PROCESO DIRECCIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- Denominación del Programa de Formación: **Servicio de Alimentos y Bebidas**
- Código del Programa de Formación: 63530006
- Resultados de Aprendizaje Alcanzar:

SERVIR A LOS CLIENTES DE ACUERDO A LOS ESTÁNDARES ESTABLECIDOS (EQUIVALE A LA NORMA NTS USNA 002 DEL MINCOMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO)

- Duración de la Guía: 40 Horas

2. PRESENTACIÓN

Desarrollar habilidades para la ejecución del servicio a la mesa y barra en establecimientos de alimentos y bebidas, así como incentivar la actitud de servicio atendiendo a las necesidades y requerimientos de los clientes a través de talleres teorico-prácticos donde el aprendiz tendrá la oportunidad de apropiar técnicas de alistamiento, montajes, tipos y técnicas de servicio.

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. ¿Cuáles fueron las situaciones que hicieron de este un mal servicio de alimentos y bebidas?
b. ¿Cuáles fueron las falencias en el servicio de alimentos y bebidas presentadas en la lectura anterior?
c. Mencione las acciones que hubiera realizado para que no llegarán a ocurrir esas situaciones.
d. Si usted estuviera en la situación de los novios, ¿presentaría una PQRSF formal? ¿Qué respuesta esperaría frente a la PQRSF presentada?
e. ¿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

1. 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

2. Defina los siguientes conceptos:

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.

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

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.

4. 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 y registre todos los errores detectados e indique como podría mejorar el servicio.

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-buffetamericanoingles/#:~:text=En%20Europa%20normalmente%2C%20predominan%20treingl%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.

Realice un video haciendo uso del material disponible en casa y realice los
Montaje y servicio de desayunos continental y americano
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.

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

Consulte de manera autónoma los siguientes documentos:

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:

c. Teppanyaki
d. Rodizio
e. Sushi
f. Wok
g. Buffet
h. Room service
i. Cóctel
j. Autoservicio o self service
k. 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

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

Practique en casa, durante los diferentes momentos de consumo de alimentos, los tipos de servicio a la mesa.

Diligencie el Anexo 9*: Ficha técnica de cocina de comedor*, complete la información allí solicitada de acuerdo con los siguientes videos 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.

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

Realice un video en donde ejecute la técnica de room service incluyendo el protocolo de atención telefónica y toma de orden en el 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.

Tiempo requerido: 40 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.

1. 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.

2. 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.

3. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
1. Evidencia de Desempeño: Protocolo *de atención para la presentación de menus y/o cataso de alimentos y bebidas.*	Realiza el proceso de atención para la presentación de menús.	**Observación directa/Lista de cotejo**

2. Evidencia de Desempeño: *Protocolo de servicio de alimentos y bebidas*	Servir alimentos conforme a técnicas estándares de servicio	**Observación directa/Lista de verificación**

3. Evidencia de Desempeño: *Ejecución del servicio de A&B*	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**

4. 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.

5. 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%2

0llamada 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). D 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-correctam ente-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/

6. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha

Autor(es)	**Erika Marcela Rojas Aguilar**	**Instructora Técnica**	**Centro Nacional de Hotelería, Turismo y Alimentos**	**01/12/2025**
Fecha de finalización y aprobación:			**01 de diciembre de 2025**	

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

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