



PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

GUIA 1. RECIBIR LOS ELEMENTOS Y SUMINISTROS

IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- **Denominación del Programa de Formación:** ATENCION AL CLIENTE MESA Y BAR
- **Código del Programa de Formación:** 63530030 Versión 1
- **Nombre del Proyecto (si es formación Titulada):** no aplica
- **Fase del Proyecto (si es formación Titulada):** no aplica
- **Actividad de Proyecto (si es formación Titulada):** no aplica

Competencia: 260201017 - SERVIR A LOS CLIENTES DE ACUERDO A LOS ESTÁNDARES ESTABLECIDOS (EQUIVALE A LA NORMA NTS USNA 002 DEL MINCOMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO)

Resultados de Aprendizaje Alcanzar: RECIBIR LOS ELEMENTOS Y SUMINISTROS CONFRONTANDO CON LA SOLICITUD Y LAS ESPECIFICACIONES ESTÁNDAR.

- **Duración de la Guía:** 8 horas

2. PRESENTACIÓN

Estimado aprendiz el objetivo de la presente inducción es adentrarlos que conozcan más acerca de la institucionalidad y los servicios que presta el SENA para Usted y su campo de acción y también sobre el programa de formación por medio del cual se busca guiar y fomentar el aprendizaje de manera que fortalezca el conocimiento adquirido por medio de la metodología aprender haciendo con un gran aliado como lo es su instructor. Además de proponer el aprendizaje continuo y colaborativo con el fin de poder conducir a ustedes los aprendices, al desarrollo de nuevas ideas y conocimientos mediante la construcción colectiva de lo aprendido propiciando el desarrollo de competencias personales, interpersonales y sociales. De esta manera, centrado en la guía usted contará con conocimientos sobre la implementación de los montajes de mesa en un establecimiento gastronómico basada en las características propias del área de servicio y del material profesional con el cual se va a realizar el montaje. La ubicación de cada uno de los elementos proporcionará un ambiente de orden y elegancia a la mesa y determinará el éxito o fracaso de un servicio de alimentos y bebidas, estas últimas con y sin alcohol dentro de un comedor o bar.

No obstante, el personal de Atención al Cliente Mesa y Bar, debe poseer los conocimientos para realizar esta actividad demostrando así habilidad, destreza y profesionalismo, consiente de la importancia de esta operación y con el máximo de ética. Los resultados se deben alcanzar mediante la utilización de técnicas como: trabajo colaborativo, mediante el uso del entorno, comunicación permanente instructor-aprendiz y aprendiz-instructor, entre otros recursos.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1. Actividad de Reflexión inicial

La actividad de reflexión consiste en:

- a) Presentación de la instructora
- b) Invitación a participar en una dinámica de conocimiento e integración con todos los aprendices, teniendo en cuenta aspectos esenciales para dar respuesta a las siguientes preguntas:
 - ✓ ¿Cómo me llamo?
 - ✓ ¿A que me dedico?
 - ✓ ¿Expectativas que busco en el curso?
- c) Presentar la institución: ¿Quiénes somos como institución? Misión, visión, valores y principios.
- d) Presenta el contenido del programa de inducción y la guía de aprendizaje propuesta para alcanzar dichos resultados; explica el propósito de la guía, el cual consiste.



✓ **SENA**

Es un establecimiento público, con financiamiento propio derivado de los aportes parafiscales de los empresarios, que ofrece instrucción gratuita a millones de personas que se benefician con programas de formación complementaria y titulada y jalona el desarrollo tecnológico para que las empresas del país sean altamente productivas y competitivas en los mercados globalizados.

✓ **MISIÓN SENA**

El Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA) se encarga de cumplir la función que le corresponde al Estado de invertir en el desarrollo social y técnico de los trabajadores colombianos, ofreciendo y ejecutando la Formación Profesional Integral gratuita, para la incorporación y el desarrollo de las personas en actividades productivas que contribuyan al desarrollo social, económico y tecnológico del país.

✓ **VISION SENA**

En el 2020, el SENA será una Entidad de clase mundial en formación profesional integral y en el uso y apropiación de tecnología e innovación al servicio de personas y empresas; habrá contribuido decisivamente a incrementar la competitividad de Colombia a través de:

- Aportes relevantes a la productividad de las empresas.
- Contribución a la efectiva generación de empleo y la superación de la pobreza.
- Aporte de fuerza laboral innovadora a las empresas y las regiones.
- Calidad y estándares internacionales de su formación profesional integral.
- Incorporación de las últimas tecnologías en las empresas y en la formación profesional integral.
- Estrecha relación con el sector educativo (media y superior).
- Excelencia en la gestión de sus recursos (humanos, físicos, tecnológicos y financieros).
- Integralidad de sus egresados y su vocación de servicio.

✓ **Principios, valores y compromisos institucionales**

La actuación ética de la comunidad institucional se sustenta en los siguientes principios, valores y compromisos:

✓ **Principios**

- Primero la vida
- La dignidad del ser humano
- La libertad con responsabilidad
- El bien común prevalece sobre los intereses particulares
- Formación para la vida y el trabajo.

✓ **Valores**

- Respeto
- Libre pensamiento y actitud crítica
- Liderazgo
- Solidaridad
- Justicia y equidad
- Transparencia
- Creatividad e innovación

✓ **Compromisos institucionales**

- Convivencia pacífica
- Coherencia entre el pensar, el decir y el actuar
- Disciplina, dedicación y lealtad
- Promoción del emprendimiento y el empresario
- Responsabilidad con la sociedad y el medio ambiente
- Honradez
- Calidad en la gestión

✓ **Objetivo del programa**

El Programa CAMPESENA tiene por objetivo promover nuevos emprendimientos en jóvenes rurales que permitan atenuar la migración del campo a la ciudad, aumentar la productividad del sector rural y disminuir el desempleo estructural creando condiciones para que la población vulnerable y rural tenga la posibilidad de



incorporarse en actividades productivas de la región mediante la gestión de proyectos productivos asociados al proceso formativo para incidir favorablemente en sus ingresos, calidad de vida y productividad de los diferentes sectores de la economía.

✓ **Competencias laborales**

Capacidad de un trabajador para movilizar los conocimientos, habilidades y actitudes necesarias para alcanzar los resultados pretendidos en un determinado contexto profesional, según patrones de calidad y productividad. Implica entonces, la capacidad de actuar, intervenir y decidir en situaciones imprevistas, movilizando el máximo de saberes y conocimientos para dominar situaciones concretas de experiencias adquiridas de un contexto para otro.

✓ **Logro de aprendizaje**

Conjunto de conocimientos, habilidades, destrezas y valores que debe alcanzar el Aprendiz en relación con los objetivos o Resultados de Aprendizaje previstos en el diseño curricular. De los logros de aprendizaje obtenidos, se infiere su competencia.

- **Ambiente Requerido**

Aula de clase, espacio exterior para desarrollar actividades de aprendizaje

- **Materiales**

- **Materiales de formación devolutivos:** (Equipos/Herramientas): video beam, tablero, marcadores, borrador, Mesas, sillas.

e) Materiales de formación (consumibles): Material impreso, hojas de papel, video, marcadores, colores, papel periódico, lapiceros, lápiz, entre otros. Tiempo 1:30 hora.

✓ **Resultados de aprendizaje**

Enunciados que están asociados a las Actividades de Aprendizaje y Evaluación, y que orientan al Instructor tutor y al Aprendiz en la verificación de los procesos cognitivos, motores, valorativos, actitudinales y de apropiación de los conocimientos técnicos y tecnológicos requeridos en el aprendizaje.

3.2. Actividades de Conceptualización e identificación de conocimiento necesarios para el aprendizaje.

En esta actividad el instructor por medio de un video dará a conocer como el programa CAMPESENA ayuda a las personas a integrarse en una formación para el emprendimiento y la empleabilidad, además de un video donde se presentan los conceptos básicos de manipulación de alimentos en el momento de recibir los elementos y suministros confrontando con la solicitud y las especificaciones estándar con ejemplos ilustrativos.

3.2.1. A partir de los videos presentados y con los plegables entregados por la instructora, los aprendices leerán y analizarán detalladamente cada concepto del Sena y también de conceptos básicos de las normas de seguridad, higiene y manipulación técnicas para la prestación del servicio y van a extraer los aspectos que más consideren importantes.

3.2.2. Por medio de cuestionario en grupos comprendido por tres aprendices se logra poner en práctica conocimientos previos relacionados con las normas de seguridad, higiene y manipulación técnicas para la prestación del servicio y que este cuente con muy buenos ambientes. Tiempo: 2:30 horas

3.3. Actividad de Apropiación del Conocimiento (Conceptualización y Teorización).

3.3.1. Los aprendices realizarán un corto ensayo donde discutirán como La Misión, Visión y los objetivos del SENA, aportan al desarrollo del conocimiento y el mejoramiento de la calidad de vida de los integrantes del programa CAMPESENA.

3.3.2. Acompañados de la instructora y organizados en grupos de trabajo, proponen un juego de roles los aprendices socializan los conceptos más relevantes del cuestionario desarrollado. La actividad debe durar solo 10 minutos por grupo.

