PROCESO DIRECCIÓN 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: **Ejecución**
- Actividad de Proyecto: **Implementar el modelo y protocolo de servicio al cliente en los diferentes contextos de establecimientos gastronómicos.**
- Competencias:
  - ✓ **Servicio de Alimentos y Bebidas**
  - ✓ **Asesoría en la selección de alimentos y bebidas**
- Resultados de Aprendizaje Alcanzar:
  - ✓ **Atender servicio de comedor de acuerdo con técnicas, tipos y protocolos de servicio.**
  - ✓ **Efectuar la venta de alimentos y bebidas de acuerdo con el portafolio de servicios y necesidades del cliente.**
- Duración de la Guía: 192 Horas

2. PRESENTACIÓN

Con el desarrollo de esta guía, el aprendiz estará en capacidad de atender y prestar un completo servicio de alimentos y bebidas, a través de la gestión adecuada de las reservas, la descripción de la carta o menú para hacer recomendaciones o dar respuesta a inquietudes frente a los alimentos y bebidas ofertadas, la sugerencia de vino u otras bebidas acompañantes y los protocolos de servicio que estas conllevan. Así mismo, podrá efectuar la toma del pedido según solicitud del comensal, servir alimentos y bebidas empleando técnicas como la preparación de platos especiales y la aplicación de técnicas de cocina de comedor velando por la satisfacción mediante comunicación constante con los comensales y el personal de las áreas de bar y cocina con el propósito de cumplir las metas de venta del establecimiento gastronómico.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

ACTIVIDADES DE REFLEXIÓN INICIAL

1. Realice la siguiente lectura:

La pareja y el festejo

Una bella pareja decidió casarse y festejar su boda en un gran hotel donde contrataron los servicios de A&B. El día del matrimonio, la pareja en efecto se casó y la recepción a cabo se llevó, con total ilusión de la felicidad por venir.

Sin embargo, al festejo llegaron más invitados de los previstos, por lo tanto, el montaje adicional retraso el programa y la comida no fue suficiente, el buffet no cumplió las expectativas de los novios, pues había largas filas y los invitados se quejaban por la comida fría y las porciones tan pequeñas.

La torta no alcanzó pues la novia se enredó, daño una y el mesero no supo porcionar las demás, en el momento del brindis el novio destapó el champan sin tener conocimiento lo que causó que el corcho golpeará al suegro y le tumbará un diente, lo que no aumentó el afecto del suegro por su yerno.

Para el postre, temerosos vieron como un mesero inexperto se quemó las cejas y las pestañas mientras preparaba las crepes suzette flambeadas. Todo el mundo se quejaba de lo sucedido, en cuanto al maître, este no sabía qué hacer y para evitar los reclamos compensó a los novios con una estadía en la mejor suite para su noche de bodas en el hotel.

La mañana siguiente, el servicio a la habitación los decepcionó aún más, pues del room service les sirvieron club sándwich y ellos habían solicitado desayuno americano con omelette.

Cansados salieron corriendo del hotel, mientras viajaban a su luna de miel no paraban de cuestionar la mala calidad de los productos y el pésimo servicio recibido.

Desarrolle las siguientes actividades en grupos de trabajo colaborativo definidos por el instructor:

a. ¿Qué motivaciones, cree usted, tuvo la pareja para festejar su matrimonio en el gran hotel?
b. ¿Cuáles fueron las situaciones que hicieron de este un mal servicio de alimentos y bebidas?
c. ¿Cuáles fueron las falencias en el servicio de alimentos y bebidas presentadas en la lectura anterior?

d. Mencione las acciones que hubiera realizado para que no llegarán a ocurrir esas situaciones.
e. Si usted estuviera en la situación de los novios, ¿presentaría una PQRSF formal? ¿Qué respuesta esperaría frente a la PQRSF presentada?
f. ¿Considera usted que es importante que el personal de servicio de A&B se encuentre capacitado y entrenado? ¿Por qué?

Comparta sus apreciaciones en sesión de formación.

ACTIVIDADES DE CONTEXTUALIZACIÓN E IDENTIFICACIÓN DE SABERES PREVIOS

1. Retome la lectura ***La pareja y el festejo*** y dé respuesta con base en sus conocimientos y experiencia a los siguientes ítems:
   a. Proponga un menú de tres tiempos para ofrecer en el festejo.
   b. Proponga las bebidas que acompañarán el menú anterior y justifícalos.
   c. Describa el correcto protocolo de servicio del champán.
   d. Defina las palabras compensación, cortesía y reembolso.
   e. Determine el protocolo o programa para el desarrollo del evento de la lectura.
   f. Describa la preparación de los Crepes suzette y su historia.
   g. Mencione las técnicas de venta empleadas en establecimientos gastronómicos.
   h. Explique la relación entre la comanda y la toma del pedido.

Consigne las respuestas en su bitácora y socialice con sus compañeros e instructor

ACTIVIDADES DE APROPIACIÓN Y TRANSFERENCIA DEL CONOCIMIENTO

Actividad de aprendizaje 1: Gestionar las reservaciones de acuerdo con las necesidades de los clientes y las políticas del establecimiento. (Resultado de aprendizaje: Atender servicio de comedor de acuerdo con técnicas, tipos y protocolos de servicio.)

1. Responda las siguientes preguntas:
   a. ¿Qué es una reserva para usted?
   b. ¿Ha tenido que hacer una reserva en un restaurante?
   c. ¿Por qué cree que es importante para el restaurante tener un sistema de reservaciones?
   d. ¿Por qué cree que es importante para el cliente realizar la reservación en un restaurante?
   e. ¿Qué consecuencias tendría el incumplir una reservación hecha?
   f. ¿Qué datos son requeridos al realizar una reservación?

Comparta sus opiniones con sus compañeros e instructor.

2. Consulte el concepto de reservación y defina a que se aplica dentro de los establecimientos de alimentos y bebidas, tome como base la información contenida en ¿Qué es hacer una reserva? disponible en https://diccionarioactual.com/reservacion/

Lea el articulo ***Restorando pisa fuerte con las reservas en línea para restaurantes*** de la revista Semana, disponible en https://www.semana.com/emprendimiento/articulo/restorando-laaplicacion-para-hacer-reservas-en-restaurantes/258169/ y responda las siguientes preguntas:

a. ¿Qué es un sistema de gestión de reservaciones?
b. ¿Cuáles sistemas de reservaciones se manejan en su ciudad?
c. ¿Cuáles son los medios donde se registran las reservas?
d. ¿De qué otras formas se pueden realizar reservaciones?

3. Lea la información referente a las órdenes de servicio diarias y el libro de reservas que se encuentra en la página 91 del libro *Servicio en restaurante*, disponible en https://bit.ly/3kPSMxM

Resuelva los siguientes casos en grupos de trabajo colaborativo realizando trabajo de campo:

a. Reservación para evento 15 años en una casa de eventos.
b. Reservación para una boda en un hotel.
c. Reservación para almuerzo de trabajo de 10 pax.
d. Reservación de desayuno con servicio de domicilio a una empresa.
e. Reservación de despedida de soltero para 25 pax en un club, discoteca o bar.

Recopile la información solicitada y las condiciones definidas por el establecimiento para garantizar la reservación asignada, describa el paso a paso de la gestión de la reserva y presente de forma creativa a sus compañeros e instructor en sesión de formación.

4. Construya los siguientes protocolos en grupos de trabajo asignados por el instructor:

a. Protocolo para atender la solicitud de una reserva en cualquier establecimiento de A & B.
b. Protocolo para verificar la reservación en cualquier establecimiento de A & B.

En los grupos de trabajo colaborativo del punto 3, desarrollen un juego de roles para la atención de la solicitud de una reserva de acuerdo con los casos asignados en el trabajo de campo, para ello emplee los protocolos construidos.

Presenten el juego de roles y concluyan con un paralelo entre la atención recibida en el trabajo de campo y el protocolo establecido.

5. Identifique los problemas y factores a tener en cuenta a tener en cuenta al gestionar las reservaciones en un establecimiento de alimentos y bebidas, para ello lea:

Tricky Management of Group Reservations: Problems and Solutions, disponible en: https://www.tablein.com/es/marketing/tricky-management-of-group-reservationsproblems-and-solutions/

El no-show: un problema al que los restaurantes están poniendo solución gracias a ElTenedor, disponible en https://www.theforkmanager.com/es-es/blog/restaurantesolucion-noshow

Los 10 problemas más habituales en la gestión de reservas, disponible en https://www.hotelgest.com/gestion-de-reservas/los-10-problemas-mas-habitualesla-gestion-reservas/.

6 CONSEJOS PARA GESTIONAR CORRECTAMENTE UNA RESERVA, disponible en https://www.rentabilibar.es/seis-consejos-para-gestionar-correctamente-unareserva.

Cómo gestionar los tiempos de espera en tu restaurante, disponible en https://www.theforkmanager.com/es-es/blog/gestion-restaurantes-tiempos-esperaoverbooking

Participe en una mesa redonda donde se analicen los problemas que pueden presentar al momento de tomar una reservación o de verificarla.

Atienda la orientación del instructor acerca de la relación en la gestión de las mesas y los tiempos de espera de los clientes en establecimientos gastronómicos.

6. Participe en el juego de roles *Protocolos de reservaciones en establecimientos de A&B,* donde el instructor simulará ser consumidor y cada aprendiz deberá atender la solicitud de reservación para un evento, tenga en cuenta que cada aprendiz dispone de máximo 7 minutos.

Evidencia: Protocolo de reservaciones en servicio de alimentos y bebidas

Tiempo requerido: 12 horas (8 de acompañamiento directo del instructor y 4 trabajo autónomo).
Ambiente requerido: aula o biblioteca.

Materiales: computador, proyector, sonido, hojas de papel bond, guía de aprendizaje, marcadores borrables.

Actividad de aprendizaje 2: Tramitar la orden de servicio de acuerdo con la carta, los requerimientos del comensal y las políticas del establecimiento. (Resultado de aprendizaje: Atender servicio de comedor de acuerdo con técnicas, tipos y protocolos de servicio.)

1. Conforme grupos de trabajo colaborativo de máximo 3 personas, diseñen un menú para almuerzo o cena para un restaurante.

Respondan, con base en su menú, las siguientes preguntas: ¿Qué es lo primero que van a servir? ¿Qué es lo último que van a servir? ¿Con qué bebidas proponen acompañar el menú? ¿qué ofrecen consumir después de finalizar el menú?

Presenten el menú diseñado y las respuestas a sus compañeros e instructor

Atiendan la realimentación dada por su instructor

2. Observe los siguientes portafolios de productos y servicios: sodexo SERVICIOS DE CALIDAD DE VIDA, disponible en https://co.sodexo.com/servicios.html
TEQUENDAMA HOTEL & CENTRO DE CONVENCIONES, disponible en https://www.tequendamahotel.com/eventos/
alpina, disponible en https://www.alpina.com/productos/lacteos grupo Bancolombia, disponible en https://www.grupobancolombia.com/personas/necesidades/modelo-atencionpreferencial/portafolios-de-productos-y-soluciones

Describa con base en los portafolios consultados:

a. Las diferencias entre un producto y un servicio
b. El propósito que tiene una empresa al desarrollar el portafolio de productos y servicios
c. La utilidad de los portafolios de productos y servicios para los clientes
d. Las características que los asemejan y los diferencian
e. La aplicación de este concepto en los establecimientos de alimentos y bebidas

Presente los resultados en una mesa redonda a sus compañeros e instructor y concluyan con la definición y las características que debe tener un portafolio de un establecimiento gastronómico.

