PROCESO					
GESTIÓN CONTRACTUAL					
NOMBRE DEL FORMATO					
INFORME MENSUAL DE EJECUCIÓN CONTRACTUAL					
CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN					
Pública		Pública Clasificada		Pública Reservada	

Marzo de 2026

Sistema Integrado de Gestión y Autocontrol

Generalidades:

1) Este formato tiene por objeto dar cuenta de la ejecución mensual que un contratista desarrolla con ocasión de un contrato de prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión.
2) La acreditación del documento por el contratista brinda al supervisor las herramientas que le permiten verificar la ejecución del contrato para efectos de pago.
3) El formato está asociado al Manual de Contratación (GCCON-M-001) y al Manual Supervisión e Interventoría (GCCON-M-002), así como a los procedimientos que rigen la gestión contractual de la entidad.
4) Este formato es diligenciado por el contratista y es revisado y aprobado por el supervisor del contrato. De igual forma, también podrá ser suscrito por el ordenador del gasto.
5) Su diligenciamiento se debe dar cada vez que se realice un reporte mensual de actividades.
6) **El formato no requiere ser impreso.** Sin embargo, debe ser cargado en las plataformas administradas por Colombia Compra Eficiente.
7) Este formato, una vez diligenciado, deberá archivarse de conformidad con lo establecido en las tablas de retención documental de la entidad.
8) El contenido que se encuentra en color diferente a negro, entre paréntesis o con el signo "[]" son orientaciones para el diligenciamiento del formato.
9) El formato puede ser modificado en aquellos apartados en que así se indique.
10) Las notas internas son situaciones o recomendaciones que se deben tener en cuenta al momento de elaborar el formato. No obstante, las mismas deben ser eliminadas previa impresión o suscripción del mismo.
11) Todas las recomendaciones o sugerencias que busquen mejorar el presente documento pueden ser remitidas al correo de la Dirección jurídica del SENA.

CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN					
Pública		Pública Clasificada		Pública Reservada	

INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Montería, 16 de marzo 2026

Señor(a)
Luis Gabriel Pacheco Tamayo
Supervisor(a) contrato nro. CO1.PCCNTR.9144135
Coordinador Académico
Centro de Comercio, Industria y Turismo de Córdoba
Montería

Asunto: Informe mensual de ejecución contractual mes marzo del año 2026

Referencia: CO1.PCCNTR.9144135 del año 2026

Lisdeidy Alcendra González, identificado con la cédula de ciudadanía No. 22712435 de Palmar de Varela- Atlántico, en mi calidad de contratista del SENA, en cumplimiento del Contrato de Prestación de Servicios de la referencia, a continuación, presento el Informe de actividades realizadas en el mes objeto de cobro.

Valor y forma de Pago: Se fija como valor total para el contrato la suma de VEININUEVE MILLONES NOVECIENTOS DIEZ MIL OCHOCIENTOS OCHO PESOS M/CTE ($29.910.808). Esta suma será pagada por el SENA al contratista de la siguiente manera: a) un pago por el mes de febrero de 2026 por valor de SEISCIENTOS DIEZ MIL CUATROCIENTOS VEINTICUATRO PESOS ($ 610.424) b) ocho (8) pagos iguales por los meses de marzo a octubre de 2026, por valor de TRES MILLONES SEISCIENTOS SESENTA Y DOS MIL QUINIENTOS CUARENTA Y OCHO PESOS M/CTE. ($3.662.548) cada uno.

Dichos honorarios serán pagados por el SENA al contratista de acuerdo al cronograma definido por la Dirección Administrativa y Financiera de la Dirección General, en la cuenta de **AHORROS** No. **67852258664 del banco Bancolombia,** cuyo titular es la contratista; el cambio de la cuenta por parte del contratista deberá ser informada al supervisor del contrato con el fin de sustituir los trámites pertinentes. Para que el SENA pueda adelantar los trámites administrativos del pago, tales como la certificación expedida por el supervisor del contrato, en la que acredite el cumplimiento a entera satisfacción del objeto y obligaciones del contrato en el respectivo periodo

y la certificación de los aportes al sistema de salud, Pensión y Riesgos Laborales, así como todos los documentos necesarios para el pago.

Plazo: Será hasta el 31 de octubre de 2026

Objeto: CONTRATAR LOS SERVICIOS PERSONALES DE CARÁCTER TEMPORAL COMO INSTRUCTOR CONTRATISTA PARA IMPARTIR FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL EN EL MARCO DEL PROGRAMA OFERTA REGULAR, TITULADA Y COMPLEMENTARIA PRESENCIAL Y VIRTUAL EN EL CENTRO DE COMERCIO INDUSTRIA Y TURISMO DEL SENA REGIONAL CÓRDOBA.

