 “sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo” (páginas 85 a la 112)

Realicen un folleto tríptico acerca del tema seleccionado, pueden hacerlo manual, impreso o digital asegurando que cada grupo reciba la información.

Lean y analicen la información contenida en cada folleto y describan su aplicabilidad de acuerdo con su situación actual y a nivel familiar.

Socialicen en sesión de formación la aplicabilidad de cada uno de los capítulos abordados en el Decreto 1072/2015.

6. Lea y resuelva el siguiente estudio de caso:

   Usted es el encargado de evaluar el perjuicio ambiental que podría ocasionar la actividad del restaurante Blue en una vereda de su región. Identifique las características del ecosistema alrededor del establecimiento gastronómico, para ello:

   a. Analice la **Figura 18**. *Restaurante en la playa* e identifique los componentes abióticos y bióticos alrededor del restaurante y agrúpelos en una lista según corresponda:

Figura 18. *Restaurante en la playa*



Nota. Tomado de TripAdvisor (2020)

Posteriormente, detecte los residuos e impactos ambientales negativos generados en la operación del restaurante, para ello:

   b. Determine los aspectos ambientales e impactos que se generan en las actividades del restaurante Blue descritas en la **Tabla 2**. *Lista de actividades, impactos y aspectos ambientales.*

 *DATO IMPORTANTE*	***"Recuerde que una actividad puede tener uno o varios aspectos ambientales y a su vez, un aspecto ambiental puede generar uno o varios impactos ambientales"***

c. Marque con una X el momento del servicio (mise en place, servicio, cierre) al que pertenece cada una de estas actividades.

Tabla 2.

Lista de actividades, impactos y aspectos ambientales

ACTIVIDAD	mise en place	servicio	cierre	*ASPECTOS AMBIENTALES*	*IMPACTOS AMBIENTALES*
Operaciones de limpieza y desinfección cocinas, baños, mesas, bar, material profesional de servicio, vestieres de empleados.					
Preparación de alimentos y bebidas, incluyendo limpieza y desinfección de frutas y vegetales.					
Puesta en marcha de sistema de extractores, ventiladores, aire acondicionado, luminaria del restaurante previos y durante la apertura del restaurante.					
Montaje de mesas y preparación del personal para el servicio (cocineros, meseros, auxiliares, etc.)					

Puesta en marcha del servicio. Incluyendo desbarasado y utilización de baños por parte de clientes.					
Desmontaje del servicio. Incluyendo separación de residuos dejados por los clientes, servilletas utilizadas, Limpieza de cocinas y restaurante, limpieza de baños, limpieza de equipo profesional de servicio.					

d. Proponga acciones y/o programas que ayuden a mitigar o eliminar los impactos ambientales detectados en la **Tabla 2.** *Lista de actividades, impactos y aspectos ambientales* y consígnelos en la **Tabla 3.** *Tabla de mitigación de impactos ambientales*

e. Determine la normatividad asociada de acuerdo con las actividades desarrolladas anteriormente**.**

Tabla 3.
Tabla de mitigación de impactos ambientales

ACTIVIDAD	*IMPACTOS AMBIENTALES ASOCIADOS*	*MECANISMO DE CONTROL*	*NORMATIVIDAD ASOCIADA*
Operaciones de limpieza y desinfección cocinas, baños, mesas, bar, material profesional de servicio, vestieres de empleados.			
Preparación de alimentos y bebidas, incluyendo limpieza y desinfección de frutas y vegetales.			

Puesta en marcha de sistema de extractores, ventiladores, aire acondicionado, luminaria del restaurante previos y durante la apertura del restaurante.			
Montaje de mesas y preparación del personal para el servicio (cocineros, meseros, auxiliares, etc.)			
Puesta en marcha del servicio. Incluyendo desbarasado y utilización de baños por parte de clientes.			
Desmontaje del servicio. Incluyendo separación de residuos dejados por los clientes, servilletas utilizadas, Limpieza de cocinas y restaurante, limpieza de baños, limpieza de equipo profesional de servicio.			

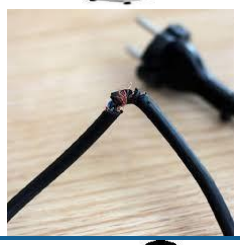
Por otra parte, dentro de sus funciones también se encuentra realizar inspecciones para identificar los peligros, condiciones y actos inseguros que pueden generar accidentes de trabajo en los empleados del restaurante. En las inspecciones se utiliza una cámara fotográfica para evidenciar los hallazgos encontrados en cada área.

f. Analice las imágenes de la **Tabla 4**. *Identificación de riesgos, condiciones y actos inseguros* e identifique los peligros, condiciones inseguras y/o actos inseguros y responda las preguntas.

Tabla 4.

Identificación de riesgos, condiciones y actos inseguros

HALLAZGO ENCONTRADO	¿Cuál peligro se identifica?	¿Identifica un acto inseguro? ¿Cuál?	¿Identifica una condición insegura? ¿Cuál?
			
			
Arrume de cajas en el pasillo de transito constante de empleados 			
Almacenamiento de sustancias químicas con materia prima 			

Cable de batidora  			
			
Exceso de ruido en el restaurante 			
			
Vaso fisurado 			

Nota. Tomado de https://www.cdc.gov/spanish/niosh/docs/2011-123_sp/01peligros.html , https://bolivarense.com/10-reglas-de-seguridad-electrica-en-viviendas-y-comercios/, https://app.emaze.com/@ALFRCTFC#1, https://i0.wp.com/laenciclopediagalactica.info/wp-content/uploads/2013/06/Chemicals_cartoon.png?fit=385%2C275, https://pbs.twimg.com/media/CgPpr6UWwAAtYeZ.jpg, https://riesgo-psicosocial.webnode.com.co/_files/system_preview_detail_200000021-4b7f64d741/ESTRS-~1.JPG, https://www.vanesaezquerra.com/contaminacion-acustica/ , MC Mutual. (2015), https://media-cdn.tripadvisor.com/media/photo-s/05/c9/4f/e1/tgi-fridays.jpg y https://i.ytimg.com/vi/43MqNMXKG68/maxresdefault.jpg

Presente los resultados a su instructor como evidencia de su aprendizaje y reciba realimentación.

Evidencia: Estudio de caso Restaurante Blue resuelto.

Tiempo requerido: 8 horas (6 horas de acompañamiento directo del instructor y 2 horas de trabajo autónomo).
Ambiente requerido: Aula - biblioteca
Materiales: computador, proyector, anexos 6, 7 y 8, sonido, hojas de papel bond, guía de aprendizaje, marcadores fijos y borrables, hojas adhesivas de colores.

Actividad de Aprendizaje 7. Aplicar en la labor normas, reglamentos e instrucciones de acuerdo con el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo. (Resultado de Aprendizaje: Efectuar las acciones para la prevención y control de la problemática ambiental y de SST, teniendo en cuenta los procedimientos establecidos por la organización.)

1. Observe el video *¿Accidentes laborales o falta de prevención?*, disponible en https://youtu.be/fYXe69ymUFE (cxocommunity, s.f.).

Responda las siguientes preguntas:

a. ¿Qué hubiera hecho para prevenir cada uno de los accidentes descritos en los videos?
b. ¿Alguna vez ha tenido que intervenir en una situación para evitar un accidente en su sitio de trabajo u hogar? Detalle la situación.
c. Describa 3 elementos de protección personal que utilizaría en su ámbito laboral para evitar accidentes.

Discuta las respuestas con sus compañeros e instructor.

2. Lea el capítulo 3 - *Costos y beneficios en seguridad y salud en el trabajo* del Anexo 9 - *Economía de la salud y seguridad en el trabajo.* (Riaño, 2017).

Realice un cuadro donde relacione el costo y el beneficio cuando se habla de seguridad y salud en el trabajo en Colombia.

Socialice el cuadro con sus compañeros e instructor.

3. Busque en el Anexo 8 - Decreto 1072/2015 (Ministerio del trabajo, 2016) los siguientes términos y escríbalos en su bitácora:
   - auto reporte de condiciones de trabajo y salud
   - ciclo PHVA
   - emergencia
   - evaluación de riesgo
   - identificación de peligros.

Lea el Artículo 2.2.4.6.4.- *Sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo (SG-SST) del* Anexo 8 - Decreto 1072/2015.

Realice un cuadro sinóptico donde explique:
- ¿Qué es SG-SST y qué incluye?
- ¿Quiénes son los responsables en la organización de su desarrollo?
- ¿Qué temas debe abordar?

Observe el video *10 pasos para implementar el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo en PYMES*, disponible en https://youtu.be/TofEZq-6Vek (Escuela de gestión estratégica EGE, s.f.)

Represente por medio de un flujograma los 10 pasos para la implementación de un SG-SST.

Para saber ¿qué es un flujograma y cómo hacerlo?, puede consultar el siguiente material:

- Flujograma, disponible en https://economipedia.com/definiciones/flujograma.html
- ¿Cómo realizar un flujograma?, disponible en https://www.youtube.com/watch?v=KECvkwmEeLo
- FLUJOGRAMAS, diponible en https://es.slideshare.net/anieto61/flujogramas

Realice la actividad interactiva *Trabajo seguro*, disponible en https://es.educaplay.com/recursos-educativos/6541895-seguridad_en_el_trabajo.html y tome pantallazos al puntaje final obtenido.

 ***DATO IMPORTANTE***	***Un plan de emergencias es una herramienta que permite diagnosticar, prevenir y tener una respuesta oportuna ante la presencia de alguna emergencia presentada en la compañía.***

Lea el Anexo 10 - *GUÍA PARA ELABORAR PLANES DE EMERGENCIA Y CONTINGENCIA.* (Fondo de prevención y atención de emergencias, 2013) y complete la **Tabla 5**. *Plan de emergencia y contingencia* con la correspondiente información:

Tabla 5.
Plan de emergencia y contingencia

PLAN	OBJETIVOS DEL PLAN
Plan general	
Plan de seguridad	
Plan de Atención Médica y Primeros Auxilios	
Plan de Contraincendios	
Plan de Evacuación	
Plan de Información Pública	
Plan de Atención Temporal de los Afectados	

 ***DATO IMPORTANTE***	***Dentro de un SG-SST la evaluación de los peligros, evaluación y valoración de los riesgos es de suma importancia, además de ser exigida por el decreto 1072/2015.*** ***La empresa es libre de emplear la metodología más apropiada y las metodologías más usadas se encuentran descritas en la GTC 45/2012.***

Observe el video *Identificación de peligros y evaluación de riesgos,* disponible en https://youtu.be/ooKt3SA8o74. (Grupo Proikos, s.f).

 ***DATO IMPORTANTE***	***Establecidos los peligros y evaluados los riesgos, la organización debe establecer medidas de control de manera se eliminen en primera medida, o se reduzca su probabilidad de ocurrencia***

Observe el video *Jerarquía del control de riesgos - explicación sencilla*, disponible en https://youtu.be/ImipqoonHDc (Easy Safety-SSOLMAQ, 2019).

Lea el Anexo 11 - *La Salud y Seguridad del Personal de Restaurantes* (Centro de Recursos del Departamento de Seguros de Texas)

Elabore un esquema con base en el anexo anterior con las precauciones que se deben tener en cuenta al:

- Utilizar dotación o uniforme del personal de servicio
- Limpiar material profesional de servicio
- Manipular equipos y herramientas en el área de servicio.
- Servir y transportar A&B (puertas vaivén, transportando charolas, transportando líquidos, transportando platos calientes, destapando botella de champaña, clientes, derrames, limpiando mesas)
- Terminar el servicio.

Incluya los elementos de protección personal sugeridos en el documento y que debe utilizar el personal de restaurante.

Observe la **Figura 19.** *Ejemplo de esquema* para la elaboración del esquema.

Figura 19.
Ejemplo de esquema



Nota. Tomado de cartilla de estrategias didácticas, (2019)

4. Conforme 5 grupos de trabajo colaborativo con sus compañeros de ficha y seleccionen una de las siguientes actividades:
   - Pre-alistamiento para el servicio (brillar elementos de cristalería, mover mesas, sillas, barrer, inventarios, interacción con la cocina, etc.).
   - Atención al cliente y servicio a la mesa (protocolo de servicio, interacción con la cocina, tránsito de bandejas y platos, desbarasado).
   - Preparación de bebidas calientes a base de café (manejo de equipos, herramientas y utensilios).
   - Atención y servicio en el bar (cristalería, líquidos fríos, máquina de hielo, coctelera, manejo licuadora.
   - Manejo de caja registradora

Retomen las "Fichas del cargo de la brigada de servicio" estudiadas en la guía de aprendizaje 1 y determinen que cargos participan en la actividad seleccionada previamente.

