PROCESO DIRECCIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

GUÍA DE APRENDIZAJE 6

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- Denominación del Programa de Formación: Técnico en Mesa y Bar
- Código del Programa de Formación: 635311
- Nombre del Proyecto: Prestacion del servico de mesa y bar con estándares de calidad en mipymes del sector gastronómico
- Fase del Proyecto: Planeacion- Ejecucion
- Actividad de Proyecto: Elaborar cronogramas de trabajo de acuerdo a los protocolos de servicio establecidos para cada servicio
- Competencia: 260201017-Servir a los clientes de acuerdo a los estándares establecidos.
- Resultados de Aprendizaje: 387601-Hacer el pre alistamiento necesario para el servicio, de acuerdo con las necesidades de la operación. 387600-Servir alimentos y bebidas de acuerdo a manuales de servicio y protocolo.
- Duración de la Guía: 24 horas

2. PRESENTACIÓN

El protocolo que se establece en cada organización para definir los procesos de los eventos tiene mucho que ver con el tipo de organización y lo que necesitan sus clientes, por tal razón se debe estar preparado para todos los retos que pueda imponer la industria, usted debe ser un profesional que ofrece sus servicios con los más altos estándares de calidad. En cada empresa se distribuyen las responsabilidades de acuerdo a su cargo o función; teniendo en cuenta que cada trabajador tiene un rol y un manual de funciones asignado a su cargo.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1 Actividades de Reflexión inicial.

Reflexione sobre las siguientes preguntas:

- ¿En las actividades que hacemos a diario existe planeación?

  En algunas ocasiones las personas pueden llegar a elaborar una lista mental de la cosas que va hacer en el día para tener un orden establecido,como hay otras que son espontaneas que no necesitan la ayuada de una lista para elaborar sus queaceres

- ¿Qué pasaría si no se solictan todos los elementos requeridos para el desarrollo de un evento?

  En el evento no habría planeación ya que no se solitito el material completo para el mismo, ya que cualquier acción que se realice se va reflejar el desorden y la s personas se podrían incomodas e enfadadas

- ¿Cuál es la importancia en delegar funciones, dentro de su grupo de trabajo?

  Gestionar nuestro tiempo y doar a n compañero del poder, autonomía y responsabilidad para tomar decisiones, resolver problemas y realizar tareas sin la necesidad de nesra servicion

3.2 Actividades de Contextualización e identificación de conocimientos

Defina los siguientes términos, necesarios para la prestación del servicio de alimentos y bebidas:

- Mise en place

conocida por las siglas MEP, alude a la preparación y disposición de todos los ingredientes y utensilios necesarios para elaborar una receta de cocina o preparar una mesa para los correspondientes comensales.

- Etiqueta

Es el conjunto de reglas y costumbres que nos permite desenvolvernos adecuadamente en los diferentes ambientes

- Protocolo

Conjuntos de reglas de cortesia que se siguen en las relaciones sociales y que han sido establecidas por costumbre

- Estacionde de café

Brindar soluciones integrales, innovadoras y profesionales que afiancen los proyectos de nuestros clientes garantizando el éxito de los mismos, basándonos en una relación de confianza mutua que nos constituya en sólidos aliados estratégicos.

- break

es hacer una pausa breve durante la cual los asistentes pueden tomar un refrigerio. Con respecto al refrigerio lo más habitual es tomar un café con pastas, pero también puede incluir bebidas como té y zumos, así como otro tipo de alimentos ligeros.

Responda las siguientes preguntas relacionadas con las actividades que se deben realizar a lo largo del servicio:

- ¿Cuáles son los documentos que nos permiten conocer cuántas personas se deben atender en el serivcio?

La serificacion de servicio donde los informa canas personas van a ir al eveno y así calcuar las porciones y hutencilios que se van a usar

- ¿Qué área del hotel nos proporciona esta información?

Recepcion o el administrador ya e ellos son los encargados de la información de sus clientes y de recerbar loslugares que el cliente va a usar

3.3 Actividades de Apropiacion y transferencia del conocimiento a desarrollar:

De acuerdo a la información recibida desarrolle la siguiente actividad.
El cliente solicita un evento que consta de una estación de café, servicio de agua y refrigerio(jugo naturla y taco de pollo con verduras) para 50 personas en un salón, desarrolle son las siguientes:

1. Determine el montaje mas apropiado para dicha actividad.

Para el desarrollo de este evento llevaremos acabo un montaje estilo buffet, para que los invitados tenga la opción de elegir lo que desean consumir también debemos tener en cuenta las porciones que vamos a disponer por persona ya que debemos tener en cuenta que no nos falte ningún detalle





2. **Elaborar una requisición del mobiliario para este servicio.**

Elementos	Cantidad
Área de café bar	1
Muebles de madera	6
Cocina	1
Sillas	10
Sofa	10
Banquetas altas	20
Sillon	10
Aparadores	5