Ejecución mensual de actividades

No	Obligaciones	Acciones realizadas	Evidencias
1	Planear y ejecutar la formación profesional en el área de su educación de acuerdo con el programa y la competencia asignada, para el logro de los resultados de aprendizaje definidos, cumpliendo las horas de formación de las competencias de los programas de formación equivalentes a la programación de la Formación Profesional Integral.	Planeación y ejecución del proceso de formación titulada del programa: programa servicio de restaurante y bar ficha: 3324779 programa Servicio de Bartender, inducción ficha: 3410887 complementario coctelería tropical ficha: 3444317 se proyecta inicio de formación en el programa técnico en cocina ficha: 3410950	Anexo 1. Asistencia y fotos de los aprendices del programa servicio de restaurante y bar ficha: 3324779 Anexo 2. Asistencias y foto de los aprendices del programa Servicio de Bartender, inducción ficha: 3410887 Anexo 3. Asistencia y fotos de los aprendices del complementario coctelería tropical ficha: 3444317
2	Apoyar la elaboración de la planeación pedagógica, guías de aprendizaje, instrumentos de evaluación, plan de trabajo, ayudas didácticas requeridos para el desarrollo de los procesos de formación asignados.	Se apoyo la elaboración de la Planeación pedagógica de las guías programa servicio de restaurante y bar ficha: 3324779	Anexo 4. guía de aprendizaje de para el programa servicio de restaurante y bar ficha: 3324779
3	Registrar en el aplicativo SOFIA PLUS, todas las evidencias del proceso formativo: crear las rutas de aprendizaje, asociar aprendices, realizar registro de inasistencia de aprendices, planes de mejoramiento y registrar juicios	Realice registro en SOFIA PLUS de las inasistencias, creación de ruta y asociación a ruta de las fichas 3324779 de servicio de restaurante y bar,	Anexo 5. Pantallazo de registro en SOFIA PLUS de las inasistencias, creación de ruta y asociación a ruta de las fichas 3324779 de servicio de restaurante y bar,

	evaluativos, acorde con los lineamientos institucionales.	coctelería tropical ficha: 3444317	coctelería tropical ficha: 3444317
4	Participar en las reuniones de equipos de ejecución de la formación por grupo o áreas, según la determinación de la respectiva Coordinación Académica y de acuerdo con el procedimiento establecido por la institución, para garantizar integralidad en el diseño de actividades de aprendizaje.	No aplica	No aplica
5	Presentar las actas finales de cierre de etapa lectiva de las fichas asignadas como responsable, acorde con los lineamientos institucionales.	No aplica	No aplica
6	Apoyar el trámite de las novedades de deserción de aprendices acorde con lo establecido en el reglamento del aprendiz.	No aplica	No aplica
7	Asistir a los aprendices en las novedades acorde con lo establecido en el reglamento del aprendiz	No aplica	No aplica
8	Aportar todos los documentos soporte del proceso de formación profesional, publicados en la plataforma SIGA, así como los requeridos para aseguramiento de la calidad (Autoevaluación y Registro calificado).	Se aportó todos los documentos soporte del proceso de formación profesional y se presentan el proyecto de modernización y dotación del ambiente de formación con dos cotizaciones conformadas por varios proveedores y la justificación.	Anexo 6. Pantallazo del correo donde se compartió el DRIVE con el formato de pedido con foto, descripción, cantidad y precio con las dos cotizaciones y la justificación al correo del coordinador.
9	Participar en proyectos de investigación aplicada, técnica y pedagógica en función de la formación profesional de los programas relacionados con el área temática	No aplica	No aplica
10	Subir los documentos soporte del pago en la plataforma del SECOP II en los plazos	Subí los documentos en el aplicativo SECOP II las carpetas GF y GC.	Anexo 7. Pantallazo del registro de las horas en guardián y Sofia plus.

	establecidos por la entidad y acorde con los requisitos legales exigidos.		
11	Comunicar al Supervisor del contrato en un plazo máximo de tres (3) días hábiles anomalías, inconsistencias, novedades de aprendices y hallazgos en el registro de la información.	No aplica	No aplica
12	Comunicar al Supervisor del contrato en un plazo no inferior a quince (15) días hábiles las anomalías, inconsistencias, novedades del Contrato (cesión - Terminación).	No aplica	No aplica
13	Atender las solicitudes realizadas por el supervisor del contrato.	Se atendieron las solicitudes realizadas por el supervisor. Reunión virtual y certificación SST, si contratista.	Anexo 8. Asistencia a reunión virtual y certificados de SST, de Si Contratista.
14	Gestionar la colocación de aprendices en alguna de las modalidades de etapa productiva y rendir informes periódicos de los resultados alcanzados, conforme a las instrucciones que les sean impartidas	No aplica	No aplica