3. Atienda la presentación acerca de la minuta, la carta y el menú orientada por su instructor y al finalizar usted debe determinar: a. ¿Qué es minuta?

b. ¿Qué es menú?
c. ¿Qué es un momento o tiempo de un menú?
d. ¿Qué es carta?
e. Características y diferencias de la carta y del menú.

Conforme 3 equipos de trabajo colaborativo, consulten el libro *Servicio básico de alimentos y bebidas y tareas de postservicio en el restaurante: UF0059*, disponible en https://elibronet.bdigital.sena.edu.co/es/ereader/senavirtual/51157?page=35 y preparen una

exposición acerca de los siguientes temas o conceptos de acuerdo con la asignación del instructor:

a. Características del menú y la carta (similitudes y diferencias).
b. Tipos de menús.
c. Tipos de carta.

Presenten la exposición de forma creativa y didáctica a sus compañeros y atiendan la realimentación dada por su instructor.

Consulte la presentación *Menú clásico francés*, disponible en https://view.genial.ly/60356e9187d9bb0d289553cc/presentation-menu-clasico-frances.

Conforme grupos de trabajo colaborativo de máximo 2 personas, defina un menú compuesto por:

a. Menú de 3 tiempos
b. Menú de 5 tiempos
c. Menú de 8 tiempos
d. Menú de 13 tiempos

Para ello, busque el apoyo de instructores de cocina o en fuentes bibliográficas de cocina y preséntelos diligenciando la **Tabla 1:** Secuencia de Menús.

Tabla 1.
Secuencia de Menús

Secuencia de Menús	
Nombre plato o servicios	Descripción
1.	
2.	
3.	
n...	

Conformen grupos de trabajo colaborativo, observen y analicen los siguientes documentos: anexo 1: C*arta Islamorada* La carta, disponible en https://www.harrysasson.com/la-carta/ y Figura 1. Minuta Semanal

Figura 1.

Minuta Semanal

SEMANA 1					
PREPARACIÓN	**LUNES**	**MARTES**	**MIERCOLES**	**JUEVES**	**VIERNES**
JUGO 1	FRITOS ROJOS	TOMATE DE ARBOL	GUANABANA		LIMONADA
JUGO 2	FEIJOA	LULO	MORA	PIÑA	UVA
SOPA	SIETE GRANOS	DURENA	ARROZ	CAMPESINA	COLICERO
CREMA	POLLO	CHAMPIÑONES	ZANAHORIA	AJIACO	TOMATE
ARROZ	BLANCO	ARCOIRIRS	TIGRE	ARROZ AL CURRY	BLANCO
PROTEINA 1	MUSLITOS BBQ	CERDO ASADO	CARNE AL GRATIN	POLLO EN SALSA TERIYAKY	CARNE MOLIDA
PROTEINA 2	CARNE CON CHIMICHURRI	FRICASSE DE POLLO	POLLO HORNO	TERNERA VALLUNA	CHORIZO, HUEVO
FARINACEO	PAPA SALADA	TAJADA DE MADURO	YUCA DORADA A LA PAPRIKA	PURE DE CRIOLLAS	PAPA A LA CREMA
GRANO	FRIJOLES MEXICANOS	LENTEJAS AL APIO	GARBANZOS MADRILEÑA	ARVEJAS CON BECHAMEL	FRIJOLES ANTIOQUEÑOS
VERDURA	ZANAHORIA A LA PARMESANA	TARTALETA DE ESPINACAS	HABICHUELAS CON MAZORCA SALTEADAS	COLIFLOR A LA REINA	AGUCATE
POSTRE 1	ARROZ CON LECHE	FLAN CARAMELO	DULCE DE UCHUVAS	BRAWNIE	PANELITA DE LECHE
VEGETARIANO	LASAGÑA DE ESPINACA	ENSALADA HUNGARA	ARROZ CHAUFA DE VERDURAS	TALLARINES DE ESPINCACA Y PUERROS	PILAF INDIO

SEMANA 2					
PREPARACIÓN	**LUNES**	**MARTES**	**MIERCOLES**	**JUEVES**	**VIERNES**
JUGO 1	TOMATE DE ARBOL	FEIJOA	FRESA	MANGO	TE
JUGO 2	MANZANA	CURUBA	NARANJA PIÑA	CIRUELA	LULO
SOPA	MINESTRONE	ALBONDIGUILLAS	TORREJAS	AJIQUITO	SANCOCHITO VALLUNO
CREMA	ESPINACA	CHOCOLO	PIMENTON	PLATANO	POLLO
ARROZ	VERDE	ATOMATADO	PARMENTIERE	ARROZ PAJARITO	ESMERALDA
PROTEINA 1	POLLO MIEL MOSTAZA	SOBREBARRIGA AL HORNO	STEAK PIMIENTA	POLLO BOLIVIANA	CERDO APANADO
PROTEINA 2	CARNE CARBONARA	LOMITOS DE POLLO EN SALSA DE MANGO	TERNERA A LA PARMESANA	HIGADO ENCEBOLLADO	CARNE A LA PARRILLA
FARINACEO	PAPA ALEMANA	YUCA AL PEREJIL	PAPA AL PIMENTON	PAPA ROSTY	ABORRAJADO
GRANO	ARVEJA SECA EN SALSA CRIOLLA	LENTEJAS RANCHERAS	GARBANZOS NAPOLITANOS	FRIJOL CABECITA NEGRA	ARVEJAS AL CURRY
VERDURA	CALABACIN A LA JARDINERA	ENSALADA DE TOMATE Y CEBOLLA	ESPINACA Y FRESA	ZANAHORIAS BERRIE	ENSALADA DE AGUACATE
POSTRE 1	ESPONJADO DE MARACUYA	MINI MILHOJA	ARROZ CON LECHE	ECLERE	MANJAR BLANCO
VEGETARIANO	HAMBURGUESAS DE LENTEJA	MOZZARELLA CAPRESE	TOFU ASADO ENNSALSA DE NARANJA	MACARRONES ROSALIA	CHOW FAN

Nota. Tomado de *composición de menús,*7 de agosto de 2016, de s.a. Blogger http://composicionmenusgastronomia.blogspot.com/2016/08/menu-para-colectividades.html

Realicen un cuadro comparativo entre la secuencia del menú clásico francés y las cartas analizadas anteriormente. Tengan en cuenta los siguientes aspectos: clasificación de los platos, composición, orden de servicio, grupos de alimentos y preséntelo a su instructor.

Lea el anexo 02: *Manual Operativo del sector gastronómico* de la página 22 a la 34 e identifique los siguientes aspectos:

a. Cantidades a servir de acuerdo con los requerimientos del servicio (menú día, menú carta, menú buffet).
b. Tiempos o momentos y platos que se sirven en la actualidad además caracterice gramajes, ingredientes, requerimientos nutricionales, entre otros.

Construya un portafolio de productos y servicios (Carta) en grupos de trabajo colaborativo asignados por su instructor. Para ello tenga en cuenta las siguientes fuentes:

Cómo hacer una carta de tu restaurante en 7 pasos, disponible en http://todoalacarta.com/categorias/hacer-carta-restaurante/

Cómo hacer la carta de un restaurante, disponible en https://creandohosteleria.es/comohacer-carta-restaurante/

*10 elementos imprescindibles en la carta de un restaurant*e, disponible en https://www.diegocoquillat.com/10-elementos-imprescindibles-en-la-carta-de-unrestaurante/

Anexo 3: Ingeniería de menús

Anexo 4: El menú

Anexo 5: Listado de platos para elaboración Carta

Presente su portafolio de productos y servicios (Carta) y justifíquelo.

4. Participe en la charla magistral orientada por su instructor acerca de la comanda, el procedimiento de toma, redacción y marcha de pedido.

Desarrolle un storyboard de entre 6 y 8 casillas acerca de la comanda y el procedimiento de toma, redacción y marcha de pedido en grupos de trabajo colaborativo. tenga en cuenta los siguientes enlaces:

Comanda, disponible en https://germandebonis.com/la-comanda-de-restaurante-normasprocedimientos-y-ordenes/,

La importancia de la comanda en el restaurante, disponible en https://www.expob2b.es/es/n-/18233/la-importancia-de-la-comanda-en-elrestaurante

COMANDAS ¿QUE SON? Y ¿PARA QUE SIRVEN?, disponible en https://contadorcontado.com/2017/04/25/comandas/

Servicios en Restauración La comanda, disponible en http://www3.gobiernodecanarias.org/medusa/ecoblog/avennav/la-comanda/

Flores Alegría, A. (2018). *Servicio en restaurante*. RA-MA Editorial. https://elibronet.bdigital.sena.edu.co/es/ereader/senavirtual/105635?page=169

Vaquero González, J. (2013). *Servicio en restaurante*. Editorial CEP, S.L. https://elibronet.bdigital.sena.edu.co/es/ereader/senavirtual/50743?page=123

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

- Guión gráfico o storyboard en Wikipedia, en https://es.wikipedia.org/wiki/Guion_gr%C3%A1fico
- ¿Qué es y cómo crear un storyboard?, en https://www.esdesignbarcelona.com/int/expertos-diseno/que-es-y-como-crear-un-storyboard
- Cómo crear un storyboard, en https://youtu.be/BP4gWH8klN4
- COMO HACER UN STORYBOARD, en https://youtu.be/lLcok2OfnCA

Consulte el Anexo 6 *Comandas informales* y el Anexo 7 *Comanda SENA* e identifique las similitudes y diferencias entre cada una de las comandas consultadas.

Atienda la orientación de su instructor referente con la *Toma y redacción de pedido, cambio y adecuación de cubiertos*. Realice los ejercicios prácticos propuestos por su instructor en cuanto a toma, redacción y marcha de pedidos para ello apóyese en el Anexo 7: Comanda SENA y la carta desarrollada anteriormente.

Tiempo requerido: 12 horas (8 h de acompañamiento directo del instructor y 4 de trabajo autónomo).

Ambiente requerido: aula o biblioteca.

Materiales: computador, proyector, sonido, Anexos 1 al 7, hojas de papel bond, guía de aprendizaje, marcadores borrables.

Actividad de aprendizaje 3: Realizar el servicio de comedor de acuerdo con tipos y técnicas de servicio, normas sanitarias y reglas de etiqueta y protocolo. (Resultado de aprendizaje: Atender servicio de comedor de acuerdo con técnicas, tipos y protocolos de servicio.)

1. Observe las siguientes imágenes acerca de algunos servicios de A&B:

Figura 2.

Servicios a la mesa



Nota. Tomado de http://arabuko.mx/teppanyaki-el-arte-de-la-cocina-acrobatica/, https://www.tripadvisor.com.pe/LocationPhotoDirectLink-g303506-d2562748-i127373987-Terra_Brasilis-Rio_de_Janeiro_State_of_Rio_de_Janeiro.html, https://www.alamy.es/retrato-de-camarera-sonriente-con-servicio-a-la-habitacionel-cuadro-en-una-habitacion-de-hotel-image277882474.html, https://www.hotelmanagementtips.com/wpcontent/uploads/2020/08/b5a46ac39ab5b82c0ca9b07381f5b223.jpg, http://www.tucoctel.cl/ y https://www.estudiahosteleria.com/blog/organizacion-eventos-protocolo/historia-de-los-servicios-de-mesa

Responda a las siguientes preguntas:

a. ¿Qué tipos de servicio reconoce en las imágenes?
b. ¿En qué establecimientos gastronómicos se prestan estos servicios?
c. ¿Qué habilidades o destrezas cree usted que deben tener los meseros para realizar estos tipos de servicio?
d. ¿Qué normas de etiqueta y protocolo conoce?

