Modelo de Mejora Continua	LÍNEA TECNOLÓGICA DEL PROGRAMA CLIENTE RED TECNOLÓGICA TECNOLOGÍAS DE SERVICIOS TURÍSTICOS

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

COMPETENCIA	
CÓDIGO:	DENOMINACIÓN
260201012	REALIZAR PROCESOS BÁSICOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO. (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