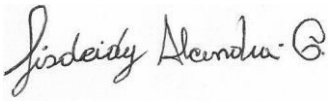
A continuación, relaciono los desplazamientos que realicé previo a la presentación de este informe. Una vez finalizado cada desplazamiento presenté al ordenador del gasto el informe en el Formato para legalización del desplazamiento, en el que se describieron las actividades desarrolladas y los resultados. Cada informe de legalización cuenta con el visto bueno del supervisor.

Se lista a continuación el soporte de la legalización de los desplazamientos realizados, los cuales forman parte integral del presente informe de ejecución contractual.

ÍTEM	NRO. DE LA ORDEN DE VIAJE	LUGAR DE DESPLAZAMIENTO	FECHA DE DESPLAZAMIENTO INICIAL	FECHA DE DESPLAZAMIENTO FINAL
1				
2				

Para el trámite de la cuenta me permito adjuntar: (i) Documentos electrónicos enunciados como evidencias del cumplimiento de las obligaciones contractuales, (ii) los desplazamientos realizados y (iii) el pago de la planilla de seguridad social y parafiscal nro. **4646249720** correspondiente al mes de febrero expedido por Bancoomeva.

Cordialmente,



Firma
Lisdeidy Alcendra González
Contratista
CC: 22712435 de Palmar de Varela- Atlántico

Recibí a satisfacción:

_____

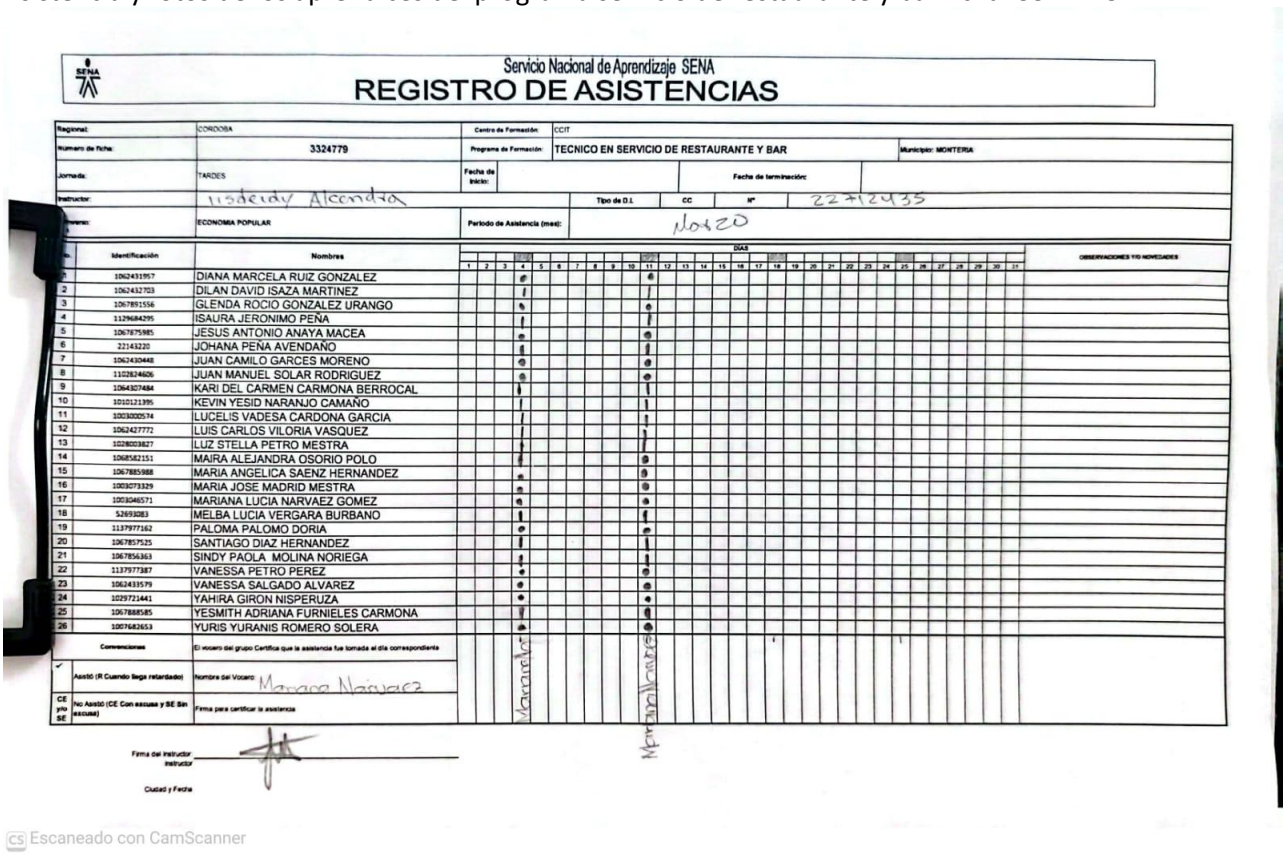
Luis Gabriel Pacheco Tamayo
Supervisor(a) contrato nro. CO1.PCCNTR.9144135
Coordinador Académico