- **Ambiente Requerido**

Aula de clase, espacio exterior para desarrollar actividades de aprendizaje

- **Materiales**

- **Materiales de formación devolutivos:** (Equipos/Herramientas): video beam, tablero, marcadores, borrador, Mesas, sillas.

- **Materiales de formación (consumibles):** Material impreso, hojas de papel, video, marcadores, colores, papel periódico, lapiceros, lápiz, entre otros. Tiempo: 2:00 horas.



3.4. Actividades de Transferencia del Conocimiento.

Discutir en grupo sobre:

- Importancia de conocer los conceptos básicos de normas de seguridad, higiene y manipulación técnicas para la prestación del servicio.
- Estrategias requeridas para llevar a cabo el programa de formación y sus clases teóricas y prácticas.
- Plantear e implementar soluciones en caso que las condiciones locativas del ambiente para realizar las clases prácticas no cumplan en su totalidad para la aplicación de las normas de seguridad, higiene y manipulación técnicas vigente en ambientes adecuados y oportunos.

- **Ambiente Requerido**

Aula de clase, espacio exterior para desarrollar actividades de aprendizaje, restaurante, bar o espacio que haga sus veces.

- **Materiales**

- **Materiales de formación devolutivos:** (Equipos/Herramientas): video beam, tablero, marcadores, borrador, Mesas, sillas, menajes de mesa y bar.

4. Materiales de formación (consumibles): Material impreso, hojas de papel, video, marcadores, colores, papel periódico, lapiceros, lápiz, entre otros. Tiempo: 2:00 hora

5. Actividades De Evaluación

Tome como referencia la técnica e instrumentos de evaluación citados en la guía de Desarrollo Curricular

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
EVIDENCIAS DE CONOCIMIENTO: Enunciado para completar. Cuestionarios	Emplea técnicas de comunicación estableciendo canales concretos con los clientes.	Cartelera con diagnóstico para presentar los procesos básicos de mesa y bar.
EVIDENCIAS DE DESEMPEÑO: Análisis documentos guía.	Revisa las cuentas y recibe pagos del cliente en las diferentes formas.	Talleres grupales.
EVIDENCIAS DE PRODUCTO: Flujograma de procesos.	Realiza servicio de alimentos y bebidas cumpliendo estándares y protocolos. Toma pedidos a los clientes de alimentos y bebidas.	Ensayo sobre la importancia del procesamiento técnico en la industria alimentos y bebidas.

6. Glosario De Términos

- **Sena:** El Servicio Nacional de Aprendizaje es un establecimiento público de Colombia que ofrece formación gratuita con programas técnicos, tecnológicos y complementarios enfocados en el desarrollo económico, tecnológico y social del país.
- **Misión:** La misión empresarial es el conjunto de objetivos generales y principios de trabajos para avanzar en una organización, que se expresa por medio de una declaración de la misión, que resume la misión empresarial en una sola frase, con el objetivo de comunicar la misión a todos los miembros de la organización.
- **Visión:** La percepción visual es un proceso activo con el cual el cerebro puede transformar la información lumínica captada por el ojo en una recreación de la realidad externa.
- **Valores:** son aquellas características que definen a una empresa y que sirven como eje para su crecimiento.
- **Principios:** son un grupo de creencias y valores que funcionan como guías que inspiran la vida de una organización. También podemos definirlos como un conjunto de valores y creencias que norman el funcionamiento de las empresas u organizaciones.
- **Inducción:** es la habilidad propiamente del profesor para captar la atención del alumno con la firme intención de desconectarlo de sus diferentes y realidades y ubicarlo en el grupo y en la lección.
- **Manipulación de alimentos:** se refiere a toda persona que por su actividad laboral tiene contacto directo con



los alimentos durante su preparación, fabricación, transformación, elaboración, envasado, almacenamiento, transporte, distribución, venta, suministro y servicio.

- **Alimentos:** es todo producto, que por sus componentes químicos y por sus características organolépticas, puede formar parte de una dieta con el objeto de calmar el hambre, satisfacer el apetito y aportar los nutrientes y la energía necesarios para mantener la salud.
- **Higiene:** conjunto de conocimientos y técnicas que aplican los individuos para el control de los factores que ejercen o pueden tener efectos nocivos sobre la salud.
- **Programa de formación:** Es una estrategia de formación que faculta el desarrollo del aprendizaje basado en problemas, permitiendo desarrollar en el aprendiz un proceso didáctico propio con una mayor responsabilidad y un rol activo en su aprendizaje, a partir de la planeación, análisis y desarrollo de actividades concretas para proponer.
- **Mise en place:** Proviene del francés y significa, literalmente, “puesto en su lugar” o alistamiento antes de un servicio.
- **Suministros:** se dividen en bebidas e ingredientes (licores, cervezas, vinos, jugos, jarabes, guarniciones frescas), utensilios y herramientas (cocteleras, medidores, cucharas, coladores, abrelatas, tablas de cortar, exprimidor, machacador), equipamiento fijo (barra, fregaderos, vitrinas refrigeradas, dispensadores), menaje (vasos, copas, servilletas, posavasos), y artículos de higiene y seguridad (guantes, desinfectantes, extintores). La clave es tener los insumos básicos para preparar cócteles, servir bebidas y mantener la limpieza y seguridad del local.
- **Menaje:** Conjunto de muebles, ropas y enseres de uso común.
- **Mesero:** Profesional que presta sus servicios atendiendo directamente a los comensales en un establecimiento, restaurante, café, o bar. (Persona que entrega directamente los alimentos al cliente).
- **Servicio de menú:** Conjunto cerrado de platos que un establecimiento ofrece al cliente, se encuentra preparado con anticipación y disponible para ser servido rápidamente.
- **Servicio a la carta:** Admite múltiples variantes o variaciones a la hora de pedir la comanda, se prepara solo si el cliente lo ordena y se compone de unos acompañamientos especiales.

7. Referentes Bibliográficos

Ministerio de Salud y Protección Social (2013). Resolución 2674 del 2013. <https://acortar.link/KqZ7pU>

servicio nacional de aprendizaje. (2022). organigrama SENA. [resolución en pdf]. <https://acortar.link/atksni>

Documento, de cotelco, manual de capacitación para empleados hoteleros, desarrollo de habilidades para meseros, seminario taller 2007 –2008, Jorge Tibocha Sacristán.

https://youtu.be/SEL_pyPFHTU

8. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Ángel Muñoz Ortiz Instructor	Instructor	Comercio y Servicios	5 de abril de 2021

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)	Paola Andrea Huila Anaya	Instructor	Comercio y Servicio	Julio 2025	Se actualiza conceptualización, metodología y adiciona duración desarrollo de la guía.



PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

GUIA 2. RECHAZAR LOS ELEMENTOS QUE NO COINCIDEN CON LA SOLICITUD

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- Denominación del Programa de Formación: **ATENCION AL CLIENTE MESA Y BAR**
- Código del Programa de Formación: **63530030 Versión 1**
- Nombre del Proyecto (si es formación Titulada): **no aplica**
- Fase del Proyecto (si es formación Titulada): **no aplica**
- Actividad de Proyecto (si es formación Titulada): **no aplica**

Competencia: REALIZAR PROCESOS BÁSICOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO. (EQUIVALE A LA NORMA NTS 001 DEL MINCOMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO)

Resultados de Aprendizaje Alcanzar: RECHAZAR LOS ELEMENTOS QUE NO COINCIDEN CON LA SOLICITUD, REPORTÁNDOSE DE CONFORMIDAD CON LOS MANUALES DE PROCEDIMIENTOS.

- Duración de la Guía: 8 horas

2. PRESENTACIÓN

Estimado aprendiz con el programa de formación por medio del cual, se busca guiar y fomentar el aprendizaje de manera que fortalezca el conocimiento adquirido empleando la metodología aprender haciendo con un gran aliado como es su instructor. Con el aprendizaje continuo y colaborativo podrá conducir a ustedes los aprendices a la creatividad e innovación de nuevas ideas y conocimientos mediante la construcción colectiva de lo aprendido manteniendo el desarrollo de competencias personales, interpersonales y sociales. como objetivo de la presente guía es suministrar información que permita conocer, saber actuar y reconocer las características técnicas y fisicoquímicas requeridas de cada uno de los insumos a emplear de acuerdo al producto a elaborar, teniendo en referencia la coctelería tropical, considerada como un concepto de innovación de la coctelería tradicional, basada en productos de consumo popular en el área tropical, tales como frutas y bebidas tropicales de esta zona, teniendo en cuenta que la elaboración de bebidas alcohólicas y no alcohólicas, donde es necesario tener en cuenta en que momento se debe rechazar los elementos que no coinciden con la solicitud de reportándose de conformidad con los manuales de procedimientos vigentes. De esta manera, es de considerar las bebidas alcohólicas con el Café y que actualmente también se encuentra en el mercado de la coctelería y en la cual, podemos diversificar tanto sus sabores como su decoración. De esta manera, los resultados se deben alcanzar mediante la utilización de técnicas como: trabajo colaborativo, mediante el uso del entorno, comunicación permanente instructor-aprendiz y aprendiz- instructor, entre otros recursos.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1. Actividad de Reflexión inicial

- Reconocimiento de herramientas y utensilios para la preparación de Coctelería. Mediante la socialización del tema, reconoce el material, diseño y diferentes usos.