Identifiquen los peligros asociados con los cargos que participan en la actividad seleccionada.

Consulten enfermedades laborales que pueden originarse por la exposición a los peligros identificados previamente.

Discutan y planteen los métodos de control y/o programas que establecerían para eliminar los peligros identificados o reducir su probabilidad de ocurrencia.

Preparen una exposición dinámica o representación teatral con roles por medio de la cual expliquen el tema, los peligros y las medidas de control asociados a la actividad seleccionada previamente. Hagan uso de herramientas como carteleras, ayudas audiovisuales, juegos, entre otras.

Presenten la exposición y realicen sesión de preguntas y respuestas con los demás integrantes de la ficha con el objetivo de aclarar dudas.

Evidencia*:* Exposición dinámica evaluación de peligros y medidas de control

Tiempo requerido: 10 horas (8 horas de acompañamiento directo del instructor y 2 horas de trabajo autónomo).
Ambiente requerido: Aula - biblioteca
Materiales: computador, proyector, sonido, anexos 8, 9, 10 y 11, hojas de papel bond, guía de aprendizaje, marcadores fijos y borrables, hojas adhesivas de colores.

Actividad de Aprendizaje 8. Reportar las afectaciones ambientales del entorno de acuerdo con actividad económica y normativa. (Resultados de Aprendizaje: Verificar las condiciones ambientales y de SST acorde con los lineamientos establecidos para el área de desempeño laboral -- 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.)

1. Observe los siguientes videos:
   Experimento Social - Basura en la calle, disponible en https://youtu.be/FYKPaCOv4d0 (DaElEjemplo, 2018)
   Ruido en zonas residenciales, disponible en https://youtu.be/CcIl2F5KNWo (CanalCapitalBogotá, 2017)

   Responda las siguientes preguntas:
   a. ¿Considera que el acuerdo al que llegaron los dos protagonistas del video *Ruido en zonas residenciales* se puede dar en la vida real?
   b. ¿Usted tendría la misma tolerancia y comunicación que ellos tuvieron?
   c. ¿Ha discutido con alguna persona por botar residuos en la calle?
   d. Si alguna de estas situaciones se diera en su ámbito laboral. ¿Usted realizaría el correspondiente reporte a sus superiores o entes de control?

   Socialice sus respuestas en el medio indicado por el instructor.

2. Verifique en el Anexo 12 – *Collage impactos ambientales* cuales imágenes representan condiciones o acciones que impactan el medio ambiente y realice un listado.

Responda las siguientes preguntas para ello consulte fuentes de su preferencia:

a. ¿Qué daño ambiental causan las acciones encontradas en el collage?
b. ¿Qué beneficio se puede obtener al ejercer control sobre estas acciones?

Lea el reporte *17 cifras que debes conocer en el Día Mundial del Medio Ambiente* de la CNN (2019), disponible en https://cnnespanol.cnn.com/2019/06/05/y-tu-que-haces-cada-dia-por-el-medio-ambiente/

Construya frases en inglés ¿Did you know? con la cifra que más le haya llamado la atención de la lectura anterior, procure no repetir cifras con sus compañeros de ficha. Tenga en cuenta la **Figura 20.** *Ejemplo Did you Know?*

Figura 20.
Ejemplo Did you Know?



Nota. Tomado de https://images.app.goo.gl/WUiUd6vD4b878jtR8

Plasme su frase ¿Did you know? de manera creativa en una cartelera u otra herramienta visual empleando materiales reciclables obtenidos en su hogar.

Realicen una campaña de concienciación en el centro de formación al que pertenecen en donde expongan el trabajo realizado.

3. Lea el Dato importante:

 ***DATO IMPORTANTE***	***El seguimiento, medición, análisis y evaluación del desempeño ambiental son actividades importantes dentro de un plan de gestión ambiental y sus programas.*** ***El monitoreo ambiental permite comprobar el grado de cumplimiento de los objetivos propuestos y la normativa vigente.***

Observe el video *Introducción al Monitoreo Ambiental,* disponible en https://youtu.be/yo3zMvPL7sE (Cámara Latinoamericana de SST LatamSST, 2016).

Responda las siguientes preguntas:

a. ¿Qué es monitoreo ambiental?
b. ¿Qué es la línea base dentro del monitoreo ambiental?
c. ¿Qué es un indicador y cuál es su función dentro de la operación de monitoreo?
d. ¿Qué es un protocolo de monitoreo?
e. ¿Qué es una muestra?

Comparta sus respuestas con sus compañeros de ficha e instructor.

Observe el video y lea la bibliografía del siguiente listado.

Muestras compuestas, disponible en https://youtu.be/za9o1d0-KJQ (Universidad de Antioquia, 2018)

Anexo 13 – *Resolución 627 de 2006.* Norma nacional de emisión de ruido y ruido ambiental. (MInisterio de ambiente, vivienda y desarrollo territorial, 2006).

Anexo 14 – *Resolución_ 0631 de 2015*. (Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, 2015).

Anexo 15 - *Resolución 180540 de 2010 - RETILAP*. Capítulo 4 Sección 410.1 Niveles de iluminación o iluminancias y distribución de luminancias de la (Ministerio de minas y energía, 2010).

Complete la **Tabla 6.** *Monitoreo ambiental* con base en la información consultada y de acuerdo con el sector económico al que usted pertenece.

Tabla 6.

Monitoreo ambiental

PARAMETRO	UNIDAD (es) DE MEDIDA	NIVELES ACEPTABLES SEGÚN SU AMBITO LABORAL (si así se especifica)	EQUIPO (s) DE MEDICIÓN O DE MUESTREO
RUIDO			
AGUA RESIDUAL			
LUMINOSIDAD			

 ***DATO IMPORTANTE***	***La inspección ambiental es un instrumento que permite prevenir impactos ambientales adversos, así como la comprobación del cumplimiento de la normatividad (Junta de Andalucía, s.f.)***

Observe el video *Los tres pasos de una inspección ambiental*, disponible en https://youtu.be/XbUOX5Y2tpw (Jason Post Panimation 2009, 2009)

Conformen grupos de trabajo colaborativo, construyan una lista de inspección ambiental con base en la normativa estudiada y el video observado.

Realice una inspección ambiental en un ambiente de su hogar siguiendo los pasos vistos en el video y empleando la lista de inspección ambiental construida.

Realice un informe con los hallazgos del ambiente inspeccionado y plantee acciones para prevenirlos y evitarlos. Preséntelo al instructor para realimentación.

Tiempo requerido: 10 horas (8 horas de acompañamiento directo del instructor y 2 de trabajo autónomo).
Ambiente requerido: Aula - biblioteca
Materiales: computador, proyector, anexos 12, 13, 14 y 15, sonido, hojas de papel bond, guía de aprendizaje, marcadores fijos y borrables, hojas adhesivas de colores.

Actividad de Aprendizaje 9. Aplicar inspecciones en la prevención de afectaciones a la seguridad y salud en el trabajo según normativa. (Resultados de Aprendizaje: Verificar las condiciones ambientales y de SST acorde con los lineamientos establecidos para el área de desempeño laboral -- 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.)

1. Analice el texto de la **Figura 21.** *Reflexión*:

Figura 21.
Reflexión



Nota. Tomado de https://images.app.goo.gl/qVqcNgdpPopV9p1TA

Elabore con su instructor y compañeros una lluvia de ideas o "Brainstorming" acerca del por qué no somos capaces de prever situaciones que pueden afectar nuestra integridad.

2. Observe las siguientes imágenes de la **Figura 22.** *Situaciones de riesgo:*

Figura 22.
Situaciones de riesgo



Nota. Tomado de https://es.lovepik.com/image-611467344/crossing-the-road-playing-mobile-phone-lady-illustration.html, https://images.app.goo.gl/DGXanWoW1g9X1CyL9 y https://www.arlsura.com/index.php/cazadores-de-riesgo-virtuales-3

Escriba tres consecuencias que podrían desencadenarse como producto de las situaciones observadas. Socialícenlas en sesión de formación.

3. Lea el siguiente fragmento extraído de Ecoseg Consultores S.A. (2017):

*"…Para la **Seguridad Laboral**, los accidentes laborales, a excepción de aquellos impredecibles por causas mayores como desastres naturales, son el **resultado de una falta de prevención, o de una prevención inadecuada**.*

*Por regla general, en los accidentes laborales median una serie de faltas de prevención que involucran tanto a la gerencia, a los **comités de Seguridad Ocupacional** y a la misma indisciplina de los trabajadores.*

*…Un lugar de trabajo con los riesgos bajo control involucra el compromiso de la gerencia por detectar los **riesgos potenciales** y señalizar correctamente las áreas de peligro, además de prohibir ciertas prácticas. Por otra parte, la conformación de Comités de Seguridad Laboral debe **reportar cualquier anomalía,** y concientizar a los trabajadores de la importancia de apegarse a los protocolos. Estos, por lo demás, utilizar todas las medidas de seguridad correspondientes, y velar porque sus compañeros así lo hagan..."*

Escriba una reflexión producto de la lectura anterior no menor a 10 líneas, relacionándola con la siguiente frase: "*la importancia de las inspecciones de seguridad radica en que estas ayudan a detectar condiciones, actos y situaciones inseguras alrededor de un puesto de trabajo*".

Retome la actividad sobre la ARL y su papel dentro de un SG-SST vista anteriormente.

Lea el artículo 2.2.4.6.2. *Definiciones* del Anexo 8 - *Decreto 1072 de 2015* y consulte el significado de vigilancia de la salud en el trabajo y vigilancia epidemiológica de la salud en el trabajo.

Lea los numerales 2.2.4.6.8.; 2.2.4.6.9. y 2.2.4.6.10. del decreto 1072 de 2015 sobre obligaciones y/o responsabilidades de los empleadores, ARL y empleados dentro del SG-SST.

Socialice en mesa redonda las anteriores lecturas con sus compañeros e instructor.

4. Consulte en la biblioteca de su centro de formación, biblioteca virtual o páginas en internet confiables y dé respuesta a los siguientes interrogantes:
   a. ¿Qué es una inspección de seguridad y salud en el trabajo?
   b. ¿Qué es una inspección de orden y limpieza?
   c. ¿Qué es una inspección planeada?
   d. ¿Qué es una inspección de auditoría?
   e. ¿Qué es una inspección de elementos de protección personal?

Socialice con sus compañeros la consulta realizada y atienda la realimentación del instructor.

Atienda la charla magistral orientada por el instructor sobre “Trabajo en alturas, trabajo en espacios confinados y trabajo con sustancias peligrosas. Definición, normatividad vigente en Colombia, límites permisibles para trabajar en alturas, cursos para trabajo en alturas”.

 ***DATO IMPORTANTE***	***“Una Investigación de accidente o incidente es un proceso sistemático de determinación y ordenación de causas, hechos o situaciones que generaron o favorecieron la ocurrencia del accidente o incidente, que se realiza con el objeto de prevenir su repetición, mediante el control de los riesgos que lo produjeron (Ministerio de la Protección Social, 2007).”***

Atienda la sesión magistral orientada por el instructor sobre investigación de accidentes, normativa vigente, metodologías análisis de causas (Frank Bird, Ishikawa, entre otros).

Observe la video *Investigación de accidentes: Investigación y reporte de accidentes*, disponible en https://youtu.be/F8NUuQGski4 (Escuela de Gestión Estratégica EGE, 2017)

Observe el Anexo 16 – *Ejemplo Formatos Investigación Accidentes*.

Analice junto con su instructor y compañeros el Anexo 16 – *Ejemplo Formatos Investigación Accidentes* identificando la importancia de los datos que allí se exigen diligenciar.

Conforme grupos de trabajo colaborativo y seleccionen uno de los siguientes videos relacionados con accidentes laborales:

Terrible accidente en un show de restaurante, disponible en https://youtu.be/ayEUJMg5JTE (El Siglo mx, 2018)
Accidente en restaurant, disponible en https://youtu.be/nPPhyrwiWmI (Cloverpremium, s.f.)
Accidente laboral caída al mismo nivel, disponible en https://youtu.be/zkDQkfh7WFQ (Cestafe, s.f.)
Caída en alturas. Accidente laboral, disponible en https://youtu.be/bM0DGQ4ahJY?list=PLR2trfgkN35KPXvYOttjDMG8C9p-v8599 (Bcn Prevención integral, s.f.)

Determine con su grupo de trabajo las causas que originaron el accidente seleccionado, utilice la metodología de Ishikawa.