Control de Cambios

VERSIÓN	FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	NATURALEZA DEL CAMBIO
1	Marzo 2026	Creación del formato. El presente formato sustituye el formato GTH-F-062, en virtud de su migración del proceso de Gestión del Talento Humano al proceso de Gestión Contractual, conforme a la actualización documental correspondiente.

Anexo 1.

Asistencia y fotos de los aprendices del programa servicio de restaurante y bar ficha: 3324779



Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

REGISTRO DE ASISTENCIAS

Regional:	CORDOBA	Centro de Formación:	CCIT
Número de ficha:	3324779	Programa de Formación:	TECNICO EN SERVICIO DE RESTAURANTE Y BAR
Municipio: MONTERIA			
Jornada:	TARDES	Fecha de inicio:	Fecha de terminación:
Instructor:	Lisdeidy Alcendra	Tipo de D.I.	CC
N°	22412435		
Ambiente:	ECONOMIA POPULAR	Período de Asistencia (mes):	Nov 20

N.	Identificación	Nombres	DIAS 1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	OBSERVACIONES Y/O NOVEDADES
1	1062431957	DIANA MARCELA RUIZ GONZALEZ																																
2	1062432703	DILAN DAVID ISAZA MARTINEZ																																
3	1067891556	GLENDA ROCIO GONZALEZ URANGO																																
4	1129684295	ISAURA JERONIMO PEÑA																																
5	1067875985	JESUS ANTONIO ANAYA MACEA																																
6	22143220	JOHANA PEÑA AVENDAÑO																																
7	1062430448	JUAN CAMILO GARCES MORENO																																
8	1102824606	JUAN MANUEL SOLAR RODRIGUEZ																																
9	1064307484	KARI DEL CARMEN CARMONA BERROCAL																																
10	1010121395	KEVIN YESID NARANJO CAMAÑO																																
11	1003000574	LUCELIS VADESA CARDONA GARCIA																																
12	1062427772	LUIS CARLOS VILORIA VASQUEZ																																
13	1028003827	LUZ STELLA PETRO MESTRA																																
14	1068582151	MAIRA ALEJANDRA OSORIO POLO																																
15	1067885988	MARIA ANGELICA SAENZ HERNANDEZ																																
16	1003073329	MARIA JOSE MADRID MESTRA																																
17	1003046571	MARIANA LUCIA NARVAEZ GOMEZ																																
18	52693083	MELBA LUCIA VERGARA BURBANO																																
19	1137977162	PALOMA PALOMO DORIA																																
20	1067857525	SANTIAGO DIAZ HERNANDEZ																																
21	1067856363	SINDY PAOLA MOLINA NORIEGA																																
22	1137977387	VANESSA PETRO PEREZ																																
23	1062433579	VANESSA SALGADO ALVAREZ																																
24	1029721441	YAHIRA GIRON NISPERUZA																																
25	1067888585	YESMITH ADRIANA FURNIELES CARMONA																																
26	1007682653	YURIS YURANIS ROMERO SOLERA																																

Convenciones	El vocero del grupo Certifica que la asistencia fue tomada el día correspondiente	
✓ Asistió (R Cuando llega retardado)	Nombre del Vocero: Mariana Narvaez	
CE y/o SE No Asistió (CE Con excusa y SE Sin excusa)	Firma para certificar la asistencia	