- ✓ Se hace la presentación física de los utensilios a utilizar.
- ✓ Se realiza refuerzo mediante video, enviado al grupo de WhatsApp.

https://www.youtube.com/watch?v=AN6p1TZE12A&ab_channel=Barmaninred

- **Ambiente Requerido**
Ambiente con mesas, sillas.
- **Materiales**
- **Materiales de formación devolutivos:** (Equipos/Herramientas): Cocteleras, vasos medidores o jigger, copas, coladores, cucharas y todos los utensilios utilizados. Equipos tecnológicos.
- **Materiales de formación (consumibles):** herramientas y utensilios, licores. Tiempo 1:00 hora.

- ✓ **Resultados de aprendizaje**



Enunciados que están asociados a las Actividades de Aprendizaje y Evaluación, y que orientan al Instructor y al Aprendiz en la verificación de los procesos cognitivos, motores, valorativos, actitudinales y de apropiación de los conocimientos técnicos y tecnológicos requeridos en el aprendizaje.

3.2. Actividades de Conceptualización e identificación de conocimiento necesarios para el aprendizaje.

En esta actividad el instructor por medio de ensayo se dará a conocer como el programa SER ayuda a las personas a integrarse en una formación para el emprendimiento y la empleabilidad, además de un estudio de caso donde se presentan los conceptos básicos en la elaboración de coctelería.

De acuerdo con los formatos entregados por la instructora, los aprendices leerán y analizarán detalladamente cada concepto de los productos donde manifiesten los aspectos y características de cada uno de ellos que más consideren importantes. Conocimientos, aprendizaje mediante lecturas, exposiciones, tutoriales y videos, sobre las bebidas, entre ellos: Fundamentos sobre las bebidas, Clasificación general, entre bebidas con alcohol y sin alcohol. Proceso de obtención de alcoholes y bebidas, utilización de las mismas, especialmente cervezas.

Material de apoyo:

https://www.youtube.com/watch?v=Ca9QmXAsGUo&ab_channel=Barmaninred

https://www.youtube.com/watch?v=1fJLhO02hJc&ab_channel=Barmaninred

- **Ambiente Requerido**

Ambiente con mesas, sillas.

- **Materiales**

- **Materiales de formación devolutivos:** (Equipos/Herramientas): Cocteleras, vasos medidores o jigger, copas, coladores, cucharas y todos los utensilios utilizados. equipos tecnológicos.

- **Materiales de formación (consumibles):** licores, bebidas alcohólicas y no alcohólicas, entre otros.

3.2.1. Por medio de trabajo en grupo comprendido por 5 aprendices se logra poner en práctica conocimientos previos relacionados con el servicio de mesa y bar. Tiempo: 2:00 horas

3.3. Actividad de Apropiación del Conocimiento (Conceptualización y Teorización).

3.3.1. Los aprendices elaboran diferentes productos de coctelería donde ponen en práctica todo lo aprendido en la formación.

- ✓ Acompañados de la instructora y organizados en grupos de trabajo y, con el tema socializado en las formaciones, realizar la práctica de la técnica shaker en coctelera.

- ✓ Teniendo en cuenta la estructura del coctel, y las técnicas de elaboración de cocteles, interpreta y elabora una receta de coctelería clásica frente a tus compañeros.

- **Ambiente Requerido**

Ambiente con mesas, sillas. tablero, marcadores.

- **Materiales**

- **Materiales de formación devolutivos:** (Equipos/Herramientas): Herramientas, utensilios, equipos, cristalería, decoraciones

Materiales de formación (consumibles): Licores y vinos, diversidad de frutas, bebidas gaseosas, jugos naturales, embotellados, enlatados, en cajas, lácteos, azúcar, sal, pimienta, ají, salsas, hielos y otros. Tiempo: 4:00 horas.

3.4. Actividades de Transferencia del Conocimiento.

Discutir en grupo sobre:

- ¿Qué es cocktail o cocteles?
- ¿Identifica Usted las donde se debe suministrar los ingredientes ácidos en un granizado?
- ¿Por qué se debe adicionar la bebida alcohólica al final en un coctel?

- **Ambiente Requerido**

Aula de clase, espacio exterior para desarrollar actividades de aprendizaje

- **Materiales**

- **Materiales de formación devolutivos:** (Equipos/Herramientas): video beam, tablero, marcadores, borrador, Mesas, sillas.



4. Materiales de formación (consumibles): Material impreso, hojas de papel, video, marcadores, colores, papel periódico, lapiceros, lápiz, entre otros. Tiempo: 1:00 hora

5. Actividades De Evaluación

Tome como referencia la técnica e instrumentos de evaluación citados en la guía de Desarrollo Curricular

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
<ul style="list-style-type: none">• EVIDENCIA DE CONOCIMIENTO: Tipo de servicio en alimentos y bebidas.• EVIDENCIA DE DESEMPEÑO: Protocolo de servicio de bebidas sirviéndolas de acuerdo con estándares establecidos.• EVIDENCIA DE PRODUCTO: Montaje de mesa, preparación de cocteles con y sin alcohol.	Lista áreas de servicio para realizar diferentes tipos de montajes. diferencia productos según características para el servicio.	Cuestionario Producto, lista de chequeo. Flujograma de procesos

6. Glosario De Términos

- **Cocktail o cocteles:** es una ciencia que desde sus inicios no ha parado, y viene en continua evolución, donde el servicio de estas bebidas mezcladas cada vez se presenta con técnicas novedosas en bares, eventos, discotecas, restaurantes etc.
- **Fruta deshidratada:** fruta natural que ha sido sometida a un proceso de absorción del agua para dar como resultado una fruta deshidratada.
- **Innovación:** Creación o transformación de un producto para introducirlo al mercado.
- **Resguardo de la calidad y/o inocuidad del producto:** permite asegurar la calidad e inocuidad del producto hace un análisis de riesgo del producto que permite localizar los puntos críticos de control e implementar las buenas prácticas de manufactura y elaborar un programa HACCP que permita monitorear tales puntos críticos.
- **Manipulación de alimentos:** se refiere a toda persona que por su actividad laboral tiene contacto directo con los alimentos durante su preparación, fabricación, transformación, elaboración, envasado, almacenamiento, transporte, distribución, venta, suministro y servicio.
- **Higiene:** conjunto de conocimientos y técnicas que aplican los individuos para el control de los factores que ejercen o pueden tener efectos nocivos sobre la salud.
- **Protocolo de servicio de alimentos y bebidas:** teniendo en cuenta el material publicado por Ribamar (2015), institución de capacitación de Sevilla (España), "el término protocolo tiene su origen en el latín, del vocablo protocollum, que a su vez proviene del griego protókollom, cuyo significado es la primera hoja pegada al principio de un manuscrito importante, con anotaciones referentes a su contenido y que le dan autenticidad al mismo". En esta misma publicación, se define como protocolo a "aquella disciplina que con realismo, técnica y arte determina las estructuras o formas bajo las cuales se realiza una actividad humana importante", para el caso, aplicable al servicio de alimentos y bebidas.
- **Especificaciones del producto:** Para cada inspección de producto es necesario tener una lista de especificaciones y de requisitos a revisar para ver si los productos alcanzan los requisitos deseados. Esta información tiene un alto nivel de importancia y es un factor clave para una agencia de inspecciones de control de calidad.
- **Mise en place:** también conocida por las siglas MEP, alude a la preparación y disposición de todos los ingredientes y utensilios necesarios para elaborar una receta de cocina o preparar una mesa para los correspondientes comensales. Como bien supones, la expresión Mise en place proviene del francés y significa, literalmente, «puesto en su lugar». Existen dos acepciones de este término, la mise en place en cocina y la mise en place en sala, la cual implica la puesta a punto de un comedor antes de empezar un servicio.
- **Áreas de producción, áreas de servicio:** Cuando se habla del área de servicio al cliente, se tiene la percepción de que es la forma de atender o prestar un bien y/o servicio a quien se interesó en adquirirlo. Y en el



caso de las organizaciones, normalmente se tiene la creencia que es un área o proceso que se encargada de atender las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los clientes.

- **Procedimiento de toma y redacción de pedidos:** conocimiento de la carta de alimentos y especialidades, el tiempo de preparación de los alimentos, conocer la carta de bebidas, obtener toda la información, establecer un sistema de toma de pedidos, como transmitir una orden, como recoger la orden.
- **Normas de seguridad, higiene y manipulación:** Aspectos fundamentales para un manipulador de alimentos es la higiene en la preparación de los alimentos.

7. Referentes Bibliográficos

Documento de cotelco, manual de capacitación para empleados hoteleros, desarrollo de habilidades para meseros, seminario taller 2007 –2008, Jorge Tibocho Sacristán.

<https://www.fedecacao.com.co/fondo-nacional-del-cacao>

Ministerio de Salud y Protección Social (2013). Resolución 2674 del 2013. <https://acortar.link/KqZ7pU>

servicio nacional de aprendizaje. (2022). organigrama SENA. [resolución en pdf]. <https://acortar.link/atksni>

https://youtu.be/SEL_pyPFHTU

8. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Ángel Muñoz Ortiz Instructor	Instructor	Comercio y Servicios	5 de abril de 2021

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)	Víctor Méndez Saavedra	Instructor	Comercio y Servicio	Marzo 2022	Intensificación en preparación de cocteles con y sin alcohol.
Autor (es)	Paola Andrea Huila Anaya	Instructor	Comercio y Servicio	Agosto 2025	Se actualiza conceptualización, metodología y adiciona duración desarrollo de la guía.



PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

GUIA 3. DISTRIBUIR LOS ELEMENTOS DE ACUERDO A LA ORGANIZACION

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- Denominación del Programa de Formación: **ATENCION AL CLIENTE MESA Y BAR**
- Código del Programa de Formación: **63530030 Versión 1**
- Nombre del Proyecto (si es formación Titulada): **no aplica**
- Fase del Proyecto (si es formación Titulada): **no aplica**
- Actividad de Proyecto (si es formación Titulada): **no aplica**

Competencia: REALIZAR PROCESOS BÁSICOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO. (EQUIVALE A LA NORMA NTS 001 DEL MINCOMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO)

Resultados de Aprendizaje Alcanzar: DISTRIBUIR LOS ELEMENTOS DE ACUERDO A LA ORGANIZACIÓN DE LA MISE EN PLACE O PRE ALISTAMIENTO.

- Duración de la Guía: 80 horas

2. PRESENTACIÓN

Estimado aprendiz con el programa de formación por medio del cual, se busca guiar y fomentar el aprendizaje de manera que fortalezca el conocimiento adquirido empleando la metodología aprender haciendo con un gran aliado como es su instructor. Con el aprendizaje continuo y colaborativo podrá conducir a ustedes los aprendices a la creatividad e innovación de nuevas alternativas y conocimientos fomentando el desarrollo de competencias personales, interpersonales y sociales. Como objetivo de la presente guía es suministrar información que permita conocer, saber actuar y reconocer las características técnicas y fisicoquímicas requeridas de cada uno de los insumos a emplear de acuerdo al producto a elaborar, teniendo en referencia la coctelería tropical, considerada como un concepto de innovación de la coctelería tradicional, basada en productos de consumo popular en el área tropical, tales como frutas y bebidas tropicales de esta zona, teniendo en cuenta que la elaboración de bebidas alcohólicas ya no es un monopolio europeo y que en la zona tropical aparte del ron se elaboran toda clase de bebidas alcohólicas para satisfacer los gustos de los consumidores nacionales como también de turistas. De esta manera, es de considerar las bebidas alcohólicas con el Café y el aumento del mercado coctelero empleando bebida autóctona del Pacífico colombiano como es el viche, sacado de la caña de azúcar para su posterior fermentación.

Por otro lado, la coctelería se está impulsando con furor para que sea tecnificada en cada establecimiento de bebidas ya sean con o sin alcohol.

Los resultados se deben alcanzar mediante la utilización de técnicas como: trabajo colaborativo, mediante el uso del entorno, comunicación permanente instructor-aprendiz y aprendiz- instructor, entre otros recursos.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1. Actividad de Reflexión inicial

- Reconocimiento de herramientas y utensilios para la preparación de Coctelería.

Mediante la socialización del tema, reconoce el material, diseño y diferentes usos.

- ✓ Se hace la presentación física de los utensilios a utilizar.
- ✓ Se realiza refuerzo mediante video, enviado al grupo de WhatsApp.

https://www.youtube.com/watch?v=AN6p1TZE12A&ab_channel=Barmaninred

- **Ambiente Requerido**

Ambiente con mesas, sillas.

- **Materiales**

- **Materiales de formación devolutivos:** (Equipos/Herramientas): Cocteleras, vasos medidores o jigger, copas, coladores, cucharas y todos los utensilios utilizados. Equipos tecnológicos.

- **Materiales de formación (consumibles):** licores, bebidas alcohólicas y no alcohólicas, entre otros. Tiempo



4:00 hora.

✓ **Resultados de aprendizaje**

Enunciados que están asociados a las Actividades de Aprendizaje y Evaluación, y que orientan al Instructor y al Aprendiz en la verificación de los procesos cognitivos, motores, valorativos, actitudinales y de apropiación de los conocimientos técnicos y tecnológicos requeridos en el aprendizaje.

3.2. Actividades de Conceptualización e identificación de conocimiento necesarios para el aprendizaje.

En esta actividad el instructor por medio de ensayo se dará a conocer como el programa SER ayuda a las personas a integrarse en una formación para el emprendimiento y la empleabilidad, además de un estudio de caso donde se presentan los conceptos básicos en la elaboración de coctelería.

A partir de los formatos y con los plegables entregados por la instructora, los aprendices leerán y analizarán detalladamente cada concepto de los productos de chocolatería elaborados donde van a manifiesten los aspectos y características de cada uno de ellos que más consideren importantes. Conocimientos, aprendizaje mediante lecturas, exposiciones, tutoriales y videos, sobre las bebidas, entre ellos: Fundamentos sobre las bebidas, Clasificación general, entre bebidas con alcohol y sin alcohol, sus subdivisiones entre las Naturales, procesadas, artificiales, fermentadas, destiladas, mezcladas. Proceso de obtención de alcoholes y bebidas, utilización de las mismas, especialmente cervezas.

Material de apoyo:

https://www.youtube.com/watch?v=AN6p1TZE12A&ab_channel=Barmaninred
https://www.youtube.com/watch?v=i6W0AECddA0&ab_channel=Barmaninred
https://www.youtube.com/watch?v=Ca9QmXAsGUo&ab_channel=Barmaninred
https://www.youtube.com/watch?v=1fJLhO02hJc&ab_channel=Barmaninred
https://www.youtube.com/watch?v=O6FTPAOkTJs&ab_channel=Barmaninred

- **Ambiente Requerido**

Ambiente con mesas, sillas.

- **Materiales**

- **Materiales de formación devolutivos:** (Equipos/Herramientas): Cocteleras, vasos medidores o jigger, copas, coladores, cucharas y todos los utensilios utilizados. Equipos tecnológicos.

- **Materiales de formación (consumibles):** licores, bebidas alcohólicas y no alcohólicas, entre otros.

3.2.1. Por medio de trabajo en grupo comprendido por 5 aprendices se logra poner en práctica conocimientos previos relacionados con Atención al cliente mesa y bar. Tiempo: 8:00 horas

3.3. Actividad de Apropiación del Conocimiento (Conceptualización y Teorización).

3.3.1. Los aprendices elaboran diferentes productos de coctelería con la creatividad e innovación del caso donde ponen en práctica todo lo aprendido en la formación.

- ✓ Acompañados de la instructora y organizados en grupos de trabajo y, con el tema socializado en las formaciones, realizar la práctica de la técnica shaker en coctelera. técnica mezclada en mixinglass, solo con hielo.
- ✓ Teniendo en cuenta la estructura del coctel, y las técnicas de elaboración de cocteles, interpreta y elabora una receta de coctelería clásica frente a tus compañeros, donde contarás la historia de esa receta.

- **Ambiente Requerido**

Ambiente con mesas, sillas. tablero, marcadores.

- **Materiales**

- **Materiales de formación devolutivos:** (Equipos/Herramientas): Herramientas, utensilios, equipos, cristalería, decoraciones

Materiales de formación (consumibles): Licores y vinos, diversidad de frutas, bebidas gaseosas, jugos naturales, embotellados, enlatados, en cajas, lácteos, azúcar, sal, pimienta, ají, salsas, hielos y otros. Tiempo: 60:00 horas.

3.4. Actividades de Transferencia del Conocimiento.

Discutir en grupo sobre:



- ¿Qué es cocktail o cocteles?
- ¿Cuáles son las técnicas de mezclado de cocteles?
- ¿Identifica Usted las etapas de elaboración de un escarchado con bebida alcohólica fermentada?
- ¿Características del momento donde se adiciones la bebida alcohólica a un coctel?

- **Ambiente Requerido**

Aula de clase, espacio exterior para desarrollar actividades de aprendizaje

- **Materiales**

- **Materiales de formación devolutivos:** (Equipos/Herramientas): video beam, tablero, marcadores, borrador, Mesas, sillas.