Para saber ¿qué es metodologia Ishikawa y cómo hacerlo?, puede consultar el siguiente material:

- El diagrama de Ishikawa y la investigación de accidentes laborales, disponible en https://www.preving.com/diagrama-de-ishikawa-accidentes/.
- Diagrama de Ishikawa : Causa y Efecto- Tipos-Ejemplo, disponible en https://www.youtube.com/watch?v=7fYLFzl1njM
- Herramienta de calidad Ishikawa / causa - efecto / espina de pez, disponible en https://www.youtube.com/watch?v=TtQrjkxCw2I

Participe en debate socializando los resultados acerca de las causas de los accidentes en sesión de formación

Atienda la charla magistral del instructor acerca del papel que cumplen las ARL dentro de las investigaciones de accidentes e incidentes de trabajo.

Consulte en fuentes bibliográficas confiables acerca del COPASST y responda las siguientes preguntas:

a. ¿Qué es el COPASST? ¿Por qué se llama así?
b. ¿Cómo se eligen sus miembros?
c. ¿Cuál es el número de trabajadores que pueden pertenecer dependiendo de la cantidad de empleados?
d. ¿Cuál es el periodo del COPASST?
e. ¿Cuáles son las funciones del COPASST?
f. ¿Las empresas están obligadas a conformar COPASST?

Recuerde incluir las referencias bibliográficas de las fuentes que consultó.

Participen en un foro de discusión según lo indique el instructor para reconocer la importancia y generalidades del COPASST.

5. Conforme grupos de trabajo colaborativo y seleccionen un ambiente de su centro de formación; preferiblemente un taller especializado de su área de formación.

Preparen las siguientes herramientas de trabajo:

- Anexo 17 - *Formato de inspección ambiental, seguridad y salud en el trabajo*
- Luxómetro, descargue aplicación en su teléfono celular
- Sonómetro, descargue aplicación en su teléfono celular
- Flexómetro
- Termómetro de ambientes

Realicen una inspección ambiental, de salud y seguridad en el trabajo al ambiente seleccionado y diligencien el Anexo 17 - *Formato de inspección ambiental, seguridad y salud en el trabajo.*

Tomen registros fotográficos de los hallazgos no conformes encontrados en el ambiente inspeccionado y anéxenlos al formato de inspección.

Analicen los resultados obtenidos en la inspección y elaboren un listado de recomendaciones de acuerdo con los hallazgos encontrados, anexen el documento al formato de inspección.

Determinen qué tipo(s) de emergencia(s) ambiental y/o de seguridad y salud en el trabajo se podrían derivar de los hallazgos no conformes encontrados. Redacten dichos hallazgos en un documento y anexen el documento al formato de inspección.

Propongan un paso a paso acerca de cómo actuarían en caso de presentarse alguna emergencia del tipo medioambiental y/o de seguridad y salud en el trabajo, anexe dicho documento al formato de inspección.

Presenten el Anexo 17 y los demás documentos desarrollados como evidencia de su aprendizaje y atiendan la realimentación de su instructor.

Evidencia: Inspección ambiental, de seguridad y salud y anexos documentales a un ambiente de trabajo.

Tiempo requerido: 10 horas (8 horas de acompañamiento directo del instructor y 2 horas de trabajo autónomo).
Ambiente requerido: Aula - biblioteca
Materiales: computador, proyector, anexos 16 y 17, sonido, hojas de papel bond, guía de aprendizaje, marcadores fijos y borrables, hojas adhesivas de colores.

Actividad de Aprendizaje 10. Reconocer la importancia del pensamiento reflexivo en los procesos comunicativos de acuerdo con el contexto. (Resultado de Aprendizaje: Interpretar el sentido de la comunicación como medio de expresión social, cultural, laboral y artística.)

Con la presente actividad usted creará conciencia acerca de sí mismo y de su entorno. Igualmente le permitirá explorar, describir, comparar, definir, aplicar y evaluar distintas situaciones que lo rodean, fomentando la curiosidad desde un pensamiento reflexivo e implementando la creatividad y la innovación con el fin de motivar una reflexión sobre la importancia de una comunicación efectiva y asertiva. (Ospina. L., 2020)

1. Ingrese al enlace sugerido *LENGUAJE blog: LENGUAJE VERBAL Y NO VERBAL*, disponible en http://carlosortegab.blogspot.com/2011/02/lenguaje-verbal-y-no-verbal.html y realice lectura del texto: *El teólogo y el indio tuerto*.

Responda las siguientes preguntas:

a. ¿Considera que existió un acto comunicativo entre el teólogo y el indio tuerto? justifique su respuesta.
b. ¿A través de qué tipo de lenguaje (código) se comunicaron inicialmente el teólogo y el indio tuerto?
c. ¿A partir de qué momento se conoce la verdadera intención de cada uno de los interlocutores?
d. ¿Cuál es la diferencia entre el lenguaje de signos y el lenguaje articulado?

Describa una experiencia en la cual usted haya tenido dificultades por una mala comunicación.

Comente sus respuestas y su experiencia con los compañeros e instructor.

2. Observe el video *La importancia de las competencias comunicativas,* disponible en https://www.youtube.com/watch?v=BlfjQQ2bsOY y determine en su bitácora:

a. Las principales ideas planteadas en el video respecto a la importancia de las competencias comunicativas.
b. La relación que existe entre las competencias comunicativas y el sentido de la comunicación.
c. La propuesta de enseñanza-aprendizaje del lenguaje del profesor Carlos Lomas.

La adquisición de habilidades de la competencia comunicativa fortalece el dominio de las formas de los discursos, de los contenidos de todas y cada una de las áreas del conocimiento, de las disciplinas y de las demás competencias del currículo. A esto se le ha denominado transversalidad de la competencia comunicativa por cuanto no solo compete a la lingüística sino al conjunto de saberes. Es decir, que sin la habilidad de la competencia comunicativa (comprensión y expresión) resulta muy complejo la adquisición significativa de los contenidos. (Ospina. L., 2020)

Realice la lectura del Anexo 18 - Comunicación *e Interacción* y de la información encontrada en http://miblogitzelleon.blogspot.com/2018/12/tipos-de-comunicacion-entre-grupos_13.html y determine los siguientes aspectos:

a. ¿Cuál es el corazón de la comunicación según los conceptos presentados en la lectura?
b. ¿Cuáles son los principios básicos de la dimensión comunicativa?

c. Desarrolle un listado de ideas de aquellos elementos que en la vida práctica usted realiza y qué otros aspectos no tienen en cuenta en su diario vivir comunicativo.

Tenga en cuenta que la comunicación es la base de la sociedad y es en la práctica de la acción comunicativa que se hace posible el diálogo y la convivencia entre sujetos sociales, que actúan en relaciones humanas a fin de posibilitar además del diálogo el sentido democrático y participativo entre los colectivos humanos. (Ospina. L., 2020)

Conforme grupos de 4 aprendices máximo y desarrolle un tipo de comunicación grupal asignado por su instructor acerca de uno de los siguientes tópicos:

a. ¿Si el establecimiento se encuentra lleno de personas y de ruido, la comunicación en la atención al cliente en el bar es efectiva y asertiva? y en dicho caso ¿cómo se asegura que la comunicación tenga dichas características?
b. ¿Cómo es la comunicación no verbal en un restaurante y cuál es la influencia de ésta en el servicio de alimentos y bebidas?
c. ¿Es la comunicación un factor que favorece a la imagen de un establecimiento de alimentos y bebidas?
d. ¿Cuándo la atención al cliente se brinda en exceso? y ¿cuáles son sus consecuencias?
e. ¿Cuál es la importancia de la comunicación al momento de atender al cliente en un café?

Presente el tipo de comunicación grupal a sus compañeros e instructor

3. Realice lectura de la primera parte del documento Anexo 19 - *Comunicación para el Desarrollo* y del enlace *LA COMUNICACIÓN - clave para el desarrollo humano*, disponible en http://www.fao.org/3/t1815s/t1815s00.htm

Elabore un discurso dando su opinión o pensamiento crítico en relación con el documento leído anteriormente de mínimo una cuartilla, una duración máxima de 5 minutos y donde se exprese con su lenguaje cotidiano.

Para saber que es una cuartilla y un discurso:

- *Cuartilla*, disponible en https://concepto.de/cuartilla/

Para saber que es un discurso:

- *Discurso,* disponible en https://concepto.de/discurso/
- *El discurso como herramienta de Comunicación*, disponible en https://master-comunicacion.es/blogmastercomunicacion/el-discurso-como-herramienta-de-comunicacion/
- *Estructura de un discurso □□ oral □□ para potenciar tu exposición □□*, disponible en https://www.youtube.com/watch?v=5cmMbmRlLa8
- *Tips para la preparación de un discurso oral,* disponible en https://youtu.be/Zsh_Dnw79cc

Tenga presente la explicación sobre los siguientes conceptos:

- ¿Por qué resulta importante para la comunicación las actitudes y los conocimientos tradicionales de una población?
- ¿Cuáles son las funciones de la comunicación como competencia comunicativa para el desarrollo de nuevas formas de vida y procesos de desarrollo humano integral?

Presente su discurso escrito a su instructor y socialice el mismo de forma oral a los compañeros en sesión de formación.

4. Lea el texto a continuación:

El Albañil

Apartado del capítulo VIII del libro Reflexiones para vivir mejor. Compilador Raúl Velazco

"Un maestro albañil, ya entrado en años, estaba listo para retirarse. Le comentó a su jefe sus planes de dejar el negocio de la construcción para llevar una vida más placentera con su esposa y disfrutar a su familia.
Él iba a extrañar su pago mensual, pero necesitaba retirarse. Ellos superarían esta etapa de alguna manera. El jefe sentía ver que su buen empleado dejaba la compañía, y le pidió si podría construir una sola casa más como un favor personal. El albañil accedió, pero se veía fácilmente que no estaba poniendo el corazón en su trabajo. Utilizaba materiales de inferior calidad y el trabajo era deficiente. Era una desafortunada manera de terminar la carrera.

Cuando el albañil terminó su trabajo y su jefe fue a inspeccionar la casa, el jefe le extendió al albañil las llaves de la puerta principal.

-Ésta es tu casa –dijo-, es un regalo para ti.

¡Qué tragedia! ¡Qué pena! Si sólo el albañil hubiera sabido que estaba construyendo su casa, la hubiera hecho de manera totalmente diferente. Ahora tendrá que vivir en la casa que construyó "no muy bien" que digamos".

Reflexione sobre el mensaje que quiere transmitir el autor, encuentre la enseñanza que le dejo el texto y socialice con sus compañeros.

5. Lea el texto de la **Figura 23.** *Inteligencias múltiples, hemisferios cerebrales y habilidades del pensamiento.*

Figura 23.

Inteligencias múltiples, hemisferios cerebrales y habilidades del pensamiento.

La teoría de Gardner que revolucionó el concepto de inteligencia.

• Howard Gardner, psicólogo e investigador de la Universidad de Harvard, se cuestionó este paradigma y lanzó al mundo su Teoría de las Inteligencias Múltiples. Gardner se percató de que las personas no tenían una inteligencia global que se pudiera aplicar a todas las esferas de su vida, sino que desarrollaban diferentes tipos de inteligencia.

¿Qué dice la teoría de las inteligencias múltiples? Esta teoría afirma que la inteligencia humana es un conjunto de diferentes tipos de inteligencias que funcionan de forma semindependiente y que permiten desplegar determinadas habilidades en un área concreta de la vida. Esto significa que una persona puede desarrollar uno o varios tipos de inteligencias orientadas a esferas específicas, como la comunicación, la lógica o incluso las relaciones sociales.

¿Qué son los hemisferios cerebrales?

• Llamamos hemisferios cerebrales al conjunto de las 2 estructuras, hemisferio derecho y hemisferio izquierdo, cuyo conjunto completo forman el cerebro. Para que exista una conexión continua entre ambos hemisferios existe la estructura llamada Cuerpo Calloso, constituida por millones de fibras nerviosas que transitan por todo el cerebro.

Cada uno de los hemisferios está especializado en funciones y conductas diferentes, siendo ambos hemisferios fundamentales para el ser humano, y con una relación inversa respecto a nuestro cuerpo: el hemisferio izquierdo coordina el movimiento de la parte derecha del cuerpo, mientras que el hemisferio derecho coordina el de la zona izquierda.

Las habilidades del pensamiento:

• Son capacidades mentales que permiten al individuo construir y organizar su conocimiento, para aplicarlo con mayor eficacia en diversas situaciones; asimismo, constituyen la capacidad y disposición para el desarrollo de procesos mentales, que contribuyen a la resolución de problemas los cuales se desarrollan con la práctica consciente o inconsciente y se relacionan con el acto de pensar del ser humano.