Firma del instructor

Ciudad y Fecha

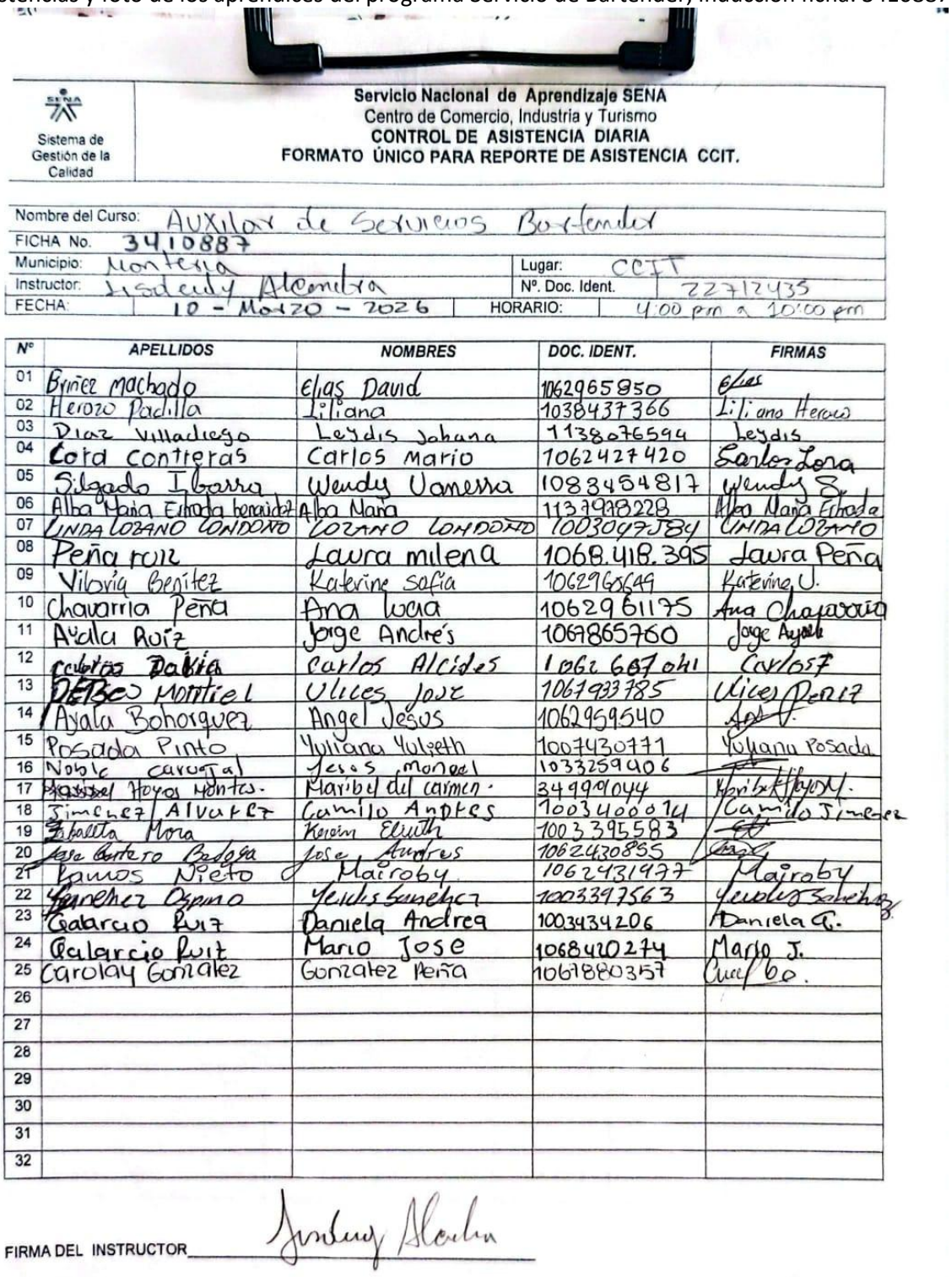
Escaneado con CamScanner





Anexo 2.

Asistencias y foto de los aprendices del programa Servicio de Bartender, inducción ficha: 3410887



Sistema de Gestión de la Calidad

Servicio Nacional de Aprendizaje SENA
Centro de Comercio, Industria y Turismo
CONTROL DE ASISTENCIA DIARIA
FORMATO ÚNICO PARA REPORTE DE ASISTENCIA CCIT.