4. Materiales de formación (consumibles): Material impreso, hojas de papel, video, marcadores, colores, papel periódico, lapiceros, lápiz, entre otros. Tiempo: 8:00 hora

5. Actividades De Evaluación

Tome como referencia la técnica e instrumentos de evaluación citados en la guía de Desarrollo Curricular

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
<ul style="list-style-type: none">• EVIDENCIA DE CONOCIMIENTO: Tipo de servicio en alimentos y bebidas.• EVIDENCIA DE DESEMPEÑO: Protocolo de servicio de bebidas sirviéndolas de acuerdo con estándares establecidos.• EVIDENCIA DE PRODUCTO: Montaje de mesa, preparación de cocteles con y sin alcohol.	Lista áreas de servicio para realizar diferentes tipos de montajes. diferencia productos según características para el servicio.	Cuestionario Producto, lista de chequeo. Flujograma de procesos

6. Glosario De Términos

- **Cocktail o cocteles:** es una ciencia que desde sus inicios no ha parado, y viene en continua evolución, donde el servicio de estas bebidas mezcladas cada vez se presenta con técnicas novedosas en bares, eventos, discotecas, restaurantes etc.
- **Fruta deshidratada:** fruta natural que ha sido sometida a un proceso de absorción del agua para dar como resultado una fruta deshidratada.
- **Innovación:** Creación o transformación de un producto para introducirlo al mercado.
- **Resguardo de la calidad y/o inocuidad del producto:** permite asegurar la calidad e inocuidad del producto hace un análisis de riesgo del producto que permite localizar los puntos críticos de control e implementar las buenas prácticas de manufactura y elaborar un programa HACCP que permita monitorear tales puntos críticos.
- **Manipulación de alimentos:** se refiere a toda persona que por su actividad laboral tiene contacto directo con los alimentos durante su preparación, fabricación, transformación, elaboración, envasado, almacenamiento, transporte, distribución, venta, suministro y servicio.
- **Higiene:** conjunto de conocimientos y técnicas que aplican los individuos para el control de los factores que ejercen o pueden tener efectos nocivos sobre la salud.
- **Protocolo de servicio de alimentos y bebidas:** teniendo en cuenta el material publicado por Ribamar (2015), institución de capacitación de Sevilla (España), “el término protocolo tiene su origen en el latín, del vocablo protocollum, que a su vez proviene del griego protókollom, cuyo significado es la primera hoja pegada al principio de un manuscrito importante, con anotaciones referentes a su contenido y que le dan autenticidad al mismo”. En esta misma publicación, se define como protocolo a “aquella disciplina que con realismo, técnica y arte determina las estructuras o formas bajo las cuales se realiza una actividad humana importante”, para el caso, aplicable al servicio de alimentos y bebidas.



- **Especificaciones del producto:** Para cada inspección de producto es necesario tener una lista de especificaciones y de requisitos a revisar para ver si los productos alcanzan los requisitos deseados. Esta información tiene un alto nivel de importancia y es un factor clave para una agencia de inspecciones de control de calidad.
- **Mise en place:** también conocida por las siglas MEP, alude a la preparación y disposición de todos los ingredientes y utensilios necesarios para elaborar una receta de cocina o preparar una mesa para los correspondientes comensales. Como bien supones, la expresión Mise en place proviene del francés y significa, literalmente, «puesto en su lugar». Existen dos acepciones de este término, la mise en place en cocina y la mise en place en sala, la cual implica la puesta a punto de un comedor antes de empezar un servicio.
- **Áreas de producción, áreas de servicio:** Cuando se habla del área de servicio al cliente, se tiene la percepción de que es la forma de atender o prestar un bien y/o servicio a quien se interesó en adquirirlo. Y en el caso de las organizaciones, normalmente se tiene la creencia que es un área o proceso que se encarga de atender las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los clientes.
- **Procedimiento de toma y redacción de pedidos:** conocimiento de la carta de alimentos y especialidades, el tiempo de preparación de los alimentos, conocer la carta de bebidas, obtener toda la información, establecer un sistema de toma de pedidos, como transmitir una orden, como recoger la orden.
- **Bebidas alcohólicas:** Licores base (vodka, ron, ginebra, whisky, tequila), vinos, cervezas.
- **No alcohólicas:** Jugos (naranja, piña), refrescos, agua, cervezas sin alcohol, café.
- **Mezcladores y jarabes:** Soda, tónica, ginger ale, jarabes simples, granadina, cremas (coco).
- **Guarniciones:** Limones, limas, naranjas, cerezas, aceitunas, hierbas frescas (menta).
- **Condimentos:** Amargos (Angostura bitters).
- **Insumos de limpieza:** Detergentes, desinfectantes, papel de cocina, bolsas de basura.
- **Preparación de cócteles:** Cocteleras (shakers), jiggers (medidores), cucharas de bar, coladores (strainers), machacadores (muddlers), exprimidores, sacacorchos.
- **Servicio:** Abrebotellas, pinzas para hielo, dosificadores para botellas (pourers).
- **Corte:** Cuchillos de bar, tablas de cortar.
- **Almacenamiento:** Recipientes para ingredientes, organizadores para pajitas y agitadores. Menaje y cristalería
- **Copas y vasos:** Para cócteles, vino, cerveza, chupitos, highballs, etc.
- **Normas de seguridad, higiene y manipulación:** Aspectos fundamentales para un manipulador de alimentos es la higiene en la preparación de los alimentos.

7. Referentes Bibliográficos

Documento de cotelco, manual de capacitación para empleados hoteleros, desarrollo de habilidades para meseros, seminario taller 2007 –2008, Jorge Tibocha Sacristán.

<https://www.fedecacao.com.co/fondo-nacional-del-cacao>

Ministerio de Salud y Protección Social (2013). Resolución 2674 del 2013. <https://acortar.link/KqZ7pU>

servicio nacional de aprendizaje. (2022). organigrama SENA. [resolución en pdf]. <https://acortar.link/atksni>

https://youtu.be/SEL_pyPFHTU

8. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Ángel Muñoz Ortíz Instructor	Instructor	Comercio y Servicios	5 de abril de 2021

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



	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)	Víctor Mendez Saavedra	Instructor	Comercio y Servicio	Marzo 2022	Intensificación en preparación de cocteles con y sin alcohol.
Autor (es)	Paola Andrea Huila Anaya	Instructor	Comercio y Servicio	AGOSTO 2025	Se actualiza conceptualización, metodología y adiciona duración desarrollo de la guía.



PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

GUIA 4: ORGANIZAR EL ÁREA DE SERVICIO

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- Denominación del Programa de Formación: **BÁSICO DE MESA Y BAR**
- Código del Programa de Formación: **66210168 Versión 1**
- Nombre del Proyecto (si es formación Titulada): **no aplica**
- Fase del Proyecto (si es formación Titulada): **no aplica**
- Actividad de Proyecto (si es formación Titulada): **no aplica**

Competencia: REALIZAR PROCESOS BÁSICOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO. (EQUIVALE A LA NORMA NTS 001 DEL MINCOMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO)

Resultados de Aprendizaje Alcanzar: ORGANIZAR EL ÁREA DE SERVICIO DE ACUERDO AL PROGRAMA DE SERVICIO ESTABLECIDO.

- Duración de la Guía: 8 horas

2. PRESENTACIÓN

Estimado aprendiz, el objetivo de la presente guía de aprendizaje es que usted interiorice los conocimientos y habilidades que requiere la unidad de aprendizaje. Durante el desarrollo de la actividad usted adquiere conocimientos sobre técnicas, procesos que permita mantener y controlar las medidas empleadas en mesa y bar; garantizando a su vez, la presentación de las instalaciones y equipo empleados en la elaboración de los productos, que toda persona que ejerza la profesión debe conocer. Por medio del conocimiento trasferido se pretende que usted pueda aplicar como profesional en mesa y bar pueda contar con su propio negocio y de esta manera mejorar la calidad de vida de su familia y su entorno. Además, le permitirá el control de inventario que es importante para mantener el balance correcto de existencias en los almacenes, evitando así, perder una venta por no tenerlo y por ende, se aprovecha el auge actual por el que atraviesa el mundo de la coctelería con tendencia a crecimiento al tener una buena organización del área de servicio.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

Se busca desarrollar las diferentes actividades propuestas durante la presente guía, inicialmente se hará una actividad grupal, luego se revisará la guía de aprendizaje, seguidamente se revisará el material de formación guías de producción, posteriormente, se detallan las actividades adicionales a desarrollar.

3.1- Actividad de reflexión inicial:

La reflexión consiste en marcar con una X el concepto de la columna A, corresponde a la columna B, justificando su respuesta.

Columna A

- a) Coctelería
- b) Tipos de servicio
- c) Diligenciar comanda
- d) Cliente
- e) Toma de pedido

Columna B

- ___ Documento para registrar los pedidos de los clientes y agilizar el servicio.
- ___ Persona o entidad que compra los bienes y servicios de una empresa.
- ___ Lista de elementos que un cliente ha solicitado del menú del restaurante.
- ___ Preparación a base de una mezcla de diferentes bebidas.
- ___ Públicos, privados, mixtos.



Ambiente Requerido: Ambiente con mesas, sillas,
Materiales: cristalería, licores, hielo, herramientas de bar

• **Ambiente Requerido:** cocina establecimiento de mesa y bar (área de elaboración de productos).

• **Materiales**

- **Materiales de formación devolutivos:** (Equipos/Herramientas): tablero, marcadores, borrador, Mesas, sillas, equipos y materiales de coctelería.
- **Materiales de formación (consumibles):** Hojas, lapiceros, licores, hielo, frutas. Tiempo: 1:00 hora

3.2- Actividades de contextualización e identificación de conocimientos necesarios para el aprendizaje:

Actividad 1: Realiza la ficha técnica del coctel clásico y el coctel de su creación, e indica el precio y cantidades usadas.

- Utilizar los elementos de protección personal para la elaboración de las bebidas.
- Elaborar las bebidas siguiendo los pasos a pasos establecidos en las guías de producción de cocteles de bebidas alcohólicas y no alcohólicas. Se considera importante que se debe tener la formulación antes de iniciar proceso, sin problema cuando un aprendiz desee adicionar uno o varios productos que se encuentran en la región.

• **Ambiente Requerido**

Establecimiento de mesa y bar, cocina.