Comparta las respuestas con sus compañeros e instructor.

2. Lea las definiciones dadas por la RAE para los siguientes términos:
   a. *Etiqueta*: Ceremonia en la manera de tratarse las personas particulares o en actos de la vida privada, a diferencia de los usos de confianza o familiaridad.
   b. *Protocolo:* Conjunto de reglas establecidas por norma o por costumbre para ceremonias y actos oficiales o solemnes.

Consulte los términos anteriores en el texto *Protocolo y organización de eventos,* disponible en https://elibro-net.bdigital.sena.edu.co/es/ereader/senavirtual/56460, así como otras fuentes de información a su alcance.

Observe atentamente el video *El Peor: Mesero,* disponible en https://youtu.be/9heWJrCt8sU y clasifique los comportamientos vistos según faltas a las normas de etiqueta o faltas a las normas del protocolo.

Participe en la mesa redonda dirigida por su instructor acerca de:

- Las normas y comportamientos del mesero en el servicio de A&B.
- La etiqueta y el protocolo en todos los ámbitos de la vida.

Observe los siguientes videos:

Etiqueta & Protocolo Parte 1.avi, disponible en
https://www.youtube.com/watch?v=Nb3srNgctjg&t=611s
Etiqueta & Protocolo Parte 2.avi, disponible en
https://www.youtube.com/watch?v=zG6Uwdcd1B8&t=12s

Conforme grupos de trabajo colaborativo de máximo 3 aprendices, analicen las normas de etiqueta y protocolo que consideren se vulneran en un establecimiento de A&B de su entorno y elección y presenten sus apreciaciones en un escrito de mínimo 2 hojas.

Atienda la charla magistral orientada por su instructor acerca de:

a. Precedencia y presidencia (Ubicación de comensales en un evento). b. Vocativos.

c. Código de vestuario para eventos.

d. Comunicación formal.

3. Participe en la charla magistral orientada por su instructor acerca de los desayunos hoteleros.

Elabore una matriz donde explique cada uno de los tipos de desayunos que incluye otros considerados desayunos familiares. para tal fin consulte los siguientes enlaces:

Desayuno en el hotel: continental, buffet, americano, inglés, disponible en
https://www.cataloniahotels.com/es/blog/desayuno-en-el-hotel-continental-buffetamericano-ingles/#:~:text=En%20Europa%20normalmente%2C%20predominan%20tres,ingl%C3

%A9s%20o%20el%20desayuno%20americano

Los desayunos típicos de cada país, disponible en https://www.elespanol.com/cocinillas/actualidadgastronomica/20150607/desayunos-tipicospais/39246076_0.html#:~:text=Tostadas%2C%20fruta%2C%20caf%C3%A9%2C%20huevos,Algunos%20son%20sorprendentes.&text=Caf%C3%A9%2C%20zumo%20de%20n aranja%2C%20cereales,parte%20de%20nuestros%20desayunos%20diarios.

Los desayunos típicos y suculentos de cada región de Colombia, disponible en https://www.eltiempo.com/colombia/otras-ciudades/desayunos-tipicos-decolombia-216306

Desayuno de trabajo, disponible en https://www.protocolo.org/miscelaneo/videos/desayuno-de-trabajo.html

Presente la matriz desarrollada en el momento indicado por su instructor.

Atienda la demostración de su instructor acerca del protocolo de servicio de desayuno y tome atenta nota del procedimiento.

Participe en los Talleres Cerrados 1 y 2 - *Servicio de desayunos hoteleros*
Taller Cerrado 1 - Montaje y servicio de desayunos continental y americano
Taller Cerrado 2 - Montaje y servicio de desayunos internacional y carta
En los cuales pondrá en práctica sus conocimientos y habilidades. Para ello tenga en cuenta los parámetros descritos en la lista de verificación de desempeño. Su instructor realimentará su desempeño para observar la evolución del desempeño en cada taller y evidenciar su aprendizaje.

4. Lea el siguiente cuadro acerca de la categorización simple de servicios de alimentos y bebidas, de ser necesario solicite ayuda a su instructor de Interacción en lengua inglesa para facilitar su comprensión:

Figura 1.
Métodos de Servicio de A&B

Service method	Service area	Ordering/ selection	Service	Dining/ consumption	Clearing
Table service	Customer enters and is seated	From menu	By staff to customer	At laid cover	By staff
Assisted service	Customer enters and is usually seated	From menu, buffet or passed trays	Combination of both staff and customer	Usually at laid cover	By staff
Self-service	Customer enters	Customer selects items onto a tray	Customer carries	Dining area or takeaway	Various
Single point service	Customer enters	Orders at single point	Customer carries	Dining area or takeaway	Various
Specialised or in situ service	Where the customer is located	From menu or predetermined	Brought to the customer	Served where the customer is located	By staff or customer clearing

Nota. Tomado de Food and Beverage Service, 9na edición

Participe en la charla magistral o demostración orientada por su instructor acerca de los tipos y protocolos de servicio a la mesa tanto formal como informal.

Consulte de manera autónoma los siguientes documentos:

Anexo 8: Tipos de servicio, Food and Beverage Service

Vaquero González, J. (2013). Servicio en restaurante. Editorial CEP, S.L. https://elibronet.bdigital.sena.edu.co/es/ereader/senavirtual/50743?page=126

Flores Alegría, A. (2018). Servicio en restaurante. RA-MA Editorial. https://elibronet.bdigital.sena.edu.co/es/ereader/senavirtual/105635?page=173

Registre el procedimiento para el servicio de alimentos y bebidas a la mesa de forma lógica, detallada y creativa teniendo en cuenta las técnicas y las normas generales para el servicio de A&B. Preséntelo a su instructor y utilícelo como material de consulta para el desarrollo de talleres cerrados.

Consulte el concepto e identifique la característica principal de los siguientes tipos de servicio:

a. Teppanyaki
b. Rodizio
c. Sushi
d. Wok
e. Buffet
f. Room service
g. Cóctel
h. Autoservicio o self service
i. Catering de transportes y de eventos

Comparta sus hallazgos con sus compañeros e instructor a través del foro de discusión creado para tal fin en la plataforma LMS.

Participe de la gira técnica de aprendices o de trabajo de campo a un restaurante según la indicación de su instructor. Observe y tome atenta nota de:

a. Protocolos de servicio.
b. Tipos de servicio utilizados y procedimiento ejecutado.
c. Normas de etiqueta y protocolo.

Elabore un mapa mental con el proceso lógico captado y las observaciones realizadas durante la visita al restaurante. Susténtelo en sesión de formación.

Practique los tipos de servicio a la mesa en talleres cerrados simulados, para ello utilice la carta elaborada:

- **Talleres Cerrados 3 y 4 - *Servicio inglés directo e indirecto - montaje y servicio a la mesa.***
  En el taller 3 conocerá las técnicas de preparación y de ejecución de cada servicio, por lo que no incluye estándar con materias primas e insumos.
  En el taller 4 (porcionamiento y flambeo de fruta) pondrá en práctica las técnicas de preparación y realizará el servicio inglés tanto directo como indirecto; el instructor evaluará el desempeño de cada aprendiz a través de lista de verificación y efectuará realimentación.

Diligencie el Anexo 9*: Ficha técnica de cocina de comedor*, complete la información allí solicitada de acuerdo con el taller ejecutado consultando las siguientes y otras fuentes bibliográficas de su preferencia:

Curso de Mozo: Flambeado de postres, disponible en https://youtu.be/IPc-8rN1xXU?list=PLslnFmzFJkJCEfQXqe7wETQ2QkN0mYvrP
30 *WorldSkills Servicio de Restaurante - Procionamiento de Naranja*, disponible en https://youtu.be/ksJokUYUy2I
31 *WorldSkills Servicio de Restaurante - Porcionamiento de Piña*, disponible en https://youtu.be/UNKw0l7Q5Sc

Observe detenidamente los videos acerca de técnicas de cocina de comedor propuestos a continuación:

Curso de Mozo: Técnicas de racionado, trinchado, despeinado y pelado, disponible en https://youtu.be/skdtv-6yUgg?list=PLslnFmzFJkJCEfQXqe7wETQ2QkN0mYvrP
28 *WorldSkills Servicio de Restaurante - Preparación Coctel de Camaron*, disponible en https://youtu.be/M0GfxZ7pX5Y
35 *WorldSkills Servicio de Restaurante - Despinado de Trucha*, disponible en https://youtu.be/qNbGX6mk7WA
Anexo 10: *Trinchado y desespinado*

Diligencie el Anexo 9: *Ficha técnica de cocina de comedor* para cada una de las siguientes técnicas con base en lo visto anteriormente:

- Desespinado de pescado
- Elaboración de platos y salsas
- Trinchado y flambeado de carnes o proteínas

Presente las fichas técnicas de cocina de comedor diligenciadas a través del enlace destinado para este fin. Atienda la realimentación dada por su instructor.

- **Talleres Cerrados 5 y 6 - Servicio *francés directo e indirecto - montaje y servicio a la mesa.***
  En el taller 5 conocerá las técnicas de preparación y de ejecución de cada servicio, por lo que no incluye estándar con materias primas e insumos.
  En el taller 6 (ensalada caprese) pondrá en práctica las técnicas de preparación y realizarán el servicio francés tanto directo como indirecto; el instructor evaluará el desempeño de cada aprendiz a través de lista de verificación y efectuará realimentación.

Evidencia: Preparación de cocina de comedor *Talleres Cerrados 4 y 6*
Para ello tenga en cuenta los parámetros descritos en la lista de verificación de desempeño. Su instructor realimentará su desempeño para observar su mejoramiento en cada taller y evidenciar su aprendizaje.

6. Observe los siguientes videos acerca del servicio a la habitación o room service:
   Aula Hotelera - Room service, disponible en
   https://www.youtube.com/watch?v=gBE_3fi4Ixo

   Protocolo Room Service 2019 - Hotel cosmos 100, disponible en
   https://youtu.be/RqeM5twGa5U

Identifique los métodos para la toma de pedidos, así como las técnicas de servicio del Room Service, luego desarrolle un cuadro resumen, a partir de la lectura de los siguientes documentos propuestos:

Anexo 11: *Room Service: Mucho tacto y poco contacto.*
Hoteles: el servicio de habitaciones se reinventa, disponible en
https://www.lavanguardia.com/ocio/viajes/20180627/45391002880/hotelesservicio-habitaciones-se-reinventa.html
Las mieles del room service, disponible en
https://www.travelreport.mx/hoteles/roomservice/#:~:text=El%20room%20service%20es%20algo,con%20solo%20hacer%20una %20llamada
Aplicación turismo: Room Service, disponible en
https://wiki.ead.pucv.cl/Aplicaci%C3%B3n_turismo:_Room_Service

Participe en el Taller Cerrado 7 y 8 - *Room Service*.

En el taller cerrado 7 se apropian los conceptos y técnicas para el protocolo de atención telefónica y toma de orden en el servicio a la habitación.

En el taller cerrado 8 se practican los montajes para room service y las técnicas servicio a la habitación.

7. Responda las siguientes preguntas:

   a. ¿Cuáles cree que son las diferencias y similitudes entre los servicios de catering y los servicios anteriormente vistos?
   b. ¿Cuáles cree que son las diferencias y similitudes entre un servicio de catering y un servicio de banquetes?

