| Modelo de Mejora Continua | LÍNEA TECNOLÓGICA DEL PROGRAMA<br>CLIENTE<br>RED TECNOLÓGICA<br>TECNOLOGÍAS DE SERVICIOS TURÍSTICOS |
|---|---|

| DISEÑO DE ACCIONES DE FORMACION COMPLEMENTARIA | |
|---|---|
| CÓDIGO: | DENOMINACIÓN DEL PROGRAMA |
| 66210168 | BÁSICO DE MESA Y BAR |
| VERSIÓN:<br>1 | SECTOR DEL PROGRAMA:<br>SERVICIOS |
| Vigencia del Programa | Fecha inicio Programa: 22/07/2010<br>Fecha Fin Programa: El programa aún se encuentra vigente |
| DURACIÓN MÁXIMA | 63 horas |
| JUSTIFICACIÓN: | El SENA, entidad encargada de la formación para el trabajo, presenta este curso básico para el servicio de mesa y bar, basado en competencias laborales y la actualización tecnológica correspondiente.<br>Línea tecnológica cliente. |
| REQUISITOS DE INGRESO: | -Carta de presentación expedida por la comunidad.<br>-Cumplir con el trámite de selección definido por el Centro |
| ESTRATEGIA METODOLÓGICA: | Centrada en la construcción de autonomía para garantizar la calidad de la formación en el marco de la formación por competencias, el aprendizaje por proyectos y el uso de técnicas didácticas activas que estimulan el pensamiento para la resolución de problemas simulados y reales; soportadas en el utilización de las tecnologías de la información y la comunicación, integradas, en ambientes abiertos y pluritecnológicos, que en todo caso recrean el contexto productivo y vinculan al aprendiz con la realidad cotidiana y el desarrollo de las competencias.<br>Igualmente, debe estimular de manera permanente la autocrítica y la reflexión del aprendiz sobre el que hacer y los resultados de aprendizaje que logra a través de la vinculación activa de las cuatro fuentes de información para la construcción de conocimiento:<br>-El instructor - Tutor<br>-El entorno<br>-Las TIC<br>-El trabajo colaborativo |

| COMPETENCIA | |
|---|---|
| CÓDIGO: | DENOMINACIÓN |
| 260201012 | REALIZAR PROCESOS BÁSICOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.<br>(EQUIVALE A LA NORMA NTS 001 DEL MINCOMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO) |

| **ELEMENTO(S) DE LA COMPETENCIA** |
|---|
| DENOMINACIÓN |
| Organizar el área para el inicio y cierre de actividades. |

Operar equipos y elementos de trabajo de acuerdo con los parámetros establecidos.

## 2. RESULTADOS DE APRENDIZAJE

DESCRIPCIÓN

SERVIR BEBIDAS DE ACUERDO A PEDIDOS RECIBIDOS.

MONTAR EL ÁREA DE SERVICIO DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS

ASEAR Y LIMPIAR EQUIPOS Y UTENSILIOS SEGÚN MANUALES DE FUNCIONAMIENTO Y SEGURIDAD.

## 3. CONOCIMIENTOS

### 3.1. CONOCIMIENTOS DE CONCEPTOS Y PRINCIPIOS

Cliente, concepto, tipología, características.
Terminología gastronómica.
Historia de la Gastronomía
Protocolo de servicio de alimentos y bebidas..
Especificaciones del producto.
Material profesional de servicio: características y clasificación por grupos de inventario.
Mise en place: Áreas de producción, áreas de servicio.
Tipos de servicio.
Procedimiento de toma y redacción de pedidos.
Normas de seguridad, higiene y manipulación
Técnicas para la prestación del servicio.

### 3.2. CONOCIMIENTOS DE PROCESO

Realizar el dialogo de venta para dar información sobre productos y servicios, mediante la interpretación de la carta.
Diligenciar comanda y reclamar pedido en el área de producción. Recopilar información.
Realizar mise en place de áreas y estaciones de servicio.
Desarrollar el servicio de alimentos y bebidas cumpliendo el protocolo establecido...
Comprender en el contexto de usuarios y proveedores el origen de las inconformidades y sus posibles causas para establecer procedimientos de solución.

## 4. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Emplea técnicas de comunicación estableciendo canales concretos con los clientes.
Alista áreas de servicio para realizar diferentes tipos de montajes.
Diferencia productos según características para el servicio.
Revisa las cuentas y recibe pagos del cliente en las diferentes formas.
Realiza servicio de alimentos y bebidas cumpliendo estándares y protocolos.
Toma pedidos a los clientes de alimentos y bebidas.
Caracteriza los productos según especificaciones estándar.

## 5. PERFIL TÉCNICO DEL INSTRUCTOR

| | |
|---|---|
| Requisitos Académicos | |
| Competencias mínimas | |
| Experiencia laboral y/o especialización | |

## CONTROL DEL DOCUMENTO

| | NOMBRE | CARGO | DEPENDENCIA / RED | FECHA |
|---|---|---|---|---|
| Responsable del diseño | MARIO ANDRES ZAMBRANO | INSTRUCTOR | null. REGIONAL NARIÑO | 28/05/2010 |
| Responsable del diseño | BERNARDO ARTURO CHAMORRO GUEVARA | ACTIVAR PROGRAMA | null. REGIONAL NARIÑO | 22/07/2010 |
| Aprobación | HENRY ALFONSO PASTRANA PRIETO | | CENTRO DE LA INNOVACIÓN, LA AGROINDUSTRIA Y LA AVIACIÓN. REGIONAL ANTIOQUIA | 01/07/2010 |