• **Materiales**

- **Materiales de formación devolutivos:** (Equipos/Herramientas): ollas, vineras, cocteleras, copas, cucharas medidoras, Mesas, sillas.
- **Materiales de formación (consumibles):** icores, crema de leche, leche condensada, esencia de vainilla, frutos secos, frutos rojos, entre otros. Tiempo: 2:00 hora

3.3. Actividades de apropiación del conocimiento (conceptualización y teorización).

- Elaborar un flujograma de procesos teniendo en cuenta la guía y los puntos críticos de planta.
- Dejar evidencia de los procedimientos realizados en taller realizado (videos e imágenes).
- Realizar una lista de las no conformidades encontradas durante la elaboración de las bebidas.

• **Ambiente Requerido**

Aula de clase, espacio exterior para desarrollar actividades de aprendizaje

• **Materiales**

- **Materiales de formación devolutivos:** (Equipos/Herramientas): cocina, establecimiento de bebidas y comidas, tablero, marcadores, borrador, Mesas, sillas.
- **Materiales de formación (consumibles):** crema de leche, azúcar corriente, granadina, limones, leche entera, leche condensada, esencia de vainilla, entre otros. Tiempo: 2:30 hora

3.4. Actividades de transferencias del conocimiento

Para realizar esta sección de la actividad de aprendizaje, se desarrolla un ejercicio práctico grupal por medio de juego de pares donde se busca estimular la apropiación del conocimiento sobre lo realizado en las practicas, se reúnen en grupo y deben analizar las características de calidad según normatividad vigente. Lo anterior, se realiza contando con espacios que cumplan con la normatividad vigente de cada espacio en la Regional Cauca del Servicio Nacional de Aprendizaje SENA.

Ambiente Requerido

Aula de clase, espacio exterior para desarrollar actividades de aprendizaje

• **Materiales**



- **Materiales de formación devolutivos:** (Equipos/Herramientas): tablero, marcadores, borrador, Mesas, sillas.
- **Materiales de formación (consumibles):** harinas, azúcar corriente, margarina sin sal, polvo de hornear, crema de leche, leche condensada, esencia de vainilla, galletas ducal, leche líquida, jugo de limón, fécula de maíz, entre otros. Tiempo: 2:30 hora

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Tome como referencia la técnica e instrumentos de evaluación citados en la guía de Desarrollo Curricular

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de conocimiento: Identifica y clasifica los procesos a realizar	Emplea técnicas de comunicación estableciendo canales concretos con los clientes.	Lista de chequeo. Trabajo en grupos.
Evidencias de desempeño: Comprobar las condiciones higiénico-sanitarias de las instalaciones.	Revisa las cuentas y recibe pagos del cliente en las diferentes formas. Realiza servicio de alimentos y bebidas cumpliendo estándares y protocolos.	Estandarización de recetas, participación activa del grupo en un proceso práctico y listas de chequeo.
Evidencias de producto: Ajusta los requerimientos higiénico sanitarios establecidos en la normatividad	Toma pedidos a los clientes de alimentos y bebidas.	Elaboración de flujogramas.

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

- **Cliente, concepto, tipología, características:** Clasificar a los clientes es esencial para identificar sus necesidades y ofrecer experiencias personalizadas que superen sus expectativas. Existen varios tipos de clientes, incluyendo el cliente informado, el impulsivo, el discutiendo, el indeciso, el confundido, el silencioso, el negociador, el apóstol de marca, el leal, el “rehén” y el “mercenario”. Las organizaciones que se mantienen al día con las innovaciones de la inteligencia artificial pueden ofrecer experiencias de cliente superiores, como mantener un tono humanizado, manejar múltiples consultas y brindar respuestas personalizadas.
- **Terminología gastronómica:** Brinda una aproximación a la cultura empleando la comida como eje central.
- **Historia de la Gastronomía:** ofrece una visión multidisciplinaria de cómo el ser humano ha variado su manera de alimentarse desde la prehistoria hasta hoy. De ser una acción netamente de supervivencia, se ha llegado a una época en la que la gastronomía se ha convertido, para muchos, en un arte.
- **Tipos de servicio:** existen servicios Públicos, privados, mixtos.
- **Procedimiento de toma y redacción de pedidos:** Son parte del conocimiento y preparación del mesero para poder prestar un servicio de óptima calidad y se considera como prerrequisito para la realización de ésta operación: conocimiento de la carta de alimentos y especialidades, el tiempo de preparación de los alimentos, conocer la carta de bebidas, obtener toda la información, establecer un sistema de toma de pedidos, como transmitir una orden, como recoger la orden.

6. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

- FAO Organización de las Naciones Unidas para la Agricultura y la Alimentación, Ministerio de Protección Social de Colombia. Informe del taller nacional sobre aplicación de buenas prácticas de manufactura (BPM) y sistema de análisis de peligros y puntos críticos de control (HACCP) en el control de alimentos. Cali: Colombia. Noviembre 2003;1-42.
- FAO/OMS. Garantía de la inocuidad y calidad de los alimentos. Directrices para el fortalecimiento de los sistemas nacionales de control de los alimentos. Washington DC:2003



- <https://www.fedecacao.com.co/fondo-nacional-del-cacao>
- FDA. 1998. Guide to minimize microbial food safety hazards for fresh fruits and vegetables. U.S. Food and Drug Administration. Available via the Internet at <http://www.cfsan.fda.gov/~dms/prodguid.htm>

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Ángel Muñoz Ortiz Instructor	Instructor	Comercio y Servicios	5 de abril de 2021

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)	Víctor Méndez Saavedra	Instructor	Comercio y Servicio	03 marzo 2020	Intensificación en coctelería
Autor (es)	Paola Andrea Huila Anaya	Instructor	Comercio y Servicio	30 Agosto 2025	Se actualiza conceptualización, metodología y adiciona duración desarrollo de la guía.



PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

GUIA 5: APLICAR LAS NORMAS DURANTE EL PROCESO

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- Denominación del Programa de Formación: **BÁSICO DE MESA Y BAR**
- Código del Programa de Formación: **66210168 Versión 1**
- Nombre del Proyecto (si es formación Titulada): **no aplica**
- Fase del Proyecto (si es formación Titulada): **no aplica**
- Actividad de Proyecto (si es formación Titulada): **no aplica**

Competencia: REALIZAR PROCESOS BÁSICOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO. (EQUIVALE A LA NORMA NTS 001 DEL MINCOMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO)

Resultados de Aprendizaje Alcanzar: APLICAR LAS NORMAS DURANTE EL PROCESO DE MONTAJE Y ALISTAMIENTO DEL ÁREA.

- Duración de la Guía: 8 horas

2. PRESENTACIÓN

Estimado aprendiz, el objetivo de la presente guía de aprendizaje es que usted interiorice los conocimientos y habilidades que requiere la unidad de aprendizaje. Durante el desarrollo de la actividad usted adquiere conocimientos sobre técnicas, procesos que permita mantener y controlar las medidas empleadas en mesa y bar; garantizando a su vez, la presentación de las instalaciones y equipo empleados en la elaboración de los productos, que toda persona que ejerza la profesión debe conocer. Por medio del conocimiento trasferido se pretende que usted pueda aplicar como profesional en mesa y bar pueda contar con su propio negocio y de esta manera mejorar la calidad de vida de su familia y su entorno. Además, le permitirá mantener la limpieza e inocuidad que es importante para mantener el un buen servicio y cuidar a los clientes, se aprovecha el auge actual por el que atraviesa el mundo de la cocteleria con tendencia a crecimiento al tener una buena limpieza e inocuidad en todo el proceso.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

Se busca desarrollar las diferentes actividades propuestas durante la presente guía, inicialmente se hará una actividad grupal, luego se revisará la guía de aprendizaje, seguidamente se revisará el material de formación guías de producción, posteriormente, se detallan las actividades adicionales a desarrollar.

3.1- Actividad de reflexión inicial:

La reflexión consiste en marcar con una X el concepto de la columna A, corresponde a la columna B, justificando su respuesta.

Columna A

- a) NORMA NTS 001
- b) Toma de pedido
- c) Diligenciar comanda
- d) Cliente
- e) Tipos de servicio

Columna B

- ___ Documento para registrar los pedidos de los clientes y agilizar el servicio.
- ___ Persona o entidad que compra los bienes y servicios de una empresa.
- ___ Lista de elementos que un cliente ha solicitado del menú del restaurante.
- ___ Públicos, privados, mixtos.
- ___ Aplica para destinos y áreas turísticas que realizan actividades turísticas.



Ambiente Requerido: Ambiente con mesas, sillas,
Materiales: cristalería, licores, hielo, herramientas de bar

• **Ambiente Requerido:** cocina establecimiento de mesa y bar (área de elaboración de productos).

• **Materiales**

- **Materiales de formación devolutivos:** (Equipos/Herramientas): tablero, marcadores, borrador, Mesas, sillas, equipos y materiales de coctelería.
- **Materiales de formación (consumibles):** Hojas, lapiceros, licores, hielo, frutas. Tiempo: 1:00 hora

3.2- Actividades de contextualización e identificación de conocimientos necesarios para el aprendizaje:

Actividad 1: Realiza la ficha técnica del coctel clásico y el coctel de su creación, e indica el precio y cantidades usadas.

- Utilizar los elementos de protección personal para la elaboración de las bebidas según normatividad vigente.
- Elaborar las bebidas siguiendo los pasos a pasos establecidos en las guías de producción de cocteles de bebidas alcohólicas y no alcohólicas. Se considera importante que se debe tener la formulación antes de iniciar proceso, sin problema cuando un aprendiz desee adicionar uno o varios productos que se encuentran en la región.