Comparta sus respuestas a sus compañeros e instructor en sesión de formación.

Observe los siguientes videos acerca del servicio de catering:

Cómo funciona un catering, disponible en https://youtu.be/Q36czZQx3Nw
Servicios de Catering a medida, disponible en https://youtu.be/Q83wb2JLq-Y

Conforme equipos de trabajo colaborativo, desarrollen una exposición acerca de uno de los siguientes temas, asignado por su instructor y preséntelo en sesión de formación a sus compañeros:

a. Tipos de catering.
b. Clasificación de eventos.
c. Tipos de eventos.
d. Servicios de alimentos y bebidas prestados para eventos.

Tenga en cuenta las siguientes fuentes bibliográficas:

Flores Alegría, A. (2018). Servicios especiales en restauración. RA-MA Editorial. https://elibro-net.bdigital.sena.edu.co/es/ereader/senavirtual/105633?page=54

García Ortiz, F., García Ortiz, P. P., & Gil Muela, M. (2007). Banquetes. In Técnicas de servicio y atención al cliente (2nd ed., pp. 264--280). Paraninfo. https://link.gale.com/apps/doc/CX2648200057/GVRL?u=sena&sid=GVRL&xid=06bba 8de

Vaquero González, J. (2016). Servicios especiales en restauración (MF1054_2): servicios de restaurante. Editorial CEP, S.L. https://elibro-net.bdigital.sena.edu.co/es/ereader/senavirtual/51067?page=88

PRESENTACION ROOM SERVICE, disponible en https://view.genial.ly/6036785e2cb6000d88ffc06d/presentation-presentacion-roomservice

Participe en la charla magistral acerca de la ficha técnica de eventos dirigida por su instructor.

Realicen la planeación de un evento asignado por su instructor y definan el protocolo y la etiqueta requeridos para el mismo en los grupos conformados anteriormente.

Sustenten su trabajo haciendo uso de una herramienta de diapositivas o presentaciones interactivas a sus compañeros e instructores.

Participe en:

- **Taller Cerrado 9** - ***Porcionamiento de tortas.***
  Con anticipación su instructor solicita la preparación de dos tortas desnudas (1 cuadrada y 1 redonda) cada una de 10 porciones; con las cuales se pondrá en práctica las técnicas de porcionamiento.

- **Taller cerrado 10** - ***Estación de café e infusiones*.**
  Pondrá en práctica las técnicas de montaje y servicio de bebidas calientes (café en máquina de goteo e infusiones). Para el desarrollo de este taller se requiere de la previa concertación de los instructores de servicio y de preparación de bebidas a base de café quien orientará el uso de la máquina de goteo.

Evidencia: *Ejecución del servicio de A&B – Talleres Cerrados 9 y 10*
Para ello tenga en cuenta los parámetros descritos en la lista de verificación de desempeño. Su instructor realimentará su desempeño para observar su mejoramiento en cada taller y evidenciar su aprendizaje.

Tiempo requerido: 64 horas (56 de acompañamiento directo del instructor y 8 de trabajo autónomo).

Ambiente requerido: aula o biblioteca y taller de servicio.

Materiales: computador, proyector, sonido, Anexos 9 al 11, hojas de papel bond, guía de aprendizaje, marcadores borrables, guías de taller cerrado.

Actividad de aprendizaje 4: Atiende y soluciona las PQRSF presentadas por los clientes teniendo en cuenta su nivel de autonomía y políticas del establecimiento (Resultado de aprendizaje: Atender servicio de comedor de acuerdo con técnicas, tipos y protocolos de servicio.)

1. Lea el artículo Las quejas online más comunes en los restaurantes y cómo afrontarlas, disponible en https://www.diegocoquillat.com/las-quejas-online-mas-comunes-en-los-restaurantes-ycomo-afrontarlas

Participe en la charla grupal acerca de las PQRSF desde el punto de vista del cliente y del punto de vista del personal del restaurante a partir de sus conocimientos y experiencias.

2. Realice un trabajo de campo donde entrevisté al personal de 3 establecimientos de A&B acerca de las PQRSF presentadas por los clientes, el nivel de autonomía para la toma de decisiones de cada cargo de la brigada y las soluciones más frecuentes.

Indague en qué casos se soluciona una PQRSF con:

a. Reembolso
b. Compensación
c. Cortesía
d. Cambio de plato o producto

Diligencie la tabla 2. *Atención a PQRSF* con la información recopilada anteriormente

Tabla 2.

Atención a PQRSF

PQRSF presentadas	Situación	Solución	Cargo responsable

Recupere el procedimiento y formato para la atención y manejo de PQRSF elaborados en la guía de aprendizaje 2 Actividad de Aprendizaje 8 para la competencia Asesoría en la selección de Alimentos y Bebidas y ajústelo conforme a la información recopilada anteriormente.

Presente su tabla, procedimiento y formato a sus compañeros en el espacio designado por su instructor, quien le realimentará.

3. Conforme grupo de trabajo colaborativo de máximo 5 aprendices y respondan las siguientes preguntas:
   a. ¿Cuánto tiempo tiene el establecimiento de A&B para responder una PQRSF?
   b. ¿Qué información debe contener la respuesta dada por el establecimiento de A&B?
   c. ¿Cuáles son los derechos y deberes del consumidor?
   d. ¿Qué busca el consumidor al presentar una PQRSF?
   e. ¿Qué beneficios le genera al establecimiento el gestionar una PQRSF?

Indaguen sus respuestas en los siguientes enlaces y otros de su elección:

Ley 1755 de 2015, disponible en http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1755_2015.html

Guiaconsumidor, disponible en https://www.sic.gov.co/recursos_user/documentos/atencion_usuario/Guia_Consumi dor.pdf

Deberes y derechos como cons*umidor*, disponible en https://www.sic.gov.co/deberes-yderechos-como-consumidor

Ley 1480 Estatuto del Consumidor, disponible en https://issuu.com/quioscosic/docs/estatuto_sept10_2018_v2

Desarrollen un video informativo y creativo acerca de la protección al consumidor en establecimientos de A&B que cuente con una duración máxima de 3 minutos. Preséntelo a sus compañeros e instructor a través del medio indicado.

Tiempo requerido: 8 horas (4 de acompañamiento directo del instructor y 4 de trabajo autónomo).
Ambiente requerido: aula o biblioteca y taller de servicio.

Materiales: computador, proyector, sonido, hojas de papel bond, guía de aprendizaje, marcadores borrables, guías de taller cerrado.

Actividad de aprendizaje 5: Reconocer el proceso de elaboración de las diferentes bebidas de acuerdo con sus características y uso en establecimientos de A&B. (Resultado de aprendizaje: Efectuar la venta de alimentos y bebidas de acuerdo con el portafolio de servicios y necesidades del cliente.)

1. Observe las siguientes imágenes:

Figura 3.
Bebidas alcohólicas



Nota. Tomado de https://cutt.ly/wgQeMaH, https://www.yopongoelhielo.com/es/whisky/230-old-parr-12-anos.html, https://tiendatellevo.com/producto/cerveza-aguila-1000ml/ y https://www.elcampesino.co/chicha-bebidatradicional-colombiana/

Responda las siguientes preguntas con base en su experiencia:

a. ¿Cuál es la diferencia entre las bebidas que se encuentran en las imágenes?
b. ¿Cuáles son las materias primas utilizadas para la obtención de estos productos?
c. ¿Cuáles variaciones de cada uno de estos productos conoce?
d. Enumere por lo menos 3 marcas conocidas de cada uno de estos productos.
e. ¿Cuáles son los precios de estas bebidas y explique las diferencias?
f. ¿Cuáles son los efectos secundarios generados por el consumo de estas bebidas?

Comparta sus respuestas con sus compañeros e instructor.

2. Atienda la charla magistral orientada por su instructor acerca de la clasificación general de las bebidas. Tenga en cuenta la siguiente ilustración:

Figura 4.

Clasificación general de bebidas



Nota: Esta ilustración condensa la clasificación de las bebidas de una forma global teniendo en cuenta las más representativas.

Consulte los tipos de bebidas no alcohólicas en el texto *Bebidas MF1047*, disponible en https://elibro-net.bdigital.sena.edu.co/es/ereader/senavirtual/130453?page=79.

Realice un mapa mental acerca de las bebidas no alcohólicas, en el cual se muestre su origen, características, funciones y las necesidades diarias o biológicas. Compártalo a los compañeros e instructor y espere realimentación.

3. Observe el video *FERMENTACION ALCOHOLICA (Asi TRABAJAN las LEVADURAS),* disponible en https://youtu.be/0j0EgP7kVng

Consulte acerca de los siguientes tipos de fermentación:

a. Fermentación alcohólica, en https://www.aquaportail.com/definition-2229fermentation-alcoolique.html
b. Fermentación acética, en https://www.ecured.cu/Fermentaci%C3%B3n_ac%C3%A9tica
c. Fermentación Láctica, en https://www.lifeder.com/fermentacion-lactica/

Defina con sus propias palabras los términos anteriores, proporcione ejemplos de productos elaborados con los diferentes tipos de fermentación mencionando su lugar de origen e historia y preséntelos a su instructor.

Organice grupos de trabajo colaborativo de máximo 4 personas para que su instructor les asigne una de las siguientes bebidas fermentadas:

a. Cerveza
b. Chicha
c. Pulque
d. Vino
e. Guarapo
f. Sake
g. Sidra

Elaboren un video de tipo youtuber donde expliquen la bebida fermentada asignada, debe contener: concepto, lugar de origen e historia, materia prima, tipología, clasificación, proceso de elaboración artesanal o tradicional, función o uso y características organolépticas.

Tenga en cuenta que el vídeo debe tener una duración mínima de 10 minutos, haga uso de ayudas audiovisuales de su preferencia, sea creativo y utilice un formato didáctico y ameno.

Suba su video al medio designado por el instructor quien lo presentará en sesión de formación y brindará realimentación.

4. Participe en la charla magistral orientada por su instructor acerca de la Destilación, el proceso y tipos de alambiques. Complemente la información consultando:

Libro *Bebidas MF1047,* disponible en
https://elibronet.bdigital.sena.edu.co/es/ereader/senavirtual/130453?page=1

Así se hace Bebidas Alcoholicas|| destilación y fermentación, disponible en
https://youtu.be/PX5v9S98FCk

ALAMBIQUES: DESCRIPCIÓN Y TIPOS, disponible en
http://www.alambiques.com/alambiques.htm

Proceso de destilación y tipos de destiladores. Parte1, disponible en
http://terroaristas.com/2019/01/27/proceso-de-destilacion-y-tipos-de-destiladoresparte1/

Reorganice su grupo de trabajo colaborativo de máximo 3 aprendices, construyan una exposición acerca de la bebida destilada asignada que contenga: concepto, lugar de origen, materia prima, tipología, clasificación, proceso de elaboración, función o uso y características organolépticas.

Las bebidas destiladas pueden ser:

a. Brandies (brandy- armagnac- cognac- pisco- calvados)
b. Cachaca
c. Tequila - Mezcal
d. Ron
e. Vodka
f. Whisky - Whiskey
g. Kirsch - Poire - Framboise

Presente su exposición haciendo uso de ayudas audiovisuales, siendo creativo, en un formato didáctico y ameno para sus compañeros. su instructor brindará realimentación.