Nombre del Curso:	Auxiliar de Servicios Bar-tender		
FICHA No.	3410887		
Municipio:	Montería	Lugar:	CCIT
Instructor:	Lisdeidy Alcendra	Nº. Doc. Ident.	22712435
FECHA:	10 - Marzo - 2026	HORARIO:	4:00 pm a 10:00 pm

Nº	APELLIDOS	NOMBRES	DOC. IDENT.	FIRMAS
01	Briñez machado	elias David	1062965850	Elias
02	Herozo Padilla	Liliana	1038437366	Liliana Herozo
03	Diaz Villadiego	Leydis Johana	1138076594	Leydis
04	Cota Contreras	Carlos Mario	1062427420	Carlos Cota
05	Silgado Ibarra	Wendy Vanessa	1083454817	Wendy S.
06	Alba Maria Estrada beraida	Alba Maria	1137998228	Alba Maria Estrada
07	LINDA LOZANO LONDOÑO	LOZANO LONDOÑO	1003097384	LINDA LOZANO
08	Peña ruiz	Laura milena	1068.418.395	Laura Peña
09	Viloria Benitez	Katerine sofia	1062965449	Katerine J.
10	Chavarria Peña	Ana lucia	1062961175	Ana Chavarria
11	Ayala Ruiz	Jorge Andres	1069865760	Jorge Ayala
12	Cabrera Dabia	Carlos Alcides	1062607041	Carlos7
13	DEBEO Montiel	Ulices Jose	1061933785	Ulices Deb17
14	Ayala Bohorquez	Angel Jesus	1062959540	
15	Posada Pinto	Yuliana Yulieth	1007430771	Yuliana Posada
16	Noble carvajal	Jesus manuel	1033259406	
17	Maribel Hoyos Montes.	Maribel del carmen.	34999044	Maribel Hoyos.
18	Jimenez Alvarez	Camilo Andres	1003400064	Camilo Jimenez
19	Isabella Mora	Keroim Elizeth	1003395583	
20	Jose Cantero Cabeza	Jose Andres	1062430855	
21	Ramos Nieto	Mairoby	1062431977	Mairoby
22	Sanchez Osorno	Yeidis Sanchez	1003397563	Yeidis Sanchez
23	Salarcio Ruiz	Daniela Andrea	1003434206	Daniela G.
24	Salarcio Ruiz	Mario Jose	1068420274	Mario J.
25	Carolay Gonzalez	Gonzalez Peña	1061880357	
26				
27				
28				
29				
30				
31				
32				

FIRMA DEL INSTRUCTOR



Anexo 3.
Asistencia y fotos de los aprendices del complementario coctelería tropical ficha: 3444317

Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

REGISTRO DE ASISTENCIAS

Regional:	CORDOBA		Centro de Formación:	CCIT			
Número de ficha:	3444317		Programa de Formación:	COCTELERIA TROPICAL		Municipio: MONTERIA	
Jornada:			Fecha de inicio:	28/02/2026	Fecha de terminación:	28/03/2026	
Instructor:	LISDEIDY ALCENDRA GONZALEZ		Tipo de D.I.	CC	N°	22712435	
Convenio:	VICTIMAS		Periodo de Asistencia (mes):	MARZO			

No.	Identificación	Nombres		DIAS 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31	OBSERVACIONES Y/O NOVEDADES
1	CC 1068576950	ORLY SOFIA	PITALUA RODRIGUEZ		
2	CC 34983792	LUZMILA DEL ROSARIO	URANGO ALVAREZ		
3	CC 1003588377	SILVIA ROSA	PASTRANA PAYARES		
4	CC 1062437033	LAURA VANESSA	DONOSO ARRIETA		
5	CC 6885198	MANUEL DE LOS REYES	HERRERA ARAUJO		
6	CC 1007594420	YINA PAOLA	DANGAUD CORDERO		
7	CC 26202452	YAMILET DEL SOSCORRO	CALLE FURNIELES		
8	CC 1003006551	LEIDY FERNANDA	HERRERA URANGO		
9	CC 93413627	IRENE	PARRALES MELO		
10	CC 1003080723	LUZ ADRIANA	JIMENEZ RIVERA		
11	CC 1067870230	ANGIE MELISSA	TRUJILLO RIOS		
12	CC 1062428918	YEINER DARIO	PEREZ MORALES		
13	CC 6879292	ISAEL ANTONIO	BORJA ORTIZ		
14	CC 1192815637	ANGIE CAROLINA	ARBELAEZ CHALARCA		
15	CC 1102886543	HEIDY	ESCALANTE RUIZ		
16	CC 30840917	YESICA	GONZALEZ HERNANDEZ		
17	TI 1062436906	ISABELLA	ROJAS DE LA ROSA		
18	CC 34993928	EVA LEONIDA	GALLEGO ORDOSGOITIA		
19	TI 1064993087	MARIA JOSE	VELASQUEZ PASTRANA		
20	CC 1003946522	JHON ALEXANDER	PASTRANA RODRIGUEZ		