• Los procesos de pensamiento se pueden agrupar de acuerdo con sus niveles de complejidad y abstracción, a saber: procesos básicos como: la observación, comparación y clasificación; procesos integradores: análisis, síntesis y evaluación. Estos procesos son el cimiento sobre los cuales se construye y organiza el conocimiento y el razonamiento.

Conforme 4 grupos de trabajo colaborativo ingresen y analicen los siguientes enlaces de acuerdo con la asignación dada por su instructor:

- Teoría de las inteligencias múltiples
  Anexo 20 - *LA TEORÍA DE LAS INTELIGENCIAS MÚLTIPLES*
  Anexo 21 – Teoría de las *Inteligencias Múltiples*

- Importancia de los hemisferios cerebrales

El cerebro, disponible en http://uapas1.bunam.unam.mx/ciencias/el_cerebro/

- Habilidades Básicas Del Pensamiento
  Habilidades del pensamiento, disponible en http://alegria-habilidades-pensamiento.blogspot.com/2012/05/habilidades-del-pensamiento.html
  Las habilidades de pensamiento, disponible en https://www.youtube.com/watch?v=3-trzs9FuBQ
  Las habilidades del pensamiento, disponible en https://www.youtube.com/watch?v=6eGt5bdCfac
  Las habilidades del pensamiento, disponible en https://www.youtube.com/watch?v=LJbCY_9HvhE

- Tipos de pensamiento
  Los 9 tipos de pensamiento y sus características, disponible en https://psicologiaymente.com/inteligencia/tipos-pensamiento
  Los 24 tipos de pensamiento (y sus características), disponible en https://medicoplus.com/psicologia/tipos-pensamiento
  Los 11 tipos de pensamiento (y en que consiste cada uno), disponible en https://estilonext.com/psicologia/tipos-de-pensamiento
  Tipos de pensamiento según la psicología, disponible en https://www.psicologia-online.com/tipos-de-pensamiento-segun-la-psicologia-4223.html

Amplíen la información consultando en fuentes de su interés y elaboren una exposición acerca de la temática asignada utilizando medios didácticos de su elección.

Expongan la temática asignada a sus compañeros e instructor a través de la técnica Café del mundo, reciban realimentación de ser necesario.

Responda las siguientes preguntas en su bitácora:

a. ¿Qué es la teoría de las inteligencias múltiples según Gardner y cuáles son sus características? de ejemplos.
b. ¿Cuál es la importancia de los hemisferios cerebrales? Reconozca sus funciones, de ejemplos.
c. ¿Qué son las habilidades del pensamiento? de ejemplos.
d. ¿Cuáles son los distintos tipos de pensamiento? de ejemplos.

Presente sus respuestas a través del foro de discusión dispuesto en el LMS.

6. Lea el texto a continuación:

La mejor manera de pensar

El hombre es un animal pensante y sin embargo el pensamiento requiere de acciones para desarrollar, entrenar y perfeccionar las habilidades del pensamiento, que son las que le permitirán al aprendiz establecer relaciones con lo diverso en términos culturales, lograr realizar los objetivos pretendidos, conseguir una mayor madurez para realizar las propuestas y ofrecer alternativas de solución en lo personal y laboral.
Se puede aprender a pensar en el sentido más amplio de la expresión, como por ejemplo pensar en recordar algo de la vida, al exponer una idea, al dar una opinión, cuando se analiza una situación o cuando se pretende hacer un proceso argumentativo. (Ospina, L. 2020)

Lea las páginas 8 a la 13 del Anexo 22 - *CÓMO PENSAMOS* y prepare en grupos de trabajo colaborativo una exposición de acuerdo con la asignación dada por su instructor de los siguientes temas:

- Grupo 1 - Que es el pensamiento
- Grupo 2 - Las características del pensar
- Grupo 3 - Que es el pensamiento reflexivo
- Grupo 4 - Fases del pensamiento reflexivo
- Grupo 5 - El capital del pensamiento reflexivo

Socialice su exposición de forma didáctica y recreativa a sus compañeros e instructor

Elabore un escrito teniendo en cuenta los temas vistos en las exposiciones en el que reflexione sobre los siguientes aspectos:

a. Determine sus logros hasta hoy.
b. ¿Cuáles han sido los aportes que su vida ha dado a su familia, a su comunidad y al país?
c. ¿Cuáles son los compromisos que ha adquirido consigo mismo?
d. ¿Cuál es su compromiso con el país? ¿En qué se comprometería con su país?
e. ¿De qué manera la comunicación ha contribuido con su desarrollo personal y el de su entorno?
f. ¿Cómo el pensamiento reflexivo influye en su vida?

g. ¿Cómo el pensamiento reflexivo influye en la vida laboral?
h. ¿Considera que el pensamiento reflexivo facilita el proceso comunicativo? Justifique su respuesta
i. ¿Por qué es importante hacer uso del pensamiento reflexivo en los procesos comunicativos?

Presente el escrito a su instructor como evidencia de su aprendizaje. y participe en sesión de formación del debate con sus reflexiones.

Evidencia: Escrito y socialización acerca del pensamiento reflexivo y la comunicación.

Tiempo requerido: 16 horas (12 horas de acompañamiento del instructor y 4 horas de trabajo autónomo)
Ambiente requerido: Aula - biblioteca
Materiales: Anexos 18, 19, 20, 21y 22, computador, proyector, sonido, hojas de papel bond, guía de aprendizaje, marcadores fijos y borrables, hojas adhesivas de colores.

Actividad de Aprendizaje 11. Interpretar información en diversos contextos a través del uso de técnicas y herramientas de comprensión lectora. (Resultado de Aprendizaje: Decodificar mensajes comunicativos en situaciones de la vida social y laboral, teniendo en cuenta el contexto de la comunicación.)

1. Realice la lectura del siguiente poema:

El Placer de Servir

Poema de Gabriela Mistral

"Toda la naturaleza es un anhelo de servicio; sirve la nube, sirve el aire, sirve el surco. Donde haya un árbol que plantar, plántalo tú; donde haya un error que enmendar, enmiéndalo tú; donde haya un esfuerzo que todos esquiven, acéptalo tú.

Sé el que aparte la estorbosa piedra del camino, sé el que aparte el odio entre los corazones y las dificultades del problema.

Existe la alegría de ser sano y de ser justo; pero hay, sobre todo, la hermosa, la inmensa alegría de servir.

¡Qué triste sería el mundo si todo en él estuviera hecho, si no hubiera rosal que plantar, una empresa que acometer!

Que no te atraigan solamente los trabajos fáciles: ¡Es tan bello hacer lo que otros esquivan!

Pero no caigas en el error de que sólo se hace mérito con los grandes trabajos; hay pequeños servicios que son buenos servicios: Adornar una mesa, ordenar unos libros, peinar una niña. Aquél es el que critica, éste es el que destruye, sé tú el que sirve.

El servir no es una faena de seres inferiores. Dios, que da el fruto y la luz, sirve. Pudiera llamársele así: El que sirve. Y tiene sus ojos fijos en nuestras manos y nos pregunta cada día: ¿Serviste hoy? ¿Al árbol? ¿A tu amigo? ¿A tu madre?".

Nota: tomado de https://claudiamilenapabon.webnode.com.co/news/el-placer-de-servir-poema-de-gabriela-mistral/

Resuelva las siguientes preguntas relacionadas con el poema leído anteriormente:

a. ¿Qué es servir?
b. ¿Qué lo motiva a servir?
c. ¿Serviste hoy? ¿a quién?
d. ¿Qué destaca de la vocación del servicio?
e. ¿Servir es comprender las necesidades del otro?

f. ¿Cómo inspirar confianza en el servicio?
g. ¿Qué aprender para servir mejor?
h. ¿Cómo tratar bien al otro?
i. ¿Cómo enseñar a valorar el servicio dado y el servicio recibido?

Socialice sus respuestas con sus compañeros e instructor en sesión de formación.

2. Realice la lectura del Anexo 23 - *¿Es así de importante la comunicación?*

Consulte y lea los siguientes enlaces:

Como se comunican las abejas, disponible en https://www.expertoanimal.com/como-se-comunican-las-abejas-24451.html

Como se comunican las hormigas, disponible en https://www.ecologiaverde.com/como-se-comunican-las-hormigas-2883.html

Comunicación en los animales, disponible en https://es.khanacademy.org/science/ap-biology/ecology-ap/responses-to-the-environment/a/animal-communication

Alerta en la colmena: así dan la señal de alarma las abejas, disponible en https://www.nationalgeographic.com.es/naturaleza/actualidad/el-complejo-sistema-de-alerta-de-las-abejas-cuando-algo-amenaza-la-colmena_10264

Feromonas, disponible en https://www.uv.mx/cienciauv/blog/feromonas/

"Cuando uno percibe las similitudes entre el humano y la hormiga, se siente más humilde", disponible en https://www.lavanguardia.com/medio-ambiente/20110818/54202450439/cuando-uno-percibe-las-similitudes-entre-el-humano-y-la-hormiga-se-siente-mas-humilde.html

Elabore un dibujo donde responda a la pregunta ¿qué podría aprender el ser humano de la comunicación de las abejas y de las hormigas? y socialice con sus compañeros e instructor.

3. Realice la lectura del siguiente texto:

La comunicación y el contexto

Es un hecho indiscutible que el ser humano necesita comunicarse. Para ello utiliza instrumentos o maneras como gestos, entonación en una frase, una danza, una fotografía o esta historia de humor.

Todas las circunstancias en las cuales se produce la comunicación forman parte de la situación o contexto. Pueden existir mensajes sin contexto es cierto. Sin embargo, la idea es que el contexto aporte toda la información necesaria para que se pueda entender un mensaje. El contexto comunicativo puede clasificarse como: físico, social, histórico y psicológico.

Contexto físico: donde se llevan a cabo las situaciones.
Contexto social: la naturaleza de las relaciones que existen entre los participantes.
Contexto histórico: antecedentes al acto de comunicación que sirven para el entendimiento de los comunicantes. Es también conocimiento preliminar que permite darle un correcto significado al mensaje.
Contexto psicológico: el sentimiento o humor por ejemplo que pueda percibir cada persona en la comunicación.

(Ospina, 2020)

Analice el término y el valor del contexto en el estudio de la comunicación, para ello consulte el texto *IMPORTANCIA DEL CONTEXTO EN LA COMUNICACIÓN LINGÜÍSTICA*, disponible en http://biblioteca.clacso.edu.ar/gsdl/cgi-bin/library.cgi?c=co/co-014&a=d&d=HASH4e78991b148db9b2b34d31.2

Lea y analice las páginas 65 y 66 del Anexo 24- *Meseros y Clientes: Interacciones cara a cara en tardes Caleñas*.

Resuelva lo siguiente con base en la lectura:

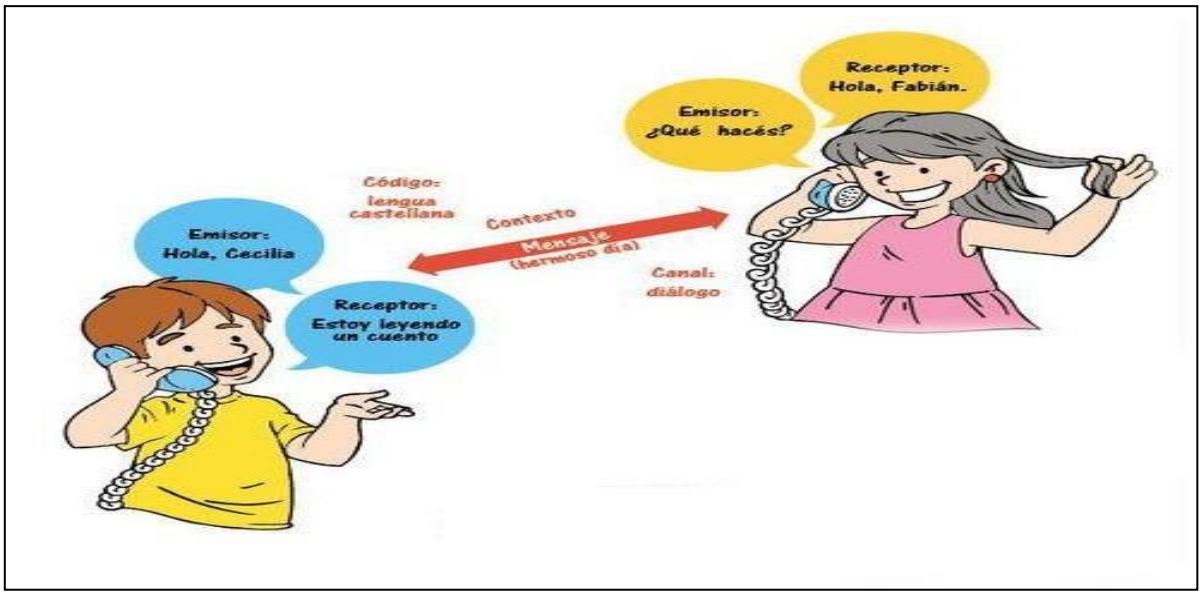
- Analice el sentido de la situación y el significado que tiene a la hora de comunicarse
- Determine los tipos de contexto que se encuentran en ella.