• **Ambiente Requerido**

Establecimiento de mesa y bar, cocina.

• **Materiales**

- **Materiales de formación devolutivos:** (Equipos/Herramientas): ollas, vineras, cocteleras, copas, cucharas medidoras, Mesas, sillas.
- **Materiales de formación (consumibles):** icores, crema de leche, leche condensada, esencia de vainilla, frutos secos, frutos rojos, entre otros. Tiempo: 1:30 hora

3.3. Actividades de apropiación del conocimiento (conceptualización y teorización).

- Elaborar un flujograma de procesos teniendo en cuenta la guía y los puntos críticos de planta.
- Dejar evidencia de los procedimientos realizados en taller realizado (videos e imágenes).
- Realizar una lista de las no conformidades encontradas durante la elaboración de las bebidas.

• **Ambiente Requerido**

Aula de clase, espacio exterior para desarrollar actividades de aprendizaje

• **Materiales**

- **Materiales de formación devolutivos:** (Equipos/Herramientas): cocina, establecimiento de bebidas y comidas, tablero, marcadores, borrador, Mesas, sillas.
- **Materiales de formación (consumibles):** crema de leche, azúcar corriente, granadina, limones, leche entera, leche condensada, esencia de vainilla, entre otros. Tiempo: 3:00 hora

3.4. Actividades de transferencias del conocimiento

Para realizar esta sección de la actividad de aprendizaje, se desarrolla un ejercicio práctico grupal por medio de juego de pares donde se busca estimular la apropiación del conocimiento sobre lo realizado en las practicas, se reúnen en grupo y deben analizar las características de calidad según normatividad vigente. Lo anterior, se realiza contando con espacios que cumplan con la normatividad vigente de cada espacio en la Regional Cauca del Servicio Nacional de Aprendizaje SENA.

Ambiente Requerido

Aula de clase, espacio exterior para desarrollar actividades de aprendizaje

• **Materiales**

- **Materiales de formación devolutivos:** (Equipos/Herramientas): tablero, marcadores, borrador, Mesas, sillas.
- **Materiales de formación (consumibles):** harinas, azúcar corriente, margarina sin sal, polvo de



hornear, crema de leche, leche condensada, esencia de vainilla, galletas ducales, leche líquida, jugo de limón, fécula de maíz, entre otros. Tiempo: 2:30 hora

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Tome como referencia la técnica e instrumentos de evaluación citados en la guía de Desarrollo Curricular

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de conocimiento: Identifica y clasifica los procesos a realizar	Emplea técnicas de comunicación estableciendo canales concretos con los clientes.	Lista de chequeo. Trabajo en grupos.
Evidencias de desempeño: Comprobar las condiciones higiénico-sanitarias de las instalaciones.	Revisa las cuentas y recibe pagos del cliente en las diferentes formas. Realiza servicio de alimentos y bebidas cumpliendo estándares y protocolos.	Estandarización de recetas, participación activa del grupo en un proceso práctico y listas de chequeo.
Evidencias de producto: Ajusta los requerimientos higiénico sanitarios establecidos en la normatividad	Toma pedidos a los clientes de alimentos y bebidas.	Elaboración de flujogramas.

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

- **Cliente, concepto, tipología, características:** Clasificar a los clientes es esencial para identificar sus necesidades y ofrecer experiencias personalizadas que superen sus expectativas. Existen varios tipos de clientes, incluyendo el cliente informado, el impulsivo, el discutiendo, el indeciso, el confundido, el silencioso, el negociador, el apóstol de marca, el leal, el “rehén” y el “mercenario”. Las organizaciones que se mantienen al día con las innovaciones de la inteligencia artificial pueden ofrecer experiencias de cliente superiores, como mantener un tono humanizado, manejar múltiples consultas y brindar respuestas personalizadas.
- **Terminología gastronómica:** Brinda una aproximación a la cultura empleando la comida como eje central.
- **Historia de la Gastronomía:** ofrece una visión multidisciplinaria de cómo el ser humano ha variado su manera de alimentarse desde la prehistoria hasta hoy. De ser una acción netamente de supervivencia, se ha llegado a una época en la que la gastronomía se ha convertido, para muchos, en un arte.
- **Tipos de servicio:** existen servicios Públicos, privados, mixtos.
- **Procedimiento de toma y redacción de pedidos:** Son parte del conocimiento y preparación del mesero para poder prestar un servicio de óptima calidad y se considera como prerrequisito para la realización de ésta operación: conocimiento de la carta de alimentos y especialidades, el tiempo de preparación de los alimentos, conocer la carta de bebidas, obtener toda la información, establecer un sistema de toma de pedidos, como transmitir una orden, como recoger la orden.
- **Acción:** Actividad coordinada tendiente a alcanzar objetivos deseados o propuestos. Para efectos de esta norma se entiende por “adelantar acciones” la gestión o ejecución que se desarrolla en torno a una actividad.
- **Área turística:** Es una unidad territorial con vocación turística delimitada espacialmente, de menor tamaño que un destino turístico, en la que se cuenta con capacidad administrativa para desarrollar instrumentos comunes de gestión, enfocados a lograr su sostenibilidad. Se caracteriza por la presencia de algunos de los siguientes componentes: atractivos; servicios o facilidades; infraestructura básica; actores públicos, privados, o demanda turística, como conjunto de bienes y servicios ofrecidos al visitante o turista, en la zona y por diversos grupos humanos, entre los cuales se encuentra la población residente.
- **Área protegida:** Área definida geográficamente que haya sido designada, regulada y administrada a fin de alcanzar objetivos específicos de conservación.



6. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

- FAO Organización de las Naciones Unidas para la Agricultura y la Alimentación, Ministerio de Protección Social de Colombia. Informe del taller nacional sobre aplicación de buenas prácticas de manufactura (BPM) y sistema de análisis de peligros y puntos críticos de control (HACPP) en el control de alimentos. Cali: Colombia. Noviembre 2003;1-42.
- FAO/OMS. Garantía de la inocuidad y calidad de los alimentos. Directrices para el fortalecimiento de los sistemas nacionales de control de los alimentos. Washington DC:2003
- <https://www.fedecacao.com.co/fondo-nacional-del-cacao>
- FDA. 1998. Guide to minimize microbial food safety hazards for fresh fruits and vegetables. U.S. Food and Drug Administration. Available via the Internet at <http://www.cfsan.fda.gov/~dms/prodguid.htm>

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Ángel Muñoz Ortiz Instructor	Instructor	Comercio y Servicio	5 de abril de 2021

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)	Víctor Méndez Saavedra	Instructor	Comercio y Servicio	03 marzo 2020	Intensificación en coctelería
Autor (es)	Paola Andrea Huila Anaya	Instructor	Comercio y Servicio	30 Agosto 2025	Se actualiza conceptualización, metodología y adiciona duración desarrollo de la guía.



PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

GUIA 6. INVENTARIAR LOS ELEMENTOS DE SERVICIO

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- Denominación del Programa de Formación: **ATENCION AL CLIENTE MESA Y BAR**
- Código del Programa de Formación: **63530030 Versión 1**
- Nombre del Proyecto (si es formación Titulada): **no aplica**
- Fase del Proyecto (si es formación Titulada): **no aplica**
- Actividad de Proyecto (si es formación Titulada): **no aplica**

Competencia: REALIZAR PROCESOS BÁSICOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO. (EQUIVALE A LA NORMA NTS 001 DEL MINCOMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO)

Resultados de Aprendizaje Alcanzar: INVENTARIAR LOS ELEMENTOS DE SERVICIO EN EL FORMATO Y PERIODO ESTABLECIDO.

- Duración de la Guía: 8 horas

2. PRESENTACIÓN

Mediante la presente guía, el aprendiz con el programa de formación le permitirá guiar y fomentar el aprendizaje de manera que fortalezca el conocimiento adquirido empleando la metodología aprender haciendo con un gran aliado como es su instructor. Con el aprendizaje continuo y colaborativo les conducirá para fomentar la creatividad e innovación de nuevas alternativas y conocimientos fomentando el desarrollo de competencias personales, interpersonales y sociales. Como objetivo de la presente guía es suministrar información que permita conocer, saber actuar y reconocer las características técnicas y fisicoquímicas requeridas de cada uno de los insumos a emplear de acuerdo al producto a elaborar, teniendo en referencia la coctelería y sus diferentes elementos y utensilios a inventariar en el área de servicio. Por medio de este control se logra contar con mejor y mayor organización en la atención al cliente mesa y bar.

Los resultados se deben alcanzar mediante la utilización de técnicas como: trabajo colaborativo, mediante el uso del entorno, comunicación permanente instructor-aprendiz y aprendiz- instructor, entre otros recursos.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1. Actividad de Reflexión inicial

- Reconocimiento de herramientas y utensilios para la preparación de Coctelería.

Mediante la socialización del tema, reconoce el material, diseño y diferentes usos.

- ✓ Se hace la presentación física de los utensilios a utilizar.
- ✓ Se realiza refuerzo mediante video, enviado al grupo de WhatsApp.

https://www.youtube.com/watch?v=AN6p1TZE12A&ab_channel=Barmaninred

- **Ambiente Requerido**

Ambiente con mesas, sillas.