Convenciones

✓ Asistió (R Cuando llega retardado)

CE y/o SE No Asistió (CE Con excusa y SE Sin excusa)

El vocero del grupo Certifica que la asistencia fue tomada el día correspondiente

Nombre del Vocero: Luz Adriana Jimenez

Firma para certificar la asistencia

Firma del instructor: instructor

Ciudad y Fecha

Escaneado con CamScanner



Anexo 4.
guía de aprendizaje de para el programa servicio de restaurante y bar ficha: 3324779

PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. **IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE**

- Denominación del Programa de Formación: SERVICIO DE RESTAURANTE Y BAR
- Código del Programa de Formación: 635301
- Nombre del Proyecto: Identificar los protocolos aplicados a la prestación de servicio
- Fase del Proyecto: Diagnostico
- Actividad de Proyecto Formativo: Diagnosticar tendencias, necesidades y variables de consumo del sector de Hoteles, Restaurantes y Cafés

Competencia

ASESORÍA EN LA SELECCIÓN DE ALIMENTOS Y BEBIDAS.

Resultados de Aprendizaje Alcanzar:

- CARACTERIZAR LAS NECESIDADES DEL CLIENTE SEGÚN TIPOLOGÍA Y VARIABLES DE CONSUMO. 48 HORAS/ 1 CRÉDITO

- EFECTUAR LA VENTA DE ALIMENTOS Y BEBIDAS DE ACUERDO CON PORTAFOLIO DE SERVICIOS Y NECESIDADES DEL CLIENTE. 96 HORAS/ 2 CRÉDITOS

- BRINDAR INFORMACIÓN TURÍSTICA DEL DESTINO SEGÚN EL CONTEXTO LOCAL. 48 HORAS / 1 CRÉDITO

2. PRESENTACIÓN

A través del desarrollo de esta guía, el aprendiz podrá adquirir conocimientos, habilidades y destrezas que le permitirán identificar las necesidades, tendencias y variables de consumo en los hoteles, restaurantes, bares y cafés que conforman el sector turismo. De la misma manera, al trabajar en las actividades propuestas el aprendiz podrá realizar el adecuado alistamiento del área de servicio cumpliendo con las buenas prácticas higiénicas, la orientación a clientes acerca del entorno empleando habilidades comunicativas en idioma inglés y la aplicación del razonamiento cuantitativo en el entorno productivo.

Para conseguir los resultados propuestos en la guía es importante que recuerde que puede hacer uso de las tecnologías de la información y la comunicación, la orientación de su instructor, el trabajo con sus compañeros y la curiosidad por su entorno.

¡El éxito en su proceso de Formación Profesional, se basa en la Pasión y Dedicación con que realiza sus actividades!

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1. ACTIVIDAD DE REFLEXIÓN INICIAL

Realice la siguiente lectura:

El Joven y el helado

Erase un domingo soleado, un joven quería llevar a su casi novia a comer un helado para afianzar la relación, por tanto, para poder llevarla contó las monedas que tenía en su bolsillo, se alegró pues vio que tenía $30.000 pesos.

Muchas cosas se le pasaron por la cabeza, conocer un lugar interesante de su ciudad, por ejemplo, llevarla al parque o al museo, al cine o a un restaurante, pero considerando los precios de los pasajes opto por algo más económico porque le quería llevar una rosa.

Decidió recogerla en su casa para luego llevarla a un parque cercano a comer un helado y declarar su amor. Una vez juntos en el parque, la casi novia le exige un helado de ron con pasas con todas las salsas y él pide un cono de helado sencillo, pensando en que tenía que guardar para los pasajes de regreso a la casa. La única persona que los atiende se encuentra al lado de su carrito y del baño público, a primera vista, su cabello está desordenado, tiene tatuajes en todo el brazo y en las manos, grandes anillos brillantes, piercings en las orejas y en los labios. La ropa sucia se le nota por debajo del delantal

mugriento donde guarda las ganancias y unos guantes que al parecer no ha usado en todo el día.

Al momento de acercarse al puesto, la pareja saluda cortésmente a la persona, pero no encuentran una respuesta amable ni la atención del vendedor, al parecer algo estaba pasando en su celular. Una vez hecho el pedido, la vendedora procedió a preparar el helado; sin embargo, se tomó más tiempo del esperado por los clientes, esto porque varias cosas le han sucedido. Se acabaron las servilletas, la cuchara del helado se cayó, la lavo rápidamente en un recipiente con agua sucia y la secó con el mismo limpión con el que limpia el carro.