Socialice sus respuestas con sus compañeros e instructor.

4. Participe en la Charla magistral orientada por su instructor acerca de los *Elementos de la comunicación*. Tenga en cuenta la **Figura 24.** *Elementos en la comunicación* y el articulo *Elementos de la comunicación*, disponible en https://www.abc.com.py/edicion-impresa/suplementos/escolar/elementos-de-la-comunicacion-543141.html

Figura 24.

Elementos en la comunicación



Nota. Tomado de Abc.com, disponible en https://www.abc.com.py/edicion-impresa/suplementos/escolar/elementos-de-la-comunicacion-543141.html

Consulte el artículo *español práctico I: En el restaurante*, disponible en https://www.revistahabla.com/espanol-practico-i-en-el-restaurante/ , determine los elementos de la comunicación en el modelo de conversación y socialice con sus compañeros e instructor para realimentación.

¡Al igual que pensar y hablar, leer es una actividad intelectual vital!

Lea las páginas 1 a 4 del Anexo 25 - *¿Qué es leer?*, luego realice una narración acerca de su experiencia personal como lector desde su infancia hasta la actualidad y responda a las siguientes preguntas con base en su narración:

a. ¿Cuáles son los personajes que intervinieron en su formación lectora?
b. ¿Qué lo motivó o lo desmotivó en el ejercicio de la lectura?

Socialice las respuestas a sus compañeros e instructor.

Lea las páginas 5 a 7 del Anexo 25 - *¿Qué es leer?* y busque ejemplos de cada una de las clases de texto relacionado con temas de su preferencia.

Forme grupos de trabajo colaborativo de máximo 4 aprendices, compartan sus ejemplos al grupo y seleccionen un texto, el más representativo, de cada clase de texto.

Presenten los textos seleccionados en sesión de formación a sus compañeros e instructor para realimentación.

5. Participe en la charla magistral orientada por su instructor acerca de la **Comprensión de lectura**. Para ello tenga en cuenta el articulo *Cómo mejorar la comprensión lectora,* disponible en https://blog.educalive.com/mejorar-comprension-lectora/

Tome atenta nota de los consejos dados por su instructor.

Organicen 3 grupos de trabajo colaborativo, realicen lectura del Anexo 26 - *MINUTA CONTRATO DE APRENDIZAJE SENA*, enumeren las palabras desconocidas y consulten su significado en el diccionario de su preferencia.

Desarrollen la técnica asignada por el instructor para la comprensión del Anexo 26 - *MINUTA CONTRATO DE APRENDIZAJE SENA*:

- Grupo 1: El periodista
- Grupo 2: Mapas conceptuales
- Grupo 3: El subrayado

Socialicen su comprensión lectora a través de la técnica aplicada, a sus compañeros en sesión de formacion y reciban realimentación por parte de su instructor.

Seleccione uno de los siguientes artículos y realice lectura comprensiva:

El auge del espresso Martini, disponible en https://perfectdailygrind.com/es/2021/02/27/el-auge-del-espresso-martini/

Explorando el carajillo, una bebida clásica a base de café, disponible en https://perfectdailygrind.com/es/2021/04/10/explorando-el-carajillo-una-bebida-clasica-a-base-de-cafe/

Sintetice el artículo seleccionado utilizando formas visuales de resumir y organizar ideas de su preferencia (mapa conceptual, mapa mental, cuadro sinóptico, infografía, entre otros).

Elabore una receta estándar a partir de la información contenida en la lectura. Para ello utilice el Anexo 27 – *Formato Ficha Técnica Coctel*.

Presente el artículo con el método de lectura seleccionado, el resultado de la síntesis y la ficha técnica de coctel.

Evidencia: Análisis y comprensión lectora de un artículo**.**

Tiempo requerido: 12 horas (10 horas de acompañamiento del instructor y 2 horas de trabajo autónomo)
Ambiente requerido: Aula - biblioteca
Materiales: Anexos 23, 24, 25, 26 y 27, computador, proyector, sonido, hojas de papel bond, guía de aprendizaje, marcadores fijos y borrables, hojas adhesivas de colores.

Actividad de Aprendizaje 12. Trasmitir y recibir información a través de diferentes canales de acuerdo con tipo de comunicación, lógica y contexto. (Resultado de Aprendizaje: Validar la importancia de los procesos comunicativos teniendo en cuenta criterios de lógica y racionalidad - Aplicar acciones de mejoramiento en el desarrollo de procesos comunicativos según requerimientos del contexto.)

1. Declame el siguiente poema en sesión de formación acorde a lo indicado por el instructor:

El Oficio del poeta
José Agustín Goytisolo

Contemplar las palabras
sobre el papel escritas,
medirlas, sopesar
su cuerpo en el conjunto
del poema, y después,
igual que un artesano,
separarse a mirar
cómo la luz emerge
de la sutil textura.

Así es el viejo oficio
del poeta, que comienza
en la idea, en el soplo
sobre el polvo infinito
de la memoria, sobre
la experiencia vivida,
la historia, los deseos,
las pasiones del hombre.

La materia del canto
nos lo ha ofrecido el pueblo
con su voz. Devolvamos
las palabras reunidas
a su auténtico dueño.

Nota: Tomado de *Poemas del Alma.com,* disponible en https://www.poemas-del-alma.com/jose-agustin-goytisolo-el-oficio-del-poeta.htm

Analice el mensaje o lo que quiere transmitir el autor y explíquelo con sus palabras.

Escriba una estrofa acerca de un tema de interés en su vida y compártalo en sesión de formación.

2. Escriba un cuento a partir del tema “Como ponerse en los zapatos del otro”, de las ideas que se presentan a continuación y tenga en cuenta los siguientes aspectos:
   - Elimine las ideas que no sean del caso.
   - Ordene las ideas según su grado de importancia.

Cuento:

Es una narración breve creada por uno o varios autores, basada en hechos reales o ficticios, cuya trama es protagonizada por un grupo reducido de personajes y con un argumento relativamente sencillo.

https://es.wikipedia.org/wiki/Cuento .

Ideas:

a. Reconocer el dolor ajeno es compasión.
b. No se deja morir de hambre a las personas.
c. Se cae en la trampa de ver al otro como un extraño.
d. El hombre, el lobo del hombre
e. El punto es que la ambición es buena y justa.
f. La característica humana es la capacidad de sintonizarse con los demás.
g. El lenguaje, herramienta humana para mostrar sensibilidad, confianza, ternura y cooperación.

Presente el cuento a su instructor en el momento que lo indique y atienda la realimentación dada.

Observe y componga oraciones con las frases presentadas a continuación:

- Desde la Oscuridad mi Servicio…
- donde todo es tan Obsoleto…
- …de este mundo vano…
- …se ha perdido el sentido…
- mi Servicio es guiarte…
- …todos somos un mundo…
- …déjame llevarte…
- camino frío en el que sentirás…
- tu existencia déjame mostrarte
- mi Servicio es abrir

Construyan colectivamente de forma oral y en sesión de formacion una narración a partir de las oraciones compuestas anteriormente. Tengan en cuenta los siguientes aspectos:

a. Un aprendiz inicia el relato a partir de una de las oraciones.
b. Los demás aprendices intervienen de forma ordenada y sucesiva de acuerdo con lo indicado por el instructor.
c. Se deben utilizar todas las oraciones, pero no se deben repetir.
d. La narración debe tener coherencia y lógica.

Participe en la charla magistral orientada por el instructor acerca del uso de signos de puntuación, acentuación y palabras conectoras del discurso. Tenga en cuenta la información del Anexo 28 – *Manual del Escritor.*

Lea atentamente los textos a continuación y realice el siguiente ejercicio con cada escrito:

a. Ubique los signos de puntuación.
b. Identifique las palabras conectoras.
c. Reconozca las ideas principales.
d. Lea en voz alta haciendo uso de los signos de puntuación y la acentuación.

Texto 1 - Todos formamos parte del problema

No creo que haya una sola persona en Colombia que no forme parte del problema y que no tenga, por lo tanto el deber de ser parte de la solución La nuestra es una historia de escasos proyectos históricos verdaderamente lúcidos generosos y visionarios e infortunadamente esos pocos fueron abandonados o por la presión de las circunstancias o por la falta de persistencia que nos caracteriza A veces ocurrió por los horrores de la guerra como en el caso de la Expedición Botánica finalmente arrasada por los españoles de la reconquista que no solo sacrificaron a los investigadores sino que también arrebataron al país que ya era independiente desde 1810 las exquisitas láminas que habían pintado esos artistas mestizos y mulatos de los que Humboldt dijo que eran los mejores dibujantes de plantas del mundo

Texto 2 - Ideas para cambiar a Colombia

Un ejercicio fundamental de reconocimiento de la realidad equinoccial se frustró así y el saber de la Expedición Botánica no fue compartido jamás con el pueblo que tanto lo necesitaba No es exagerado afirmar que la causa de que la planta de coca se haya convertido en una maldición para Colombia en los últimos treinta años se debe a nuestra ignorancia del mundo indígena al fracaso final de aquella Expedición visionaria y al hecho alarmante de que esa aventura del conocimiento que requería ir mucho más allá de la botánica no fuera retomada por las generaciones posteriores Nuestro deber no es lamentarlo sino retomar esa tarea compartirla con la comunidad recuperar esas láminas que para los españoles no serán más que curiosidades botánicas y que en cambio para nosotros son uno de los símbolos más valiosos de nuestra pertenencia a este territorio y de la doble vocación científica y estética de nuestra aventura Pero también tenemos que proponernos con audacia nuevas y más profundas expediciones por este país todavía desconocido Debería estar claro para nosotros que si cada cierto tiempo perdemos el territorio es porque en realidad nunca hemos llegado a poseerlo de verdad, de una manera respetuosa pero eficiente y profunda

3. Realice la lectura del Anexo 29 - La *Expresión Escrita o Escritura del Texto*, describa en un párrafo la importancia de la escritura para el mundo, para su profesión y para usted.

Lea las páginas 2 a la 5 del Anexo 28 - *Manual del escritor*

Consulte el artículo *ESCRIBIR BIEN: 8 PASOS PARA ELABORAR UN BUEN TEXTO*, disponible en https://blog.ipler.edu.co/escribir-bien-8-pasos-para-elaborar-un-buen-texto

Elabore un listado de temas sobre los cuales quisiera escribir indicando cuáles de ellos requieren ser consultados o investigados y cuales han sido parte de su vida y escoja uno.

Consulte fuentes bibliográficas o cibergráficas acerca del tema escogido, seleccione las ideas más importantes y que considera se relacionan o fundamentan el tema.

Redacte un texto acerca del tema escogido, recuerde hacer uso de las pautas dadas por el instructor:

a. Seleccione ideas principales.
b. Use signos de puntuación y de acentuación.
c. Elabore ideas y oraciones de forma coherente.
d. Debe incluir introducción, desarrollo de ideas y conclusión, así como referencias bibliográficas de lo consultado.

Presente el texto a su instructor y atienda la realimentación.

Participe en la charla magistral orientada por el instructor acerca de los tipos de textos:

- Resumen
- Informe
- Reseña
- Ensayo
- Folleto turístico
- Retrato
- Cuento
- Afiche publicitario

Tenga en cuenta la información del Anexo 28 – *Manual del Escritor* y otras fuentes recomendadas por el instructor.

Conformen grupos de trabajo colaborativo de acuerdo con la indicación del instructor y construyan una presentación que incluya:

- Estructura y características del tipo de texto.
- Paso a paso para crear el documento.

- Texto de creación propia, teniendo en cuenta que el tema central es la oferta gastronómica de la cuidad o región donde se ubica el centro de formación.
- Parámetros de presentación y extensión definidos por el instructor.

Realicen la presentación del texto asignado en sesión de formación a sus compañeros e instructor. Reciban realimentación de ser necesario.

Realicen intercambio de texto con otro grupo y al documento que reciban efectúen los ajustes que consideren pertinentes de acuerdo con la realimentación dada y finalmente entreguen el documento al instructor.

Participe en la sesión de formación dirigida por su instructor acerca de la Guía Técnica Colombiana – GTC 185 para la escritura y presentación de documentos formales. Tome atenta nota de las indicaciones dadas. Para más información, consulte el Anexo 30 – *GTC_185* Numeral 5 La Carta.