3. **Elaborar requisición de lencería**

Elementos	Cantidad	Mobiliario	Lavanderia
Mantelería	50		50

tapas	50		50
Servilletas	50		50
Faldones	50		50

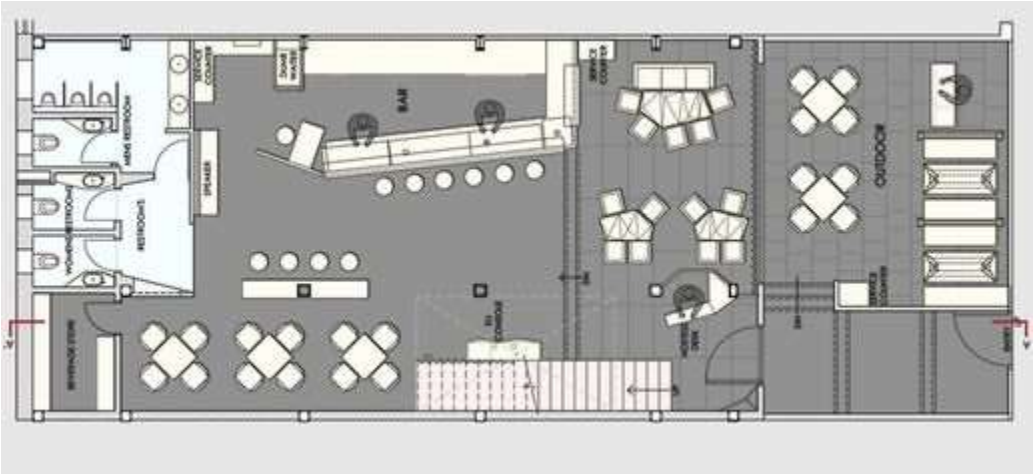
4. **Elaborar requisición del office (cristalería, vajilla, cubertería, jarras bandejas etc**)

Elementos	Office cantidad	Mobiliario	Lavanderia
pLato normales	50		50
Plato hondos	50		50
Plato postre	50		50
Plato tortero	50		50
Plato fruta	50		50
Plato tintero	50		50
Copa agua	50		50
Copa vino blanco	50		50
Copa vino tinto	50		50
Vasos	50		50
Bandejas	50		50
Pocillos tinto	50		50
Pocillo café	50		50
Jarra para agua	50		50
Cubiertos de lujo	50		50

5. **Elaborar requisición de equipos**

equipos	Descripción
Equipo directivo	Administración,sistema de seguridad
Equipo de piso	Ama de llaves, camareros
Equipo de recepción	el jefe de recepción, los recepcionistas, operadores telefónicos y el área de reservas.
Equipo de mantelería	Instalaciones y reparaciones, habitaciones
Equipo de alimentos y bebidas	cocineros, ayudantes de cocina, barman, asistente de bar, maitre, sommelier, capitán de mozos, hostess, mozos, camareros, etc
Departamento comercial	Desarrolla mecanismos y políticas de comercialización en todas las áreas

6. **Presentar plano del servicio que se va a ofrecer**



7. Determine el tipo de servicio a ofrecer y su metodología.

En nuestro evento vamos a ofrecer un servicio estilo buffet inicialmente vamos a acomodar los alimentos sobre na mesa , y acomodarlos en un respectivo porden para que las personas puedan elegir fácilmente los alimentos y bebidas , junto con todos los elementos que son necesarios para el evento requerido como lo son: estaciones de café , sofa, barran , mesas, ya que con la ayuda del equipo elegido se alcanzara el odjetivo del evento

Ejemplo

Elementos	Office cantidad	mobiliario	Lavandería
Copa para agua	30		

- Ambiente Requerido: Virtual
- Materiales: Computador con acceso a internet .
- Duracion de la actividad: 24horas

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de Conocimiento :	Reconoce la terminología para la prestación del servicio de alimentos y bebidas	Guía de aprendizaje 6

	Identifica las actividades a realizar en el servicio	
Evidencias de Desempeño	Reconoce los ambientes de trabajo y sus actividades Asocia los elementos de trabajo con el origen de solicitud Estructura la información de los protocolos de servicio	
Evidencias de Producto:	Presenta las actividades propuestas en la guía	

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Planeación: Es el proceso y resultado de organizar una tarea simple o compleja teniendo en cuenta factores internos y externos orientados a la obtención uno o varios objetivos.

Servicio: Es la acción o conjunto de actividades destinadas a satisfacer una determinada necesidad de los clientes, brindando un producto inmaterial y personalizado.

Montaje / Servicio de mesa: Es tanto la vajilla, la cubertería y la mantelería destinada al servicio de la mesa como su disposición en ella; así como la actividad del mesero que sirve la mesa.

Utensilio: Son todos aquellos elementos que se necesitan para cortar, pelar, remover, preparar, servir, medir, o dosificar los diversos productos alimenticios.

Vajilla: Conjunto de platos, tazas, fuentes y otros recipientes para el servicio de mesa.

Cristalería: Conjunto de objetos de cristal que forman parte de una vajilla.

Cubiertos: Utensilio, generalmente metálico, de los que forman parte del servicio de mesa y sirven para llevar los alimentos a la boca o cortarlos, como la cuchara, el tenedor y el cuchillo.

Office: Local en el cual se almacenan los materiales profesionales pertenecientes a los grupos de cubiertería, vajilla, accesorios y platería.

6. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

Anfitriones Turismo (2009) Manual de buenas prácticas para la atención al cliente, Restaurantes. Edición Mayo 2009. España

Cadena, N. (2010) Técnicas de servicio de alimentos. Diplomado en gerencia de alimentos y bebidas. Universidad EAN. Bogotá, Colombia

Video Mise en place: http://youtu.be/8PMi0NIBrkc

Organización del comedor para banquetes: http://www.universidadambientaldelapalma.es/verano2009/descargas/documentacionCursos/c910/La%20organizacion%20del%20comedor.pdf

Montaje de mesas: http://youtu.be/FvqbxERiA8c

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	ALFONSO TIBOCHA HERNAN JARA M	Instructor MESA Y BAR	CNHTYA-AyB	ABRIL 2020

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					