5. Participe en la charla magistral acerca de los procesos para elaboración de las bebidas aromatizadas y sus características orientada por su instructor. Complemente la información consultando el libro *Bebidas MF1047,* disponible en https://elibro-net.bdigital.sena.edu.co/es/ereader/senavirtual/130453?page=1

Conforme grupos de trabajo de colaborativo de máximo 2 personas, realicen un mapa conceptual acerca de las bebidas aromatizadas que incluya concepto, lugar de origen, materia prima, tipología, clasificación, proceso de elaboración, función o uso y características organolépticas.

Presenten su mapa conceptual al instructor quien les brindará realimentación.

Responda el cuestionario de conocimientos marco teórico de las bebidas.

Evidencia: Marco teórico de las bebidas.

Tiempo requerido: 16 horas (12 h de acompañamiento directo del instructor y 4 h de trabajo autónomo).

Ambiente requerido: aula o biblioteca y taller de servicio.

Materiales: computador, proyector, sonido, hojas de papel bond, guía de aprendizaje, marcadores borrables, guías de taller cerrado.

Actividad de aprendizaje 6: Identificar el vino según su procedencia, tipología, cepa, propiedades organolépticas y graduación alcohólica. (Resultado de aprendizaje: Efectuar la venta de alimentos y bebidas de acuerdo con el portafolio de servicios y necesidades del cliente.)

1. Entreviste a 2 familiares y/o amigos teniendo en cuenta las siguientes preguntas:
   a. ¿Qué vinos suele consumir? Si no los consume, ¿Por qué?
   b. ¿Qué tipos de vinos conoce? ¿cuál de esos le gusta más y por qué?
   c. ¿Cuándo o en qué momentos especiales consume vino?
   d. ¿Qué es una cepa? ¿Qué quieren decir las palabras Cabernet Sauvignon?
   e. ¿Qué entiende por maridaje?

Comparta sus hallazgos con sus compañeros e instructor.

2. Lea acerca de la historia y orígenes del vino en *La cultura del vino,* disponible en https://elibro-net.bdigital.sena.edu.co/es/ereader/senavirtual/58444?page=15

Realice una línea de tiempo acerca de los aportes realizados por cada cultura a la bebida de vino, preséntela a su instructor y reciba realimentación.

3. Participe en la charla magistral acerca de las características de la vid orientada por su instructor. Amplié la información consultando el libro *El vino*, disponible en https://elibronet.bdigital.sena.edu.co/es/ereader/senavirtual/58499?page=17

Participe en el Taller Cerrado 1- *Composición de la uva y análisis sensorial.*

Construya una infografía en grupos de trabajo colaborativo de acuerdo a la asignación dada por su instructor para los siguientes temas:

a. Necesidades básicas y específicas de la vid.
b. Ciclo vegetativo y reproductivo de la vid y terroir
c. Partes de la vid.
d. Tipos de vides para producción de vino.
e. Tipos de siembra de la vid y cepas representativas por países.
f. Partes de la uva y propiedades.

Para ello, consulte los siguientes enlaces:

ABC Vinos - Capitulo 1: La vid, disponible en https://youtu.be/xvHIYOY_9IA
ABC Vino - Capitulo 2: Factores de Calidad en el Viñedo, disponible en https://youtu.be/HbbP-Popmd8

ABC Vinos - Capitulo 3: La madurez de la uva y la cosecha, disponible en https://youtu.be/o_tdY1XvznU

El vino, disponible en https://elibronet.bdigital.sena.edu.co/es/ereader/senavirtual/58499?page=35

Viticultura, enología y cata para aficionados, disponible en https://elibronet.bdigital.sena.edu.co/es/ereader/senavirtual/35872?page=56

Claves de la viticultura de calidad: nuevas técnicas de estimulación y control de la calidad de la uva en el viñedo, disponible en https://elibro-net.bdigital.sena.edu.co/es/ereader/senavirtual/55252?page=21

Presente la infografía construida a sus compañeros e instructor y reciba realimentación.

4. Participe en la charla magistral acerca de la transformación de la uva en vino o vinificación orientada por su instructor.

Observe y atienda los siguientes videos:

- *8 – La vinificación del vino tinto*, disponible en https://youtu.be/P8vDs6rZDnA
- *7 - La vinificación de los vinos blanco y rosado,* disponible en https://youtu.be/Aq5A6onlnA

Escuche el podcast *Con-textos Gastronómicos - ¿Cómo se hace el vino?,* disponible en https://soundcloud.com/areandina/como-se-hace-el-vino

Construya un lapbook acerca del proceso asignado en grupos de trabajo de máximo 3 personas.

su instructor le podrá asignar:

a. Vinificación de vinos blancos
b. Vinificación de vinos rosados
c. Vinificación de vinos tintos

Nota: el lapbook debe contener proceso de vinificación, uvas más utilizadas en la vinificación y sus características, tipos y características de vino encontradas en el mercado colombiano.

Expongan su lapbook a sus compañeros e instructor en sesión de formación y reciba realimentación por parte de su instructor.

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

- Lapbooks: construyendo el aprendizaje con las manos, en https://www.unir.net/educacion/revista/lapbooks-construyendoel-aprendizaje-con-las-manos/
- Cómo hacer un LAPBOOK - Lapbook paso a paso A2 | Educación muy Especial, en https://youtu.be/LXa4xBrpc14
- LapBook, en https://www.youtube.com/watch?v=ZFjNsgqU4Xg

5. Consulte y lea los siguientes enlaces:

Temperatura y conservación del vino, disponible en https://lamanchawines.com/temperatura-conservacion-del-vino/

Cómo conservar el vino, disponible en https://gourmettia.com/vino/como-conservar-elvino/?fbclid=IwAR3ZuJ_ThTQSeC50lj6Omjo9sYYnXBQnZAeFBm1xcyZbLqz4wEPRZsgA

0eY

¿Cómo se debe guardar y almacenar el vino?, disponible en https://www.vinetur.com/2013073113010/como-se-debe-guardar-y-almacenar-elvino.html

¿Cómo conservar el vino?, disponible en http://www.lariojacapital.com/la-parafernalia-delvino/el-vino-en-casa/como-conservar-el-vino/

Realice un cuadro sinóptico sintetizando las condiciones de guarda o almacenamiento de vinos con base en los artículos anteriores y en los que consulte adicionalmente.

6. Consulte el texto en línea *Vinos y espirituosos mirando más allá de la etiqueta,* en especial la SECCIÓN UNO: ESTILO, CALIDAD Y PRECIO, disponible en https://es.scribd.com/document/244213785/Texto-libro-n2-ESP-pdf.

Observe los siguientes videos:

¿CÓMO LEER LA ETIQUETA DE UN VINO? I @SULASOMMELIER, disponible en https://youtu.be/HFjenkPdpUg

Como leer una etiqueta de vino, disponible en https://youtu.be/fFKHFirpfu8

el lenguaje del vino palabra por palabra, disponible en https://youtu.be/QHxIRtXMSNY

Cómo catar un vino, disponible en https://youtu.be/ckfCKx6nWVU

Elabore la descripción del vino asignado por su instructor tomando como referencia los ejemplos presentados en las siguientes imágenes:

Figura 2.
Etiquetas de vino y su información.



Nota. Tomado de https://www.jeanleon.com/pasos-para-saber-como-leer-una-etiqueta-de-vino/, https://www.drinksco.es/blog/leer-etiqueta-vino-623734 y https://www.cocinayvino.com/otros/leer-una-etiquetade-vinos-franceses/

Realice un glosario con mínimo 40 de los términos y conceptos mas relevantes para describir un vino dentro de los procesos de catación, venta efectiva y servicio del mismo. Nota: Ponga en práctica este lenguaje en los talleres cerrados.

Nota: Ponga en práctica este lenguaje en los talleres cerrados.

Tiempo requerido: 20 horas (16 h de acompañamiento directo del instructor y 4 h de trabajo autónomo).

Ambiente requerido: aula o biblioteca y taller de servicio.

Materiales: computador, proyector, sonido, hojas de papel bond, guía de aprendizaje, marcadores borrables, guías de taller cerrado.

Actividad de aprendizaje 7: Realiza el servicio del vino de acuerdo con técnicas de maridaje y necesidades del cliente. (Resultado de aprendizaje: Efectuar la venta de alimentos y bebidas de acuerdo con el portafolio de servicios y necesidades del cliente.)

1. Consulte los siguientes enlaces y analice detenidamente los servicios descritos:

¿CUÁL ES LA COPA PERFECTA PARA CADA TIPO DE VINO?, disponible en https://ibiza.vilavins.com/blog-vilavins/el-mundo-del-vino/tendenciasvino/item/105-cual-es-la-copa-perfecta-para-cada-tipo-de-vino

Le service des vins au restaurant, disponible en http://technoresto.org/tp/ta_service_vin_bep/ta_fp.html

¿Cómo descorchar una botella de vino correctamente?, disponible en https://www.carlosserres.com/como-descorchar-una-botella-de-vinocorrectamente/

Cómo se debe descorchar un vino correctamente, disponible en https://www.dehesadelcarrizal.com/noticias/c%C3%B3mo-se-debe-descorchar-unvino-correctamente

5 reglas para tomar el vino a la temperatura correcta, sin usar termómetro, disponible en https://www.vinetur.com/2017020727061/5-reglas-para-tomar-el-vino-a-latemperatura-correcta-sin-usar-termometro.html

Curso de Mozo: Servicio de vinos, disponible en https://youtu.be/NjtmyiGlH7k?list=PLslnFmzFJkJCEfQXqe7wETQ2QkN0mYvrP

Curso de Mozo: Servicio de vino espumoso, disponible en https://youtu.be/tSnWYQYEkkk?list=PLslnFmzFJkJCEfQXqe7wETQ2QkN0mYvrP

Participe en la charla magistral orientada por su instructor acerca de los siguientes tipos de servicio de vino:

a. Vino tinto en botella parada o servicio simple
b. Vino tinto en canasta
c. Oxigenación o aireación
d. Decantación
e. Vino blanco y vino rosado
f. Vino espumoso

Complemente la información consultando libros, bases de datos de la biblioteca de su centro de formación y el capítulo 4 del libro *SERVICIO ESPECIALIZADO DE VINOS (MF1110)*, disponible en https://elibro-net.bdigital.sena.edu.co/es/ereader/senavirtual/59222?page=202
Conforme grupos de trabajo colaborativo de máximo 5 aprendices, realicen un folleto ilustrativo y creativo donde expliquen el tipo de servicio de vino asignado por su instructor.

Preséntenlo y reciban realimentación de su instructor antes de compartirlo con sus compañeros.

2. Participe de forma activa los siguientes talleres cerrados orientados por su instructor y desarrolle el Anexo 12: Ficha Caracterización del vino:
   - Taller Cerrado 2 - *Simulación de servicio de vino*
   - Taller Cerrado 3 - *Vinos blancos del nuevo y el viejo mundo*
   - Taller Cerrado 4 - *Vinos rosados del nuevo y el viejo mundo*
   - Taller Cerrado 5 - *Vinos tintos del nuevo y el viejo mundo*

Complete el Anexo 12: Ficha Caracterización del vino, para cada vino presentado o degustado durante los talleres cerrados y presente la(s) ficha(s) a su instructor.

3. Observe el video *ABC Vinos - Capitulo 10: Vinos Especiales*, disponible en https://www.youtube.com/watch?v=NsJfIuKQoG4

Describa el concepto de vino especial, los tipos de vinos especiales y la diferencia entre vinos especiales y la vinificación tradicional, consultando

Desarrolle de forma activa el Taller Cerrado 6 - *Vinos generosos jerez y oporto, vinos especiales* donde el instructor orientará acerca de los tipos, las características y el uso de dichas bebidas en gastronomía.