4. Desarrolle las actividades planteadas para el siguiente caso:
El capitán de meseros de un restaurante recibe una oferta laboral por parte de otro establecimiento de mayor categoría para el mismo cargo, aunque se encuentra satisfecho con su actual trabajo ve en el nuevo, una oportunidad de crecimiento profesional y personal.

El capitán de servicio se ha desempeñado como steward en sus inicios durante un año y medio; posteriormente, como auxiliar de servicio por 2 años y 3 meses, luego mesero en cruceros por 4 años y finalmente capitán de servicio desde hace 9 meses.

Como Él no ha realizado estudios y es empírico en su profesión solicita de su colaboración para redactar la carta de presentación al nuevo empleo y a su vez la carta de renuncia a su actual trabajo.
Realice los siguientes ítems para ayudar al capitán de servicio:

a. Determine la estructura de una carta.
b. Defina los elementos que se deben incluir en cada tipo de carta.
c. Redacte las cartas de presentación y de renuncia para el capitán de servicio.
d. Lea, revise y corrija la gramática de ser necesario.
e. Defina los criterios para la presentación de las cartas.

Presente las cartas al instructor como evidencia del aprendizaje.

Evidencia: Cartas de presentación y renuncia del capitán de servicio.
Tiempo requerido: 20 horas (16 horas de acompañamiento del instructor y 4 horas de trabajo autónomo)

Ambiente requerido: Aula - biblioteca
Materiales: Anexos 28 y 29, computador, proyector, sonido, hojas de papel bond, guía de aprendizaje, marcadores fijos y borrables, hojas adhesivas de colores.

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
1. **Evidencia de Desempeño:** *Simulación asesoría, cobro y registro del pago.*	Conoce y maneja medios de pago para el cobro de consumos conforme políticas y procedimientos establecidos.	Observación directa/ Lista de cotejo
2. **Evidencia de Desempeño y Producto:** *Factura diligenciada correctamente según datos suministrados*.	Maneja la caja de acuerdo con políticas, procedimientos y manuales establecidos.	Observación directa/ Lista de cotejo
3. **Evidencia de Desempeño y Producto:** *Entrega sobre de remisión de fondos diligenciado según el caso.*	Efectúa avances parciales según manuales de procedimiento y protocolos establecidos Presenta registro de novedades y/o inconsistencias en el tiempo establecido de acuerdo con el manual de procedimientos.	Observación directa/ Lista de cotejo
4. **Evidencia de Desempeño y Producto:** *Escrito y entrevista "COVID 19 and F&B industry"*	Completa formularios con información personal utilizando vocabulario y gramática acorde con nivel principiante. Emplea la estructura básica del inglés (sujeto+verbo+complemento) en la elaboración de textos cortos orales y escritos en pasado simple que contienen información personal de su historia de vida y de otros.	Observación directa/ Lista de cotejo

5. **Evidencia de Producto:** *Estudio de caso Restaurante Blue resuelto*	Contextualiza el entorno ambiental y de la seguridad y salud en el trabajo según la normatividad vigente. Analiza la problemática ambiental, peligros y riesgos de las personas en su desempeño laboral según marco normativo.	Observación directa/ Lista de cotejo
6. **Evidencia de Desempeño y Producto:** *Exposición dinámica evaluación de peligros y medidas de control*	Interpreta los planes y programas de gestión ambiental y de SST según las condiciones de su ambiente laboral. Identifica los procedimientos de control operacional, ambiental y de seguridad y salud en el trabajo de acuerdo con la política de la organización. Aplica técnicas y procedimientos de control para el manejo ambiental y prevención de enfermedades laborales y accidentes de trabajo teniendo en cuenta los lineamientos establecidos por la organización.	Observación directa/ Lista de cotejo
7. **Evidencia de Producto:** *Inspección ambiental, de seguridad y salud y anexos documentales a un ambiente de trabajo.*	Identifica los mecanismos de control y seguimiento a las condiciones ambientales y del SST, para el monitoreo de las buenas prácticas ambientales según las condiciones y actos seguros de su entorno laboral. Prepara los reportes de actos y condiciones que afectan el desempeño ambiental y de la	Observación directa/ Lista de cotejo

	SST según objetivo del informe y lineamientos de la organización. Actúa frente a los incidentes ambientales y de seguridad y salud en el trabajo de acuerdo con lo establecido en el plan de emergencias.	
8. **Evidencia de Producto:** *Escrito y socialización acerca del pensamiento reflexivo y la comunicación.*	Reconoce la importancia, naturaleza y características de la comunicación humana, según el contexto en el que se desarrolla. Establece acuerdos a partir de la diversidad de conceptos y opiniones. Utiliza la información según el propósito establecido. Redacta textos con cohesión y coherencia siguiendo pautas de progresión temática. Emplea en la elaboración de textos estructuras textuales básicas. Identifica los diferentes tipos de textos teniendo en cuenta su intencionalidad.	Observación directa/ Lista de cotejo
9. **Evidencia de Producto:** *Análisis y comprensión lectora de un articulo*	Escucha con atención y concentración, asiente y pregunta al hablante---oyente para retroalimentar el proceso. Interpreta mensajes y reconstruye el discurso con sus propias palabras manteniendo el sentido.	Observación directa/ Lista de cotejo

	Interpreta señales, signos, símbolos e íconos propios de su actividad laboral. Codifica y decodifica mensajes utilizando procesos comunicativos orales y escritos. Utiliza íconos, símbolos, señales, planos, esquemas y flujogramas según el requerimiento. Gráfica la información con contenidos semánticos. Apropia un método para leer comprensiva e interpretativamente. Aplica las técnicas para la comunicación verbal y no verbal según requerimientos establecidos. Produce textos explicativos, instructivos, descriptivos según especificaciones.	
10.**Evidencia de Producto:** *Cartas de presentación y renuncia del capitán de servicio*	Utiliza el lenguaje según el destinatario, el propósito, el contexto y el contenido. Usa el léxico con precisión y propiedad en los procesos de comunicación relacionados con el área de desempeño laboral. Selecciona el tipo de texto de acuerdo con sus intereses y necesidades de conocimiento. Emplea para la producción de textos normatividad vigente.	Observación directa/ Lista de cotejo

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Accidente laboral: todo suceso repentino que sobrevenga por causa o con ocasión del trabajo, y que produzca en el trabajador una lesión orgánica, una perturbación funcional o psiquiátrica, una invalidez o la muerte.

Actos inseguros: es la acción u omisión del trabajador que crea un riesgo contra su seguridad y/o la de sus compañeros. Los actos inseguros constituyen el factor humano de las causas de accidente.

Albañil: aquella persona que como maestro oficial se dedica a trabajar en la albañilería. Los albañiles tienen conocimientos de las áreas de construcción, reformas y renovación y reparación de edificios.

ARL: son entidades aseguradoras de vida que desarrollan sus actividades con los seguros laborales; es decir, son aseguradoras que cubren riesgos de tipo laboral, incluidos aquellos que se puedan generar de camino al lugar de trabajo.

Concienciación: Acción y efecto de crear conciencia entre la gente acerca de un problema o fenómeno que se juzga importante.

Condiciones inseguras: Son aquellas situaciones que se presentan en el lugar de trabajo y se caracterizan por la presencia de riesgos no controlados que pueden generar accidentes de trabajo. Son acciones u omisiones cometidas por las personas; estas posibilitan que se produzcan accidentes y se hacen por: IMPERICIA, IMPRUDENCIA O NEGLIGENCIA.

Contexto: Conjunto de circunstancias que rodean una situación y sin las cuales no se puede comprender correctamente. En lingüística: Conjunto de elementos lingüísticos que incluyen, preceden o siguen a una palabra u oración y que pueden determinar su significado o su correcta interpretación.

Contrato: Acuerdo, generalmente escrito, por el que dos o más partes se comprometen recíprocamente a respetar y cumplir una serie de condiciones. / Documento en que figura este acuerdo, firmado por todas las partes.

COPASST: (Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo) es un comité encargado de la promoción y vigilancia de las normas en temas de seguridad y salud en el trabajo dentro de las empresas públicas y privadas.

Desperdicios: El desperdicio de alimentos se refiere a la disminución en la cantidad o calidad de los alimentos como resultado de las decisiones y acciones de los minoristas, proveedores de servicios alimentarios y consumidores.

Flexómetro: instrumento que sirve para medir longitudes en superficies rectas o curvas.

Hemisferio cerebral: Una de las dos mitades del cerebro, la parte del encéfalo que controla las funciones de los músculos y también controla el habla, el pensamiento, las emociones, la lectura, la redacción y el aprendizaje.

Incidente laboral: acontecimiento no deseado o provocado durante el desempeño normal de las actividades laborales que se realicen normalmente y que podría desembocar en un daño físico, una lesión o una enfermedad ocupacional, del trabajador en cuestión.

Inspección: Técnica sistemática de observación de áreas y puestos de trabajo que nos permita identificar actos o condiciones de riesgo que podrían llegar a convertirse en incidentes y/o accidentes de trabajo, con el propósito de establecer medidas de control que reduzcan, controlen o eliminen los factores de riesgo presentes./ procedimiento metodológico que involucra análisis, pruebas y confirmación de procedimientos y prácticas de seguimiento que llevan a determinar la situación ambiental en que se encuentra un proyecto, obra o actividad y a la verificación del grado de cumplimiento de la legislación ambiental .

Integridad física: implica la preservación y cuidado de todas las partes del cuerpo, lo que conlleva al estado de salud de las personas. La integridad psíquica es la conservación de todas las habilidades motrices, emocionales, psicológicas e intelectuales.

Inteligencias: según la primera entrada en el diccionario de la Real Academia Española, inteligencia es la "capacidad de entender o comprender" y la segunda es la "capacidad de resolver problemas". Las inteligencias múltiples hacen referencia a un modelo de pensamiento que plantea la existencia de un conjunto de capacidades y habilidades, que pueden ser desarrolladas por las personas en función de factores biológicos, personales y sociales.

Lingüística: ciencia que estudia el lenguaje humano y las lenguas. / Estudio científico del origen, la evolución y la estructura del lenguaje, a fin de deducir las leyes que rigen las lenguas.

Luxómetro: (también llamado luxmetro o light meter) es un instrumento de medición que permite medir simple y rápidamente la iluminancia real y no subjetiva de un ambiente. La unidad de medida es el lux (lx).

Monitoreo ambiental: proceso de recolección de datos. Estudio de seguimiento continuo y sistemático de las variables ambientales. Su objetivo es identificar y evaluar – cualitativa y cuantitativamente – las condiciones de los recursos naturales.

Perdidas: falta o ausencia de algo que se tenía. Es la disminución en la cantidad o calidad de los alimentos como resultado de las decisiones y acciones de los proveedores en la cadena alimentaria, excluyendo a los minoristas, proveedores de servicios de alimentos y consumidores

Prevención: acción de prevenir. Medida o disposición que se toma de manera anticipada para evitar que suceda una cosa considerada negativa.

Remisión de fondos: documento usado y diligenciado por el Cajero, para enviar al departamento de contabilidad, el total de moneda local o extranjera que recibió durante su turno laboral.

Sistema POS: programa para tiendas, micro mercados, droguerías, restaurantes, almacenes, entre otros, que desean sistematizar el control de sus ventas, e inventario. Es un programa para facturación y para administrar su comercio.

Sonómetro: instrumento de medida diseñado para medir niveles de sonido presión sonora. Se usa para medir el nivel de ruido en un momento dado en un sitio. La lectura del sonómetro se da en

decibeles. Los sonómetros se clasifican en Clase 0, 1, 2 y 3 de acuerdo con la precisión de las medidas.

Teólogo: persona que se dedica a la teología o estudio del conjunto de conocimientos acerca de Dios.

6. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

Mutua Balear. (2020, 21 julio). *CONSEJOS PARA REABRIR TU BAR O RESTAURANTE EN TIEMPOS DEL COVID-19.* YouTube. https://www.youtube.com/watch?v=dJ6itL-POlA

UNESCO Etxea - Centro UNESCO del País Vasco. (2018, 6 noviembre). *ODS 12 | Producción y Consumo Responsables.* YouTube. https://www.youtube.com/watch?v=Y2n7xFQWOjo

Servicio de Alimentos & Bebidas

Abarrotes Franco Cancún. (2019, 15 noviembre). *COBRO CON TARJETA*. YouTube. https://www.youtube.com/watch?v=5q39ccyEb7k

alegra. (s. f.-b*). Conoce las diferencias entre factura electrónica y factura digital.* https://ayuda.alegra.com/es/conoce-las-diferencias-entre-factura-electr%C3%B3nica-y-factura-digital

arturo olivares. (2020, 16 junio). *Sistema Delivery Oracle - Micros.* YouTube. https://www.youtube.com/watch?v=eXmTufuWr34

ASBA. (s. f.*). Medios de pago - Programa de Educación Financiera ASBA*. asba-supervision. https://www.asba-supervision.org/PEF/medios-de-pago/

BBVA Research. (2018, 28 marzo*). ¿Qué son los ecosistemas digitales?* YouTube. https://www.youtube.com/watch?v=xMGjfHwv4qE

Chauvin, S. (2019, 28 febrero). *Glosario de Términos de Contabilidad.* Mujeres de Empresa. http://www.mujeresdeempresa.com/glosario-de-terminos-de-contabilidad/

Comfanorte. (2019, 13 agosto*). Aprende a manejar la caja registradora con Comfanorte.* YouTube. https://www.youtube.com/watch?v=xZ0npPzgi7w

Contador Contado. (2019, 21 noviembre). *ARQUEO DE CAJA | Asientos de ajuste y formato fácil paso a paso.* YouTube. https://www.youtube.com/watch?v=NkkY0dA_Q1Q

Cruz, A. F. (2020, 9 abril*). ¿Qué es una tarjeta de crédito y cómo funciona?* Rankia. https://www.rankia.co/blog/ranking-tarjetas-credito-debito/3915766-que-tarjeta-credito-como-funciona

DIAN. (s. f.). *Qué es la Factura Electrónica*. https://www.dian.gov.co/impuestos/factura-electronica/factura-electronica/Paginas/que-es-la-factura-electronica.aspx

E&L. (2019, 29 enero). *Factura Electrónica Contribuye con el Medio Ambiente.* Revista Empresarial y Laboral. https://revistaempresarial.com/actualidad-empresarial/novedades/factura-electronica-contribuye-medio-ambiente/

Ernesto Rivero. (2017, 9 mayo). *Curso Cajero de Restaurante: Apertura de caja.* YouTube. https://www.youtube.com/watch?v=PIEmeqz4_uk

Ernesto Rivero. (2017, 9 mayo). *Curso Cajero de Restaurante: Corte de caja parcial.* YouTube. https://www.youtube.com/watch?v=T-_0rPpTPFM

Ernesto Rivero. (2017, mayo 9). *Curso Cajero de Restaurante: Corte de caja final.* YouTube. https://www.youtube.com/watch?v=IGoWLe_xLY0&list=PLslnFmzFJkJA7DO3dji6bN0YQNEfcpjQB

Ernesto Rivero. (2017b, mayo 9). *Curso Cajero de Restaurante: Proceso de cobranza.* YouTube. https://www.youtube.com/watch?v=C03ZUsVcMfU

EuropeaMaps. (2014, 2 septiembre). *Cajero.* YouTube. https://www.youtube.com/watch?v=mvx5JMVgTX8

Flores Alegría, A. (2018). *Servicio en restaurante.* RA-MA Editorial. https://elibro-net.bdigital.sena.edu.co/es/ereader/senavirtual/105635?page=238

Galván Alcántara, M. (2017). *Diseño de procesos de servicio en restauración. HOTR0309.* IC Editorial. https://elibro-net.bdigital.sena.edu.co/es/ereader/senavirtual/59232?page=98

Guilcapi, D. (2016, 5 diciembre). *HISTORIA DEL DINERO - LINEA DE TIEMPO.* Prezi.Com. https://prezi.com/arap8ws2c_vp/historia-del-dinero-linea-de-tiempo/

Inbrax Chile. (2017, 5 julio*). U3 DEFINICIÓN ECOSISTEMA DIGITAL.* YouTube. https://www.youtube.com/watch?v=Vn7IfNRhmNs

Infotecno. (2020, 21 septiembre). *Kit Punto de Venta para Restaurante o Negocio de Comida con Impresora para Barra o Cocina Comandas.* YouTube. https://www.youtube.com/watch?v=BLD8aidPtns

Jc Luna. (2020, 27 mayo). *Llega a una tienda y no sabía cómo pagar con su billete.* YouTube. https://www.youtube.com/watch?v=y7YSBAjIBSA

JORGE GUTIERREZ. (2014, 10 octubre). *Pedir Pizza en un restaurante digital - mesa digital Pizza Hut.* YouTube. https://www.youtube.com/watch?v=5e7tHpj8JEQ

Kenenh accountant. (2020, 3 junio). *Cómo hacer un ARQUEO DE CAJA | Asientos contables por Ajuste.* YouTube. https://www.youtube.com/watch?v=pdBbhMfaqf4

ManagementPro Inc. (s. f.). *Software para Restaurantes | ManagementPro ®.* Mproerp. https://www.mproerp.com/software-para-restaurantes-caracteristicas/

Martínez Sánchez, G. (2011). *Facturación y cierre de actividad en restaurante (UF0260).* IC Editorial. https://elibro-net.bdigital.sena.edu.co/es/ereader/senavirtual/54190?page=11

Martinez, J. S. M. (2013, 14 agosto). *Manual de funciones y proce para caja (1).* slideshare. https://es.slideshare.net/seba1291/manual-de-funciones-y-proce-para-caja-1

Mastercard. (s. f.). *Formas de pago y Seguridad |* Mastercard. https://www.mastercard.com.co/es-co/consumidores/formas-de-pago.html

Nebbitec Nebbit. (2017, 17 febrero). *Caja Registradora Computarizada Touch Software facturación Ecuador SRI.* YouTube.

Redacción Tavola News. (2017, 23 agosto). *Restaurantes del futuro: nuevas formas de pago.* Tavola News. https://www.tavolanews.es/blog/2017/08/23/restaurantes-del-futuro/

SimSupport Online. (2018, 7 octubre). *Front of House Training - Oracle Micros Simphony POS Training and Support.* YouTube. https://www.youtube.com/watch?v=PfS10uoPjqA

Syscomp Sas. (2015, 7 septiembre). *Apertura y Cierre de Caja Conexion POS.* YouTube. https://www.youtube.com/watch?v=6CQ0o5aIPXE

Tiller Systems. (2020, 29 octubre). *La increíble historia de la caja registradora.* https://www.tillersystems.com/es/blog/la-increible-historia-de-la-caja-registradora/#:%7E:text=James%20Ritty%2C%20due%C3%B1o%20del%20t%C3%ADpico,una%20caja%20mec%C3%A1nica%20sin%20recibos

UNIVERSALPAY. (2021, 19 abril*). ¿Qué partes están involucradas en los pagos con tarjeta?* https://www.universalpay.es/partes-estan-involucradas-los-pagos-tarjeta/

Velarde Sussoni Consultores. (2011, 14 noviembre). *APRENDIENDO EL MANEJO DE CAJA.* slideshare. https://es.slideshare.net/juliatvelardes/manejo-de-caja-10160045

Walter Andrés Paz Arteaga. (2018, 4 junio). *Tutorial Zeus para cajeros, básico (1)*. YouTube. https://www.youtube.com/watch?v=P67oiltIboo

Walter Andrés Paz Arteaga. (2018b, junio 4). *Tutorial Zeus para cajeros, básico (2).* YouTube. https://www.youtube.com/watch?v=w57aEX9agMQ

Walter Andrés Paz Arteaga. (2018c, junio 4). *Tutorial Zeus para cajeros, básico (3).* YouTube. https://www.youtube.com/watch?v=WKZGPMzkpIw

wikiHow. (2020, 28 agosto). *Cómo usar una caja registradora.* https://es.wikihow.com/usar-una-caja-registradora

ZEUS TECNOLOGÍA. (s. f.*). Zeus Restaurantes | POS especializado para su restaurante, bar o plazoleta.* zeustecnologia. https://www.zeustecnologia.com/productos/front-office/restaurantes?gclid=CjwKCAiAnIT9BRAmEiwANaoE1Zl9XvQ14V3KKlgkO-2qS0H_tovdYyJvBzeAuFfOKTUP6sloso5UqhoCfPgQAvD_BwE#

Interacción en lengua inglesa

Allergy New Zealand. (2016, 25 julio). *Allergy Hospitality Training Video.* YouTube. https://www.youtube.com/watch?v=RLD5N37waVI

American Express. (2020, 28 julio). *COVID-19: Future Trends in Food and Beverage Industry. Business Class: Trends and Insights |* American Express. https://www.americanexpress.com/en-ca/business/trends-and-insights/articles/covid-19--future-trends-in-food-and-beverage-industry/

Cambridge University Press. (2021, 5 mayo). *Diccionario Cambridge Inglés y Tesauro gratuitos.* Cambridge Dictionary. https://dictionary.cambridge.org/es/

CNA Insider. (2020, 24 octubre). *Shattered Fragility? What COVID-19 Revealed About The Restaurant Industry.* YouTube. https://www.youtube.com/watch?v=HMIEZ2Hn4Pg

VICTORIA State Government. (s. f.). *Food allergy and intolerance | betterhealth.vic.gov.au.* BetterHealth Channel. https://www.betterhealth.vic.gov.au/health/ConditionsAndTreatments/food-allergy-and-intolerance

WordReference. (s. f.*). 406 - Client browser does not accept the MIME type of the requested page.* https://www.wordreference.com/

Protección ambiental, seguridad y salud en el trabajo

Bcn prevención integral. (s.f). *Caída en altura. Accidente de trabajo*. Obtenido de YouTube: https://youtu.be/bM0DGQ4ahJY?list=PLR2trfgkN35KPXvYOttjDMG8C9p-v8599

Cámara Latinoamericana de SST LatamSST. (s.f.). *Introducción a Monitoreo Ambiental*. Obtenido de Cámara Latinoamericana de SST LatamSST: https://www.youtube.com/watch?v=yo3zMvPL7sE

CanalCapitalBogotá. (10 de enero de 2017). *Ruido en zonas residenciales*. Obtenido de YouTube: https://youtu.be/CcIl2F5KNWo

Centro de Recursos del Departamento de Seguros de Texas. (s.f.*). La Salud y Seguridad del Personal de Restaurantes. División de Compensación para Trabajadores (TDI/DWC),* Pub. No. HS04-032B(4-06).

Cestafe, P. (s.f.). *Accidente Laboral Caída al mismo nivel*. Obtenido de YouTube: https://youtu.be/zkDQkfh7WFQ

Cloverpremium. (s.f.). *accidente en restaurant*. Obtenido de YouTube: https://youtu.be/nPPhyrwiWmI

CNN. (5 de junio de 2019). *17 cifras que debes conocer en el Día Mundial del Medio Ambiente*. Obtenido de CNN: https://cnnespanol.cnn.com/2019/06/05/y-tu-que-haces-cada-dia-por-el-medio-ambiente/

Consolución asesores S.A.S. (2015). *Álbum Seguridad y Salud en el Trabajo Herramientas Lúdicas para Todos.* Bogotá: Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación-ICONTEC.

Cutts, S. (21 de Diciembre de 2012). *Man*. Obtenido de YouTube: https://youtu.be/WfGMYdalClU

cxocommunity. (s.f.). *¿Accidentes laborales o falta de prevención?* Obtenido de YouTube: https://youtu.be/fYXe69ymUFE

DADbiología. (s.f.). *Ecología, factores bióticos y abióticos*. Obtenido de YouTube: https://youtu.be/hYZYcuvmzq8

DaElEjemplo. (28 de enero de 2018). *Experimento Social - Basura en la calle*. Obtenido de YouTube: https://youtu.be/FYKPaCOv4d0

Easy Safety-SSOLMAQ. (27 de agosto de 2019). *Jerarquia del control de riesgos - explicacion sencilla*. Obtenido de https://youtu.be/ImipqoonHDc

Ecoseg Consultores S.A. (05 de 05 de 2017). *¿Accidentes Laborales o Falta de Prevención?* Obtenido de Ecoseg Consultores S.A.: https://ecoseg.org/2017/05/05/accidentes-laborales-o-falta-de-prevencion/

El Siglo mx. (30 de septiembre de 2018). *Terrible accidente en un show de un restaurante*. Obtenido de YouTube: https://youtu.be/ayEUJMg5JTE

Erazo, M., & Cárdenas, R. (2013). *Ecología Impacto de la Problemática Ambiental Actual sobre la Salud y el Ambiente.* Obtenido de Sistemas de Blibliotecas Sena: https://elibro-net.bdigital.sena.edu.co/es/ereader/senavirtual/69248

Escuela de Gestión Estratégica EGE- ARL Colpatria. (s.f). *Investigación y reportes de accidentes*. Obtenido de YouTube: https://youtu.be/F8NUuQGski4

Escuela Europea de Excelencia. (11 de mayo de 2015). *ISO 14001: Programa de Gestión Ambiental*. Obtenido de Escuela Europea de Excelencia: https://www.nueva-iso-14001.com/2015/05/iso-14001-programa-de-gestion-ambiental/#:~:text=Los%20programas%20de%20gesti%C3%B3n%20ambiental%20son%20la%20forma%20mediante%20la,ambiental%20de%20una%20forma%20mejorada

Escuela de gestión estratégica EGE. (s.f.). *10 pasos para implementar el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo en PYMES.* Obtenido de https://youtu.be/TofEZq-6Vek

Escuela de Gestión Estratégica EGE. (25 de enero de 2017). *Investigación y Reportes de accidentes*. Obtenido de YouTube: https://youtu.be/F8NUuQGski4

Fondo de prevención y atención de emergencias FOPAE. (2013). *Guía Para Elaborar Planes De Emergencia Y Contingencias Componente A-3* (Vol. 9, pp. 37–40). Alcaldía Mayor de Bogotá.