- **Materiales**

- **Materiales de formación devolutivos:** (Equipos/Herramientas): Cocteleras, vasos medidores o jigger, copas, coladores, cucharas y todos los utensilios utilizados. Equipos tecnológicos.

- **Materiales de formación (consumibles):** licores, bebidas alcohólicas y no alcohólicas, entre otros. Tiempo 1:00 hora.

- ✓ **Resultados de aprendizaje**

Enunciados que están asociados a las Actividades de Aprendizaje y Evaluación, y que orientan al Instructor y al Aprendiz en la verificación de los procesos cognitivos, motores, valorativos, actitudinales y de apropiación de los conocimientos técnicos y tecnológicos requeridos en el aprendizaje.



3.2. Actividades de Conceptualización e identificación de conocimiento necesarios para el aprendizaje.

En esta actividad el instructor por medio de ensayo se dará a conocer como el programa SER ayuda a las personas a integrarse en una formación para el emprendimiento y la empleabilidad, además de un estudio de caso donde se presentan los conceptos básicos en la elaboración de coctelería.

A partir de los formatos y con los plegables entregados por la instructora, los aprendices leerán y analizarán detalladamente cada concepto de los productos de chocolatería elaborados donde van a manifiesten los aspectos y características de cada uno de ellos que más consideren importantes. Conocimientos, aprendizaje mediante lecturas, exposiciones, tutoriales y videos, sobre las bebidas, entre ellos: Fundamentos sobre las bebidas, Clasificación general, entre bebidas con alcohol y sin alcohol, sus subdivisiones entre las Naturales, procesadas, artificiales, fermentadas, destiladas, mezcladas. Proceso de obtención de alcoholes y bebidas, utilización de las mismas, especialmente cervezas.

Material de apoyo:

https://www.youtube.com/watch?v=AN6p1TZE12A&ab_channel=Barmaninred

https://www.youtube.com/watch?v=i6W0AECddA0&ab_channel=Barmaninred

- **Ambiente Requerido**

Ambiente con mesas, sillas.

- **Materiales**

- **Materiales de formación devolutivos:** (Equipos/Herramientas): Cocteleros, vasos medidores o jigger, copas, coladores, cucharas y todos los utensilios utilizados. Equipos tecnológicos.

- **Materiales de formación (consumibles):** licores, bebidas alcohólicas y no alcohólicas, entre otros.

3.2.1. Por medio de trabajo en grupo comprendido por 5 aprendices se logra poner en práctica conocimientos previos relacionados con Atención al cliente mesa y bar. Tiempo: 2:00 horas

3.3. Actividad de Apropriación del Conocimiento (Conceptualización y Teorización).

3.3.1. Los aprendices elaboran diferentes productos de coctelería con la creatividad e innovación del caso donde ponen en práctica todo lo aprendido en la formación.

- ✓ Acompañados de la instructora y organizados en grupos de trabajo y, con el tema socializado en las formaciones, realizar la práctica en coctelero con hielo.

- ✓ Teniendo en cuenta la estructura del coctel, y las técnicas de elaboración de cocteles, interpreta y elabora una receta de coctelería frente a tus compañeros.

- **Ambiente Requerido**

Ambiente con mesas, sillas, tablero, marcadores.

- **Materiales**

- **Materiales de formación devolutivos:** (Equipos/Herramientas): Herramientas, utensilios, equipos, cristalería, decoraciones

Materiales de formación (consumibles): Licores y vinos, diversidad de frutas, bebidas gaseosas, jugos naturales, azúcar, sal, pimienta, ají, salsas, hielos y otros. Tiempo: 3:00 horas.

3.4. Actividades de Transferencia del Conocimiento.

Discutir en grupo sobre:

- ¿Qué es inventariar?
- ¿Cuáles son las técnicas para inventariar?
- ¿Identifica al momento de servicio que formatos se deben diligenciar?
- ¿De acuerdo al periodo que características se deben considerar al diligenciar un formato de inventario?

- **Ambiente Requerido**

Aula de clase, espacio exterior para desarrollar actividades de aprendizaje

- **Materiales**

- **Materiales de formación devolutivos:** (Equipos/Herramientas): video beam, tablero, marcadores, borrador, Mesas, sillas.

4. Materiales de formación (consumibles): Material impreso, hojas de papel, video, marcadores, colores,



papel periódico, lapiceros, lápiz, entre otros. Tiempo: 2:00 hora

5. Actividades De Evaluación

Tome como referencia la técnica e instrumentos de evaluación citados en la guía de Desarrollo Curricular

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
<ul style="list-style-type: none">• EVIDENCIA DE CONOCIMIENTO: Tipo de servicio en alimentos y bebidas.• EVIDENCIA DE DESEMPEÑO: Protocolo de servicio de bebidas sirviéndolas de acuerdo con estándares establecidos.• EVIDENCIA DE PRODUCTO: Montaje de mesa, preparación de cocteles con y sin alcohol.	Lista áreas de servicio para realizar diferentes tipos de montajes. diferencia productos según características para el servicio.	Cuestionario Producto, lista de chequeo. Flujograma de procesos

6. Glosario De Términos

- **Cocktail o cocteles:** es una ciencia que desde sus inicios no ha parado, y viene en continua evolución, donde el servicio de estas bebidas mezcladas cada vez se presenta con técnicas novedosas en bares, eventos, discotecas, restaurantes etc.
- **Fruta deshidratada:** fruta natural que ha sido sometida a un proceso de absorción del agua para dar como resultado una fruta deshidratada.
- **Innovación:** Creación o transformación de un producto para introducirlo al mercado.
- **Resguardo de la calidad y/o inocuidad del producto:** permite asegurar la calidad e inocuidad del producto hace un análisis de riesgo del producto que permite localizar los puntos críticos de control e implementar las buenas prácticas de manufactura y elaborar un programa HACCP que permita monitorear tales puntos críticos.
- **Manipulación de alimentos:** se refiere a toda persona que por su actividad laboral tiene contacto directo con los alimentos durante su preparación, fabricación, transformación, elaboración, envasado, almacenamiento, transporte, distribución, venta, suministro y servicio.
- **Higiene:** conjunto de conocimientos y técnicas que aplican los individuos para el control de los factores que ejercen o pueden tener efectos nocivos sobre la salud.
- **Protocolo de servicio de alimentos y bebidas:** teniendo en cuenta el material publicado por Ribamar (2015), institución de capacitación de Sevilla (España), “el término protocolo tiene su origen en el latín, del vocablo protocollum, que a su vez proviene del griego protókollom, cuyo significado es la primera hoja pegada al principio de un manuscrito importante, con anotaciones referentes a su contenido y que le dan autenticidad al mismo”. En esta misma publicación, se define como protocolo a “aquella disciplina que con realismo, técnica y arte determina las estructuras o formas bajo las cuales se realiza una actividad humana importante”, para el caso, aplicable al servicio de alimentos y bebidas.
- **Especificaciones del producto:** Para cada inspección de producto es necesario tener una lista de especificaciones y de requisitos a revisar para ver si los productos alcanzan los requisitos deseados. Esta información tiene un alto nivel de importancia y es un factor clave para una agencia de inspecciones de control de calidad.
- **Áreas de producción, áreas de servicio:** Cuando se habla del área de servicio al cliente, se tiene la percepción de que es la forma de atender o prestar un bien y/o servicio a quien se interesó en adquirirlo. Y en el caso de las organizaciones, normalmente se tiene la creencia que es un área o proceso que se encargada de atender las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los clientes.
- **Procedimiento de toma y redacción de pedidos:** conocimiento de la carta de alimentos y especialidades, el tiempo de preparación de los alimentos, conocer la carta de bebidas, obtener toda la información, establecer un sistema de toma de pedidos, como transmitir una orden, como recoger la orden.
- **Mezcladores y jarabes:** Soda, tónica, ginger ale, jarabes simples, granadina, cremas (coco).
- **Guarniciones:** Limones, limas, naranjas, cerezas, aceitunas, hierbas frescas (menta).



- **Normas de seguridad, higiene y manipulación:** Aspectos fundamentales para un manipulador de alimentos es la higiene en la preparación de los alimentos.

7. Referentes Bibliográficos

Documento de cotelco, manual de capacitación para empleados hoteleros, desarrollo de habilidades para meseros, seminario taller 2007 –2008, Jorge Tibocha Sacristán.

<https://www.fedecacao.com.co/fondo-nacional-del-cacao>

Ministerio de Salud y Protección Social (2013). Resolución 2674 del 2013. <https://acortar.link/KqZ7pU>

servicio nacional de aprendizaje. (2022). organigrama SENA. [resolución en pdf]. <https://acortar.link/atksni>

https://youtu.be/SEL_pyPFHTU

8. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Ángel Muñoz Ortíz Instructor	Instructor	Comercio y Servicios	5 de abril de 2021

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)	Víctor Mendez Saavedra	Instructor	Comercio y Servicio	Marzo 2022	Intensificación en preparación de cocteles con y sin alcohol.
Autor (es)	Paola Andrea Huila Anaya	Instructor	Comercio y Servicio	AGOSTO 2025	Se actualiza conceptualización, metodología y adiciona duración desarrollo de la guía.