Complete el Anexo 12: Ficha Caracterización del vino, para cada vino presentado o degustado durante el taller cerrado complementando la información con aquella que encuentre en internet y presente la(s) ficha(s) a su instructor.

4. Observe el video *ABC Vinos- Capitulo 7: Los Vinos espumantes*, disponible en https://youtu.be/RLQgggSSdgQ.

Lea el texto *Viticultura, enología y cata para aficionados*, disponible en https://elibronet.bdigital.sena.edu.co/es/ereader/senavirtual/35872?page=118

Describa el concepto de vino espumoso, los tipos de vinos espumosos, así como las diferencias que se encuentran para cada elaboración de espumante y elabore un mapa conceptual resumiendo la información obtenida, preséntelo a su instructor.

Desarrolle de forma activa el Taller Cerrado 7 - *Vinos espumosos* donde el instructor orientará acerca de los tipos, las características y el uso de dichas bebidas en gastronomía.

Complete el Anexo 12: Ficha Caracterización del vino, para cada vino presentado o degustado durante el taller cerrado complementando la información con aquella que encuentre en internet y presente la(s) ficha(s) a su instructor.

5. Atienda la charla magistral orientada por su instructor acerca de los vinos dulces. Tenga en cuenta el texto *Viticultura, enología y cata para aficionados,* disponible en https://elibronet.bdigital.sena.edu.co/es/ereader/senavirtual/35872?page=128

Desarrolle de forma activa el Taller Cerrado 8 - *Vinos dulces* donde el instructor orientará acerca de los tipos, las características y el uso de dichas bebidas en gastronomía.

Complete el Anexo 12: Ficha Caracterización del vino, para cada vino presentado o degustado durante el taller cerrado complementando la información con aquella que encuentre en internet y presente la(s) ficha(s) a su instructor.

6. Atienda la presentación orientada por el instructor acerca del Maridaje, donde se le explicará sobre el concepto de maridaje, los tipos de maridaje y las reglas básicas del maridaje.

Tenga en cuenta los siguientes referentes:

Maridaje de Vinos y Platos, disponible en https://link.gale.com/apps/doc/CX2185000054/GVRL?u=sena&sid=GVRL&xid=c9197 010

12 INFOGRAFÍAS SOBRE MARIDAJE DEL VINO, disponible en https://www.vinopack.es/12infografias-sobre-maridaje-del-vino

Capítulo 3 del libro *SERVICIO ESPECIALIZADO DE VINOS (MF1110)*, disponible en https://elibro-net.bdigital.sena.edu.co/es/ereader/senavirtual/59222?page=158

Desarrolle de forma activa el Taller Cerrado 9 - Maridaje aplicando la teoría para los maridajes posibles con los vinos presentados.

Evidencia: Servicio de vinos en talleres cerrados y de las fichas técnicas de los vinos.

Tiempo requerido: 40 horas (36 h de acompañamiento directo del instructor y 4 h de trabajo autónomo).

Ambiente requerido: aula o biblioteca y taller de servicio.

Materiales: computador, anexo 12, proyector, sonido, hojas de papel bond, guía de aprendizaje, marcadores borrables, guías de taller cerrado.

Actividad de aprendizaje 8: Aplica conceptos básicos de cocina y de gastronomía en la argumentación de venta a los clientes. (Resultado de aprendizaje: Efectuar la venta de alimentos y bebidas de acuerdo con el portafolio de servicios y necesidades del cliente.)

1. Desarrolle los siguientes puntos de acuerdo con su experiencia y sus conocimientos:
    a. Narre en un párrafo una mala venta que le haya sucedido en un establecimiento de alimentos y bebidas y con base en su experiencia responda las siguientes preguntas:
    a. ¿Cuáles fueron los factores que propiciaron la mala venta?
    b. ¿Por qué cree que fue una mala venta?
    c. ¿Por qué no recomendaría el lugar para comer?
    d. ¿Qué consecuencias tendría una mala venta en los clientes?
    e. Si un establecimiento tiene un producto de excelente calidad, ¿Qué factores cree que podrían influenciar para que la gente no lo compre?

    b. Mencione un plato o comida de la cocina gourmet que haya degustado e indique los ingredientes que hacían parte del mismo.
    c. Clasifique los siguientes platos por su origen y sus ingredientes:
    - Cuy
    - Caviar
    - Salmón
    - Risotto al fungi
    - Espárragos
    - Queso munster
    · Apfelstrudel
    - Fish & Chips
    - Tarte Tatin
    - Sushi
    - Posta Cartagenera
    - Arroz Chaufa
    - Charque

    Comparta los resultados con sus compañeros e instructor.

2. Conforme grupos de trabajo colaborativo de máximo 3 personas, consulten 20 platos más reconocidos, teniendo en cuenta el tema asignado por su instructor, para ello tengan en cuenta los criterios de consulta para cada grupo:

    - Carnes y proteínas: Cortes, términos y tiempos de cocción, métodos o técnicas de preparación y/o cocción de alimentos.
    - Huevos: Tiempos de cocción y métodos o técnicas de preparación y/o cocción de alimentos.

- Quesos: Clasificación y denominación de origen.
- Sopas: Clasificación y métodos o técnicas de preparación y/o cocción de alimentos.
- Guarniciones: Clasificación y métodos o Técnicas de preparación y/o cocción de alimentos.
- Farináceos (platos principales): Clasificación y métodos o técnicas de preparación y/o cocción de alimentos.
- Ensaladas y aderezos: Clasificación y métodos o técnicas de preparación y/o cocción de alimentos.
- Salsas: Clasificación, derivadas y métodos o técnicas de preparación y/o cocción de alimentos.

Nota: Consulte los libros *Guía profesional de Cocina* de Jaime Alzate y la *Cocina de Referencia* de Michel Maincent Morel Y Poccard-Chapuis que se encuentran en la biblioteca de su centro de formación.

Realicen su exposición de forma clara, concisa y creativa, en máximo 20 minutos a sus compañeros e instructor. De ser necesario reciban realimentación.

3. Continúen en los mismos grupos de trabajo colaborativo, construyan un menú clásico francés a partir de los platos presentados por cada grupo y propongan tres (3) vinos que mariden con algunos de los tiempos.

Socialicen y justifiquen su menú y los platos seleccionados utilizando el lenguaje técnico ante sus compañeros e instructor para realimentación de su trabajo.

4. Observe el siguiente video *Ejemplo de Mala Atención al Cliente* que se encuentra en el enlace: https://youtu.be/ZxihQTlmRkI, analice y enumere los factores que determinaron que la venta no fuera efectiva, el impacto y/o consecuencias que el mal servicio tiene sobre el cliente.

Preséntelo a través del foro de discusión indicado por el instructor.

5. Consulte las siguientes páginas web:

Significados.com, disponible en https://www.significados.com/venta/
Finanzas para mortales, disponible en http://wikifinanzas.com/index.php?seccion=Contenido&id=2013C0994
¿Qué es el proceso de ventas y cuáles son sus fases?, disponible en https://academiadeconsultores.com/proceso-de-ventas/
Ciclo de ventas: conoce 9 técnicas para acelerar tus procesos comerciales, disponible en https://rockcontent.com/es/blog/ciclo-de-ventas/
Las fases de venta en un restaurante, disponible en https://germandebonis.com/las-fasesde-venta-en-un-restaurante/

Momentos de verdad en el servicio al cliente, disponible en https://blog.hubspot.es/service/momentos-de-verdad-servicio-al-cliente

Marketing para restaurantes: técnicas de venta diseñadas para restaurantes, disponible en https://www.axiomafv.com/marketing-restaurantes/

17 técnicas de ventas para restaurantes para doblar tus ingresos, disponible en https://marketingastronomico.com/17-tecnicas-de-ventas-para-restaurantes-paradoblar-tus-ingresos/

Defina con sus palabras los siguientes conceptos:

- Venta
- Proceso de ventas
- Ciclo de ventas y/o fases de venta
- Momentos de verdad
- Técnicas de ventas
- Estrategias de ventas
- Herramientas de ventas
- Ventas efectivas

Participe en la mesa redonda dirigida por su instructor acerca de la venta en establecimientos de alimentos y bebidas y las técnicas utilizadas en marketing gastronómico. Reorganice sus definiciones.

6. Conforme grupos de trabajo colaborativo de máximo 3 aprendices, analicen el proceso de ventas de un establecimiento de A&B de su ciudad o región asignado por su instructor, para ello determine las fallas en dicho proceso y posibles soluciones.

Presenten lo encontrado a través de una infografía a sus compañeros e instructor

7. Conformen grupos de trabajo colaborativo de máximo 5 aprendices, realicen un paso a paso de la venta en uno de los establecimientos de alimentos y bebidas asignado por su instructor
   (Restaurante de lujo, restaurante de plazoleta de comidas, bar, café, casa de eventos, hotel Room service)

Tengan en cuenta que el paso a paso debe contener fases de la venta que se aplican, técnicas o estrategias que se pueden implementar y herramientas de venta a utilizar. preséntelo a su instructor en el momento en que lo indique.

8. Conforme equipo de trabajo colaborativo de máximo 3 aprendices, retomen el menú clásico francés definido anteriormente y participen en la simulación de venta de dicho menú.

   Tengan en cuenta: presenten y describan los platos mediante el uso de lenguaje técnico y apliquen estrategias, técnicas y herramientas de venta. El instructor le indicará la meta de venta a desarrollar conforme a su menú. La duración máxima por equipo es de 15 minutos.

Presenten su simulación a sus compañeros e instructor y espere realimentación.

Evidencia: Simulación venta de menú francés.

Tiempo requerido: 20 horas 16 h de acompañamiento directo del instructor y 4 h de trabajo autónomo).

Ambiente requerido: aula o biblioteca.

Materiales: computador, proyector, sonido, hojas de papel bond, guía de aprendizaje, marcadores borrables, guías de taller cerrado.