Gomez, I. (s.f.). *Sistemas de gestión ambiental y norma ISO 14001:2015*. Obtenido de YouTube: https://youtu.be/YenU0f2XZDg

Grupo Proikos. (s.f). *Identificación de Peligros y Evaluación de Riesgos (IPER)*. Obtenido de YouTube: https://youtu.be/ooKt3SA8o74

Icontec, & Consejo colombiano de seguridad. (2012). Guía para la identificación de los peligros y la valoración de los riesgos en seguridad y salud ocupacional GTC 45. In *Compendio :normas fundamentales sobre gestión de la calidad y documentos de orientación para su aplicación* (Issue 571, pp. 1–38). Icontec. https://idrd.gov.co/sitio/idrd/sites/default/files/imagenes/gtc450.pdf

Icontec. (23 de septiembre de 2015). NTC-ISO 14001. Colombia: Icontec.

Icontec. (20 de mayo de 2009). *GTC 24 Gestión ambiental Residuos sólidos. Guía para la separación en la fuente*. Colombia: Icontec.

Icontec. (16 de diciembre de 2020). NTC 6496 Sistema de gestión de la sostenibilidad para los establecimientos Gastronómicos, bares y similares. Requisitos. Bogotá: Icontec.

ISO 14001:2015. (11 de mayo de 2015). *ISO14001: Programa de Gestión Ambiental*. Obtenido de Nueva ISO 14001.com: https://www.nueva-iso-14001.com/2015/05/iso-14001-programa-de-gestion-ambiental/#:~:text=Los%20programas%20de%20gesti%C3%B3n%20ambiental%20son%20la%20forma%20mediante%20la,ambiental%20de%20una%20forma%20mejorada.

Jason Post Panimation 2009. (2009). *Los 3 pasos de una inspección ambiental*. Obtenido de YouTube: https://youtu.be/T06zekPyHzo

Lozada, D. (11 de mayo de 2016). *Gestion Ambiental Restaurante*. Obtenido de YouTube: https://youtu.be/jTUqjy0yHOE

MInisterio de ambiente, vivienda y desarrollo territorial. (07 de abril de 2006). *Resolución número 627 de 2006.* Colombia.

MInisterio de ambiente y desarrollo sostenible. (17 de marzo de 2015). *Resolución número 0631 de 2015.* Colombia.

Ministerio de minas y energía. (30 de marzo de 2010). Resolución 180540 de 2010 - RETILAP. Colombia: Ministerio de minas y energía.

Minambiente, ONU, Asociación de gastronomía sostenible, Universidad de la sabana, Bogotá Cluster gastronomía, & Cámara de comercio de Bogotá. (2016). *Gastronomía Sostenible, Promoviendo buenas prácticas de producción y consumo sostenible para prevenir el desperdicio de alimentos y reducir la generación de residuos sólidos* (p. 2). http://www.worldresourcesreport.org

Ministerio del Trabajo. *Decreto 1072 de 2015*. , (2015).

Alcaldía mayor de Bogotá. (s.f.). *Oportunidades de producción más limpia en el sector hotelero y servicios de restaurante*. Alcaldía Mayor de Bogotá. http://ambientebogota.gov.co/documents/24732/3988003/Oportunidades+de+produccion+mas+limpia+en+el+sector+hotelero+y+servicios+de+restaurante.pdf

Rojas, J. C. (8 de diciembre de 2017). *Exceso de turistas y hotelería ilegal ponen en jaque a la naturaleza.* El Tiempo.com. Obtenido de https://www.eltiempo.com/vida/medio-ambiente/turismo-excesivo-afecta-ecosistemas-en-colombia-159910

Sura. (2019). *Autocuidado y seguridad como valor de vida, motivación para la autogestión*. Recuperado el 25 de 07 de 2019, de https://www.arlsura.com/index.php/component/content/article?id=330:-sp-11386

Universidad de Antioquia. (s.f). *Muestras Compuestas*. Obtenido de YouTube: https://youtu.be/za9o1d0-KJQ

Universidad de Bogotá Jorge Tadeo Lozano . (2020). *Programas de Gestión Ambiental*. Obtenido de Utadeo: https://www.utadeo.edu.co/es/link/universidad-verde/183366/programas-de-gestion-ambiental

Virtual Training Lteam. (10 de octubre de 2018). *10 Conceptos Gestión Ambiental*. Obtenido de YouTube: https://youtu.be/8k1b1LtWvFM

Desarrollo de procesos comunicativos

A. (2021, 18 mayo). *Habilidades del Pensamiento.* blogspot. http://alegria-habilidades-pensamiento.blogspot.com/2012/05/habilidades-del-pensamiento.html

Arias, A. (2020, 6 julio). *Cómo se comunican las hormigas.* ecologiaverde.com. https://www.ecologiaverde.com/como-se-comunican-las-hormigas-2883.html

B@UNAM. (s. f.). *El cerebro - Unidad de Apoyo Para el Aprendizaje.* Bunam. http://uapas1.bunam.unam.mx/ciencias/el_cerebro/

Bertran, P. (2021, 18 mayo). *Los 24 tipos de pensamiento (y sus características).* medicoplus. https://medicoplus.com/psicologia/tipos-pensamiento

Colorado, R., & Rivera, J. M. (s. f*.). Feromonas – Dirección de Comunicación de la Ciencia.* buzonuv@uv.mx. https://www.uv.mx/cienciauv/blog/feromonas/

Elita0278. (2016, 13 octubre). *La importancia de la comunicacion (conclusion).* Slideshare. https://www.slideshare.net/Elita0278/la-importancia-de-la-comunicacion-conclusion

Equipo educalive.com. (2020, 23 diciembre). ✓ *Cómo mejorar la comprensión lectora: consejos, técnicas y ejercicios.* Blog de educalive. https://blog.educalive.com/mejorar-comprension-lectora/

FAO. (1994). *LA COMUNICACIÓN - clave para el desarrollo humano.* http://www.fao.org/3/t1815s/t1815s00.htm

Gamón, J. G. (2018, 8 marzo). *Español práctico I: En el restaurante.* Revista Habla. https://www.revistahabla.com/espanol-practico-i-en-el-restaurante/

Glover, M. (2020, 9 marzo). *Tipos de pensamiento según la psicología.* psicologia-online.com. https://www.psicologia-online.com/tipos-de-pensamiento-segun-la-psicologia-4223.html

Goytisolo, J. A. (s. f.). *EL OFICIO DEL POETA - Poemas de JosÃ© AgustÃn Goytisolo.* Poemas del Alma. https://www.poemas-del-alma.com/jose-agustin-goytisolo-el-oficio-del-poeta.htm

Guerrero, T. (2021, 9 abril). Explorando el carajillo, una bebida clásica a base de café. Perfect Daily Grind EspaÃ±ol. https://perfectdailygrind.com/es/2021/04/10/explorando-el-carajillo-una-bebida-clasica-a-base-de-cafe/

Juanca9832. (2016, 26 septiembre*). ¡Las Habilidades Del Pensamiento! ¿Cuales Son?* YouTube. https://www.youtube.com/watch?v=6eGt5bdCfac

Khan Academy. (s. f.). *Comunicación en los animales (artículo).* https://es.khanacademy.org/science/ap-biology/ecology-ap/responses-to-the-environment/a/animal-communication

L. Salas Borges. (2009, 9 noviembre). *Las Habilidades de Pensamiento.* YouTube. https://www.youtube.com/watch?v=3-trzs9FuBQ

Leila Diaz. (2016, 25 septiembre). *Habilidades Básicas del Pensamiento y Metacognición.* YouTube. https://www.youtube.com/watch?v=LJbCY_9HvhE

Martínez, P. (2019, 2 septiembre). *¿Cómo se comunican las abejas?* expertoanimal.com. https://www.expertoanimal.com/como-se-comunican-las-abejas-24451.html

Méndez, M. L. (2019, 27 mayo). *Elementos de la comunicación.* ABC Color. https://www.abc.com.py/edicion-impresa/suplementos/escolar/elementos-de-la-comunicacion-543141.html

Ortega, C. (2021, 13 mayo). *LENGUAJE VERBAL Y NO VERBAL.* blogspot. http://carlosortegab.blogspot.com/2011/02/lenguaje-verbal-y-no-verbal.html

Pável Kombetar Sulca Quispe. (2019, 21 noviembre). *Estructura de un discurso 👩‍🏫oral ✿ para potenciar tu exposición* 📣. YouTube. https://www.youtube.com/watch?v=5cmMbmRlLa8

Quelart, R. (2011, 19 agosto). *«Cuando uno percibe las similitudes entre el humano y la hormiga, se siente más humilde».* La Vanguardia. https://www.lavanguardia.com/medio-ambiente/20110818/54202450439/cuando-uno-percibe-las-similitudes-entre-el-humano-y-la-hormiga-se-siente-mas-humilde.html

Raffino, M. (2020, 4 junio). *Cuartilla. Concepto*. https://concepto.de/cuartilla/

Rodríguez, H. (2018, 7 noviembre). *National Geographic.* www.nationalgeographic.com.es. https://www.nationalgeographic.com.es/naturaleza/actualidad/el-complejo-sistema-de-alerta-de-las-abejas-cuando-algo-amenaza-la-colmena_10264

Ruiz, L. (2021, 18 mayo). *Los 11 tipos de pensamiento (y en qué consiste cada uno).* estilonext. https://estilonext.com/psicologia/tipos-de-pensamiento

Salazar, A. O. (2015, 3 agosto). *Escribir bien: 8 pasos para elaborar un buen texto.* Ipler. https://blog.ipler.edu.co/escribir-bien-8-pasos-para-elaborar-un-buen-texto

SanMax, I. M. (2021, 26 febrero). El auge del espresso martini. Perfect Daily Grind EspaÃ±ol. https://perfectdailygrind.com/es/2021/02/27/el-auge-del-espresso-martini/

Tipos de comunicación entre grupos. (2018, 14 diciembre). blogspot. http://miblogitzelleon.blogspot.com/2018/12/tipos-de-comunicacion-entre-grupos_13.html

Tobón, L. (s.f.). *IMPORTANCIA DEL CONTEXTO EN LA COMUNICACIÓN LINGÜÍSTICA*. Biblioteca Clacso. http://biblioteca.clacso.edu.ar/gsdl/cgi-bin/library.cgi?c=co/co-014&a=d&d=HASH4e78991b148db9b2b34d31.2

Torres, A. (2021, 13 mayo). *Los 9 tipos de pensamiento y sus características. Psicología y Mente.* https://psicologiaymente.com/inteligencia/tipos-pensamiento

Udearroba. (2018, 6 julio). *Tips para la preparación de un discurso oral.* YouTube. https://www.youtube.com/watch?v=Zsh_Dnw79cc

Universidad Camilo José Cela. (2018, 19 abril). *El discurso como herramienta de Comunicación. master-comunicacion.* https://master-comunicacion.es/blogmastercomunicacion/el-discurso-como-herramienta-de-comunicacion/

VirtualMagisterio. (2013, 18 noviembre). *Carlos Lomas.* YouTube. https://www.youtube.com/watch?v=BlfjQQ2bsOY

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	**Clara Mireya Bonilla** **Jeison David Castaño** **Liliana Corzo** **Victoria Garcia** **Luis Ospina** **Erika Marcela Rojas** **Fernando Zapata**	**Instructores Técnicos y Transversales/ Equipo de Desarrollo Curricular**	**Centro Nacional de Hotelería, Turismo y Alimentos**	**13 de marzo de 2021**
	Martha Isabel Rincon	**Acompañamiento**	**Centro Nacional de Hotelería,**	

		Pedagógico	**Turismo y Alimentos**	
Fecha de finalización y aprobación:				**9 de julio de 2021**

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

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