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
1. Evidencia de Desempeño: Protocolo *de reservaciones en servicio de alimentos y bebidas.*	Realiza el proceso de reserva según políticas del establecimiento y necesidades del cliente.	**Observación directa/Lista de cotejo**
2. Evidencia de Desempeño: *Preparación de cocina de comedor - Talleres cerrados 4 y 6*	Prepara alimentos conforme a técnicas de cocina de comedor y estándares de servicio	**Observación directa/Lista de verificación**

3. Evidencia de Desempeño: *Ejecución del servicio de A&B - Talleres cerrados 9 y 10*	Sugiere y describe las características de los productos según estándares de servicio y técnicas de promoción y venta. Ejecuta el servicio de comedor según procedimientos técnicos, normas de etiqueta y protocolo y normas sanitarias. Tramita peticiones, quejas y reclamos según políticas del establecimiento.	**Observación directa/Lista de verificación**
4. Evidencia de Conocimiento: *Marco teórico de las bebidas*	Clasifica las bebidas de acuerdo con el proceso de elaboración, características organolépticas y uso gastronómico.	**Cuestionario/preguntas**
5. Evidencia de Desempeño: *Servicio de vinos en talleres cerrados* **6. Evidencia de Producto:** *Ficha técnica de los vinos*	Sugiere y sirve bebidas según técnicas de maridaje, portafolio de servicios y necesidades del cliente. Categoriza los vinos según tipología, cepas, país de origen, graduación alcohólica y propiedades organolépticas.	**Observación directa/Lista de verificación**

7. Evidencia de Desempeño: *Simulación venta de menú francés.*	Aplica técnicas de venta efectivas al sugerir productos del portafolio de servicios a partir de las necesidades del cliente Toma el pedido utilizando conceptos básicos, orden gastronómico, portafolio de servicios y necesidades del cliente.	**Observación directa/Lista de cotejo**

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

- **Cata:** Referencia a la acción de probar un alimento o bebida para examinar su sabor o calidad. Un concepto que, en especial, está ligado al mundo del vino, sus amantes y los profesionales que se dedican a esta cultura milenaria.
- **Cepa:** Tronco de la vid que sale de la tierra y se extiende dando vida a los racimos, son los nombres de los diferentes tipos de uvas con las que están elaborados los vinos
- **Crepes Suzette:** también llamada crepe, crepa, o crep a la receta europea de origen francés elaborada fundamentalmente de harina de trigo, con la que se elabora una masa en forma de disco, de unos 16 cm de diámetro. Se sirve habitualmente como base de un plato o postre, aplicándole todo tipo de ingredientes. La característica distintiva de las crêpes Suzette es el Beurre Suzette elaborada con mantequilla, azúcar, zumo exprimido de mandarina o naranja.
  El flameado habría sido una invención posterior del chef Henry Charpentier, probablemente a raíz de un accidente, y este chef dio así a conocer las crêpes Suzette flameadas, generalmente con Grand Marnier.
- **Denominación de origen:** Es el nombre o indicación de un lugar geográfico, que puede ser un país o región determinada, que designa un producto que por ser originario de dicha región y por las costumbres de producción o trasformación de sus habitantes, tiene unas características y/o reputación que lo hacen diferente de los productos semejantes provenientes de otros lugares geográficos.
- **Enología:** Del griego. οἶνος oînos 'vino' y -logía. Ciencia que estudia el conjunto de conocimientos relativos a la elaboración de los vinos o los procesos concernientes a la obtención de los vinos.
- **Etiqueta:** El significado más común refiere a un rótulo que se coloca adherido, enganchado, fijado o colgado en alguna parte de diferentes productos para indicar una marca, clasificación, precio, u otro tipo de información.

- El concepto de etiqueta también es usado para referirse a aquellas normas que debemos respetar en ciertos lugares, el ceremonial de usos, costumbres y estilos. La etiqueta social deja en claro cómo hay que comportarse, vestirse, presentarse y otros ante una situación.
- **Minuta patrón:** documento donde se determina los grupos de alimentos que debe llevar un menú y las cantidades o porciones a servir
- **Protocolo:** Grupo o conjunto de reglas o normas de formalidad que rigen las acciones y ceremonias diplomáticos, acuerdos y conferencias. Conjunto de normas de cortesía que se siguen en las relaciones sociales y que han sido establecidas por hábito, costumbre o rutina.
- **Técnica de servicio:** conjunto de procedimientos que se aplican para atender y satisfacer las necesidades propias y lógicas de las clientes referidas a comidas y bebidas.
- **Vendimia:** Expresión propia en la agricultura para referir a la cosecha o la recolección de la uva y también algunas frutas similares listas para su aprovechamiento. Temporada, época, tiempo o lapso en que se hace ducha colecta. Ganancia, fruto, beneficio, provecho, lucro, recompensa, eficacia, rédito, renta o rendimiento abundante que se saca en algo.
- **Vinicultura:** Elaboración y crianza del vino, refiere también al conjunto de técnicas y conocimientos relativos a la elaboración y crianza del vino. Este término hace alusión a la fabricación, elaboración, realización y la crianza del vino como producto final. Grupo, conjunto o reunión de conocimientos y técnicas relacionado a la fabricación, elaboración, realización y crianza del vino.
- **Viticultura:** Cultivo de la vid, refiere también conjunto de técnicas y conocimientos relativos al cultivo de la vid. Alusión a la labranza, plantación o cultivo de la planta o arbusto de la vid. Grupo o reunión de conocimientos y técnicas relacionado a la siembra o cultivo del arbusto de la vid, así mismo de su fruta la uva.

6. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

Servicio de alimentos y bebidas

¿Qué es hacer una reserva? Definición, concepto. (2015, 2 septiembre). DiccionarioActual. https://diccionarioactual.com/hacer-una-reserva/

Alonso, J. (2020, 30 septiembre). Las mieles del room service. sitio de viajes baratos económicos. https://www.travelreport.mx/hoteles/roomservice/#:%7E:text=El%20room%20service%20es%20algo,con%20solo%20hacer%20una%20llamada

alpina. (s. f.). Lácteos | Productos | Alpina Colombia. https://www.alpina.com/. https://www.alpina.com/productos/lacteos

Bala Buena. (2015, 10 agosto). El Peor: Mesero. YouTube. https://www.youtube.com/watch?v=9heWJrCt8sU&feature=youtu.be

Bancolombia. (s. f.). Personas: Soluciones Financieras para Ti.

https://www.grupobancolombia.com/personas

Bonis, G. (2020, 19 junio). Comanda. https://germandebonis.com/la-comanda-de-restaurantenormas-procedimientos-y-ordenes/

CNHTYA. (2021, 24 febrero). PRESENTACION ROOM SERVICE by Centro Nacional de Hoteleria Turismo y Alimentos on Genially. Genial.ly.

https://view.genial.ly/6036785e2cb6000d88ffc06d/presentation-presentacion-roomservice

CNHTYA. (2021a, febrero 23). Menú clásico francés by Centro Nacional de Hoteleria Turismo y Alimentos on Genially. Genial.ly.

https://view.genial.ly/60356e9187d9bb0d289553cc/presentation-menu-clasico-frances

Congreso de la República. (2015, 30 junio). Leyes desde 1992 - Vigencia expresa y control de constitucionalidad [LEY_1755_2015].

http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1755_2015.html

Creando Hostelería. (2020, 29 julio). ▷ Descubre Cómo hacer la Carta de un Restaurante. https://creandohosteleria.es/como-hacer-carta-restaurante/

DiegoCoquillat. (2016, 11 agosto). Las quejas online más comunes en los restaurantes y cómo afrontarlas. Innovación, Marketing y Tecnología para Restaurantes | DiegoCoquillat.com. https://www.diegocoquillat.com/las-quejas-online-mas-comunes-en-los-restaurantes-ycomo-afrontarlas/

DiegoCoquillat. (2016, 4 marzo). 10 elementos imprescindibles en la carta de un restaurante.

Innovación, Marketing y Tecnología para Restaurantes | DiegoCoquillat.com.

https://www.diegocoquillat.com/10-elementos-imprescindibles-en-la-carta-de-unrestaurante/

El Confidencial. (2015, 23 junio). Cómo funciona un catering. YouTube. https://www.youtube.com/watch?v=Q36czZQx3Nw

ElCachiruloGrupo. (2013, 24 junio). Servicios de Catering a medida. YouTube.

https://www.youtube.com/watch?v=Q83wb2JLq-Y

eltenedor a Tripadvisor company. (2018, 29 noviembre). El no-show: un problema al que los restaurantes están poniendo solución gracias a ElTenedor | TheFork Manager. https://www.theforkmanager.com/. https://www.theforkmanager.com/eses/blog/restaurante-solucion-noshow

eltenedor by TheFork. (2018, 29 junio). Cómo gestionar los tiempos de espera en tu restaurante | TheFork Manager. https://www.theforkmanager.com/. https://www.theforkmanager.com/es-es/blog/gestion-restaurantes-tiempos-esperaoverbooking

EXPOhoreca. (2018, 27 septiembre). La importancia de la comanda en el restaurante.

www.expohorecab2b.com. https://www.expob2b.es/es/n-/18233/la-importancia-de-lacomanda-en-el-restaurante

Flores Alegría, A. (2018). Servicio en Restaurante (MF1052_2). Google Books.

https://books.google.com.co/books?id=1o6fDwAAQBAJ&pg=PA91&dq=TIPOS+DE+RESERV
AS+EN+RESTAURANTES&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwidvfSG2uLuAhVSpFkKHaD5CuwQ6AEw
AHoECAEQAg#v=onepage&q=TIPOS%20DE%20RESERVAS%20EN%20RESTAURANTES&f=fal se

Flores Alegría, A. (2018). Servicio en restaurante. RA-MA Editorial.
https://elibronet.bdigital.sena.edu.co/es/ereader/senavirtual/105635?page=169

Flores Alegría, A. (2018). Servicios especiales en restauración. RA-MA Editorial.
https://elibronet.bdigital.sena.edu.co/es/ereader/senavirtual/105633?page=54

García González, M. (2017). Servicio básico de alimentos y bebidas y tareas de postservicio en el restaurante: UF0059. Editorial CEP, S.L.
https://elibronet.bdigital.sena.edu.co/es/ereader/senavirtual/51157?page=35

García Ortiz, F., García Ortiz, P. P., & Gil Muela, M. (2007). Banquetes. In Técnicas de servicio y atención al cliente (2nd ed., pp. 264-280). Paraninfo.

Harry Sasson. (s. f.). La carta | Harry Sasson. https://www.harrysasson.com/.

https://www.harrysasson.com/la-carta/

hotelgest. (2018, 20 enero). Los 10 problemas más habituales en la gestión de reservas.

https://www.hotelgest.com/gestion-de-reservas/los-10-problemas-mas-habituales-lagestion-reservas/

Juan Ferney Acero Rodríguez. (2019, 31 octubre). Protocolo Room Service 2019 - Hotel cosmos

100. YouTube. https://www.youtube.com/watch?v=RqeM5twGa5U

Latinoaudio. (2012a, febrero 6). Etiqueta & Protocolo Parte 1.avi. YouTube.
https://www.youtube.com/watch?v=Nb3srNgctjg&t=611s

Latinoaudio. (2012b, febrero 6). Etiqueta & Protocolo Parte 2.avi. YouTube.

https://www.youtube.com/watch?v=zG6Uwdcd1B8&t=30s

LAVANGUARDIA. (2018, 27 junio). Hoteles: el servicio de habitaciones se reinventa.

https://www.lavanguardia.com/ocio/viajes/20180627/45391002880/hoteles-serviciohabitaciones-se-reinventa.html

MAHOU SAN MIGUEL. (2017, 2 agosto). 6 Consejos para gestionar correctamente una reserva - Rentabilibar MSM. Mahou - Rentabilibar. https://www.rentabilibar.es/seis-consejos-paragestionar-correctamente-una-reserva

Marquez, M. (2017, 25 abril). COMANDAS ¿QUE SON? Y ¿PARA QUE SIRVEN? Contador Contado.

https://contadorcontado.com/2017/04/25/comandas/

Otero Alvarado, M. T. (2019). Protocolo y organización de eventos. Editorial UOC.

S. (2020, 2 diciembre). Restorando pisa fuerte con las reservas en línea para restaurantes. Semana.com Últimas Noticias de Colombia y el Mundo.

https://www.semana.com/emprendimiento/articulo/restorando-la-aplicacion-para-hacerreservas-en-restaurantes/258169/

sodexo. (s. f.). Servicios. Corporate 2.0 - Colombia. https://co.sodexo.com/servicios.html
SUPERINTENDENCIA Industria y Comercio. (s. f.). Deberes y derechos como consumidor | Superintendencia de Industria y Comercio. https://www.sic.gov.co/deberes-y-derechoscomo-consumidor

tablein. (2020, 21 octubre). Gestión complicada de reservas de grupo: problemas y soluciones - Sistema de reservas de restaurantes. Restaurant Reservation System.

https://www.tablein.com/es/marketing/tricky-management-of-group-reservationsproblems-and-solutions/

Tequendama Hotel. (s. f.). Eventos Hotel Tequendama BogotÃ¡, Web Oficial Hotel Tequendama.

https://www.tequendamahotel.com/. https://www.tequendamahotel.com/eventos/
Todoalacarta.com. (s. f.). Cómo hacer la carta menú de tu restaurante en 7 pasos. Categorias. http://todoalacarta.com/categorias/hacer-carta-restaurante/

Unilever Food Solutions España. (2018, 23 mayo). Aula Hotelera - Room service. YouTube. https://www.youtube.com/watch?v=gBE_3fi4Ixo

Vaquero González, J. (2013). Servicio en restaurante. Editorial CEP, S.L. https://elibronet.bdigital.sena.edu.co/es/ereader/senavirtual/50743?page=123

Vaquero González, J. (2016). Servicios especiales en restauración (MF1054_2): servicios de restaurante. Editorial CEP, S.L. https://elibro-

net.bdigital.sena.edu.co/es/ereader/senavirtual/51067?page=88

Ventura, A. (2014, 3 abril). La comanda. Servicios en Restauración.

http://www3.gobiernodecanarias.org/medusa/ecoblog/avennav/la-comanda/

Asesoría en la selección de alimentos y bebidas

"Venta". En: Significados.com. Disponible en: https://www.significados.com/venta/ Consultado: 3 de marzo de 2021, 05:38 pm.

Academia de Consultores. (2018, 19 julio). ¿Qué es el proceso de ventas y cuáles son sus fases? (Modelo AIDA). https://academiadeconsultores.com/proceso-de-ventas/

Alzate Londoño, Jaime. Guía Profesional De Cocina. 6a ed. Bogotá]: D'Vinni, 2011. Print.

Analisis Gastronomico. (2020, 23 abril). FERMENTACION ALCOHOLICA (Asi TRABAJAN las LEVADURAS). YouTube. https://www.youtube.com/watch?v=0j0EgP7kVng&feature=youtu.be

AquaPortail, É. (2017, 12 marzo). fermentation alcoolique. AquaPortail. https://www.aquaportail.com/definition-2229-fermentation-alcoolique.html

Axioma Sales Training. (2020, 9 octubre). Marketing para restaurantes: técnicas de venta diseñadas para restaurantes. Escuela de Ventas. https://www.axiomafv.com/marketingrestaurantes/

De Bonis, G. (2019, 19 septiembre). Las fases de venta en un restaurante | Germán De Bonis. Germán De Bonis Asesor Gastronómico - Ayuda a Restaurante. https://germandebonis.com/las-fases-de-venta-en-un-restaurante/

Dehesa del Carrizal. (s. f.). Cómo se debe descorchar un vino correctamente | Dehesa Del Carrizal. https://www.dehesadelcarrizal.com/noticias/c%C3%B3mo-se-debe-descorchar-un-vinocorrectamente

EcuRed. (s. f.). Fermentación acética - EcuRed. https://www.ecured.cu. https://www.ecured.cu/Fermentaci%C3%B3n_ac%C3%A9tica

elgourmet. (2012, 11 junio). ABC Vinos - Capitulo 1: La vid. YouTube. https://www.youtube.com/watch?v=xvHIYOY_9IA

elgourmet. (2012, 11 junio). ABC Vinos - Capitulo 10: Vinos Especiales. YouTube. https://www.youtube.com/watch?v=NsJfIuKQoG4

elgourmet. (2012a, abril 24). ABC Vino - Capitulo 2: Factores de Calidad en el Viñedo. YouTube. https://www.youtube.com/watch?v=HbbP-Popmd8

elgourmet. (2012a, junio 11). ABC Vinos - Capitulo 7: Los Vinos espumantes. YouTube. https://www.youtube.com/watch?v=RLQgggSSdgQ&feature=youtu.be

elgourmet. (2012c, junio 11). ABC Vinos - Capitulo 3: La madurez de la uva y la cosecha. YouTube. https://www.youtube.com/watch?v=o_tdY1XvznU

Fernández Díaz, M. Á. (2016). Servicio especializado de vinos: MF1110_3. IC Editorial. https://elibro-net.bdigital.sena.edu.co/es/ereader/senavirtual/59222?page=158

Fundación UCEIF. (s. f.). WikiFinanzas | Finanzas para Mortales. wiki-finanzas. http://wikifinanzas.com/index.php?seccion=Contenido&id=2013C0994

Fundación Universitaria del Área Andia. (2020, septiembre). Con-textos Gastronómicos - ¿Cómo se hace el vino? SoundCloud. https://soundcloud.com/areandina/como-se-hace-el-vino

GALE EBOOKS. (s. f.). Gale eBooks - Documento - Maridaje de Vinos y Platos. https://go.gale.com/.

https://go.gale.com/ps/i.do?p=GVRL&u=sena&id=GALE|CX2185000054&v=2.1&it=r&sid=G VRL&asid=c9197010

Garrido, A. (2020, 21 febrero). Temperatura y conservación del vino. Vinos de La Mancha.

https://lamanchawines.com/temperatura-conservacion-del-vino/

Gonzalez, J. (2005). Texto libro n2 ESP .pdf. Scribd.

https://es.scribd.com/document/244213785/Texto-libro-n2-ESP-pdf

Gourmettia Club. (s. f.). Cómo conservar el vino. Club de Gourmets.

https://gourmettia.com/vino/como-conservar-elvino/?fbclid=IwAR3ZuJ_ThTQSeC50lj6Omjo9sYYnXBQnZAeFBm1xcyZbLqz4wEPRZsgA0eY,ht tps://www.vinetur.com/2013073113010/como-se-debe-guardar-y-almacenar-el-vino.html

Higuerey, E. (2020, 16 octubre). Ciclo de ventas: conoce 9 técnicas para acelerar tus procesos comerciales. Rock Content - ES. https://rockcontent.com/es/blog/ciclo-de-ventas/ Joaquín WineUp. (2015, 20 agosto). el lenguaje del vino palabra por palabra. YouTube.

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

LARIOJACapital. (s. f.). ¿Cómo conservar el vino? La Parafernalia del Vino.

http://www.lariojacapital.com/la-parafernalia-del-vino/el-vino-en-casa/como-conservarel-vino/

López Alejandre, M. M. (2008). Viticultura, enología y cata para aficionados. Mundi-Prensa. https://elibro-net.bdigital.sena.edu.co/es/ereader/senavirtual/35872?page=34 Maincent Morel, Michel, Poccard-Chapuis, Y. Fotográfo, and Arroyo, Donají Alba Traductor. La Cocina De Referencia : Manual Para Profesores, Estudiantes Y Profesionales. México, D.F.:

Editorial Limusa, Editorial IFGP, 2010. Print

Martínez de Toda, F. (2011). Claves de la viticultura de calidad: nuevas técnicas de estimulación y control de la calidad de la uva en el viñedo (2a. ed.). Mundi-Prensa. https://elibronet.bdigital.sena.edu.co/es/ereader/senavirtual/55252?page=14 Maset. (2011, 18 mayo). 8 - La vinificación del vino tinto. YouTube.

https://www.youtube.com/watch?v=P8vDs6rZDnA&feature=youtu.be

Maset. (2011a, mayo 18). 7 - La vinificación de los vinos blanco y rosado. YouTube. https://www.youtube.com/watch?v=Aq5A6onl-nA&feature=youtu.be

Plan B Cocina para todos. (2020, 5 octubre). Como leer una etiqueta de vino. YouTube. https://www.youtube.com/watch?v=fFKHFirpfu8

Puig i Vayreda, E. (2015). La cultura del vino. Editorial UOC. https://elibronet.bdigital.sena.edu.co/es/ereader/senavirtual/58444?page=15

Puig i Vayreda, E. (2016). El vino. Editorial UOC. https://elibronet.bdigital.sena.edu.co/es/ereader/senavirtual/58499?page=17

Puig, R. P. (2020, 29 abril). Fermentación láctica: proceso paso a paso y ejemplos. Lifeder. https://www.lifeder.com/fermentacion-lactica/

Ramirez, E. (s. f.). Alambiques.com / Tipos de Alambiques. http://www.alambiques.com/. http://www.alambiques.com/alambiques.htm

Serres, C. (2019, 17 mayo). ¿Cómo descorchar una botella de vino... Carlos Serres. https://www.carlosserres.com/como-descorchar-una-botella-de-vino-correctamente/

Silvia, E. (2018, 8 agosto). 17 técnicas de ventas para restaurantes (que te ayudarán a doblar tus ventas). Marketing Gastronomico. https://marketingastronomico.com/17-tecnicas-deventas-para-restaurantes-para-doblar-tus-ingresos/

Sula Sommelier. (2020, 30 septiembre). ¿CÓMO LEER LA ETIQUETA DE UN VINO? I @SULASOMMELIER. YouTube. https://www.youtube.com/watch?v=HFjenkPdpUg

technoresto. (s. f.). Le service des vins au restaurant. technoresto.org. http://technoresto.org/tp/ta_service_vin_bep/ta_fp.html

Tender Surrender. (2017, 29 noviembre). Así se hace Bebidas Alcoholicas|| destilacion y fermentación. YouTube. https://www.youtube.com/watch?v=PX5v9S98FCk

Terroaristas. (2019, 27 enero). Proceso de destilación y tipos de destiladores. Parte1. http://terroaristas.com/. http://terroaristas.com/2019/01/27/proceso-de-destilacion-ytipos-de-destiladores-parte1/

Ulrich Redondo, J. I. (2020). Bebidas. MF1047. Editorial Tutor Formación. https://elibronet.bdigital.sena.edu.co/es/ereader/senavirtual/130453?page=79

Ulrich Redondo, J. I. (2020). Bebidas. MF1047. Editorial Tutor Formación. https://elibronet.bdigital.sena.edu.co/es/ereader/senavirtual/130453?page=89

Ulrich Redondo, J. I. (2020). Bebidas. MF1047. Editorial Tutor Formación. https://elibronet.bdigital.sena.edu.co/es/ereader/senavirtual/130453?page=1

Vila Vins. (s. f.). ¿Cuál es la copa perfecta para cada tipo de vino? https://ibiza.vilavins.com/blogvilavins/el-mundo-del-vino/tendencias-vino/item/105-cual-es-la-copa-perfecta-para-cadatipo-de-vino

Villalobos, C. (s. f.). Momentos de verdad en el servicio al cliente. HubSpot.

https://blog.hubspot.es/service/momentos-de-verdad-servicio-al-cliente

vinetur. (s. f.). 5 reglas para tomar el vino a la temperatura correcta, sin usar termómetro.

https://www.vinetur.com/2017020727061/5-reglas-para-tomar-el-vino-a-la-temperaturacorrecta-sin-usar-termometro.html

vinetur.com. (s. f.). ¿Cómo se debe guardar y almacenar el vino?

https://www.vinetur.com/2013073113010/como-se-debe-guardar-y-almacenar-elvino.html

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor(es)	**Jeison David Castaño Reina Freddy León Wagner Lillete López Ramírez Erika Marcela Rojas Aguilar**	**Instructores Técnicos / Equipo de Desarrollo Curricular**	**Centro Nacional de Hotelería, Turismo y Alimentos**	**16/10/2020**
	Martha Isabel Rincón Báez	**Acompañamiento Pedagógico**	**Centro Nacional de Hotelería, Turismo y Alimentos**	**16/10/2020**
Fecha de finalización y aprobación:			**8 de marzo de 2021**	

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					