A ella en lugar de lo pedido le entregó una paleta de agua y a él en lugar del cono sencillo le dio un brownie con helado.

Luego de 20 minutos, ellos reciben los helados que habían pedido, él pregunta ¿cuánto es?
A lo que la vendedora responde: “son 5000 pesos”. El joven entrega un billete de $10.000 y
recibe como vueltas solo $2000 pesos, sin darse cuenta de lo sucedido.

Ambos vuelven a sus casas, momento en el cual termina en tragedia su día, pues, por un
lado, la casi novia lo deja en la friendzone, se da cuenta que le falta dinero y para rematar se
siente enfermo: tiene escalofríos y le duele el estómago.

Desarrolle las siguientes actividades con base en la lectura anterior en grupos de trabajo
colaborativo definidos por el instructor:

A. ¿Cuáles son los aspectos relacionados con el servicio que le parecen relevantes o que afectan la situación?

B. ¿Cómo le parecieron los procesos relacionados con la limpieza y el orden a la hora de
servir alimentos?

C. Mencione algunos de los aspectos importantes relacionados con el manejo del dinero y as estrategias que utiliza para evitar confusiones.

D. Escriba algunas recomendaciones que desde su perspectiva contribuirían a solucionar la situación y prestar un mejor servicio.

E. Si hubiese contado con mayores recursos económicos, ¿a qué otro lugar llevaría a la casi novia y cuánto dinero debería tener?

F. ¿Cuáles serían las razones para escoger ese lugar?

Socialice las respuestas mediante una mesa redonda orientada por su instructo.
Ambiente requerido: ambiente de formacion o biblioteca.

Estrategias o técnicas didácticas activas: Cuestionario de conocimientos Cliente, consumo, características y fidelización.

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

Materiales de formación: Anexos Documento en PDF y presentación en power poin del desarrollo temático.

Tiempo requerido: 20 horas (14 de acompañamiento directo del instructor y 6 trabajo autónomo).

3.2. Actividad de contextualización e identificación necesarios para el aprendizaje:

Descripción de la actividad:

Analizar los tipos de clientes de establecimientos de A&B para la atención y fidelización de usuarios con base en los comportamientos y necesidades de los mismos.

(Resultado de Aprendizaje: Caracterizar las necesidades del cliente según tipología y variables de consumo)

1) **Conforme equipos de trabajo colaborativo. Su instructor les asignará un tipo de establecimiento de A&B, así:**

- Cafetería
- Bar
- Restaurante
- Hotel
- Catering
- Casino de empleados o comedor

Resuelvan los siguientes interrogantes teniendo en cuenta el establecimiento de A&B asignado:

a. ¿Qué productos ofrece el tipo de establecimiento de alimentos y bebidas asignado?
b. ¿Qué servicios ofrece dicho establecimiento? Expliquen y justifiquen.
c. ¿Qué estrategias conocen para tener más clientes y mantener los que ya tienen?
d. Nombre los establecimientos que implementan estas estrategias.

Socialice sus respuestas en sesión de formación.

2) Pregunte a tres compañeros lo siguiente y consigne sus respuestas:

a. ¿Cuál es su establecimiento de comercio o servicios favorito?
b. ¿Qué le agrada del establecimiento?
c. ¿Cree que en el mercado hay otros establecimientos que se parecen?
d. ¿Qué le agrada del producto o servicio que adquiere en dicho establecimiento?
e. ¿Cuáles son los criterios que le permiten tomar una decisión de compra?
f. ¿El precio que paga por ese producto es justo y qué cree que se incluye?
g. ¿Qué lo caracteriza como cliente?
h. ¿Cómo conviven los establecimientos semejantes en el mercado?

Socialice sus respuestas

Lea, analice y compare la definición de los siguientes términos, empleando las páginas web relacionadas a continuación y el análisis:

- Consumidor
- Consumo
- Demanda
- Oferta
- Tipos de consumo
- Mercado
- Usuario
- Precio
- Plaza
- Producto
- Servicio.

Concepto.de https://concepto.de/**consumidor/**

Finanzas para Mortales
ttp://wikifinanzas.com/index.php?seccion=Listado%20de%20Contenido

Econopedia https://economipedia.com/definiciones/mercado.html

Nota. Tomado de Elementos del Mercado [Archivo de Video], de L. Pacheco, 2014, YouTube (https://www.youtube.com/watch?v=C0MsxE_UREI)

Participe en la unificación de conceptos, dirigida por el instructor y reorganice sus definiciones de acuerdo con lo socializado.

Ambiente requerido: ambiente de formación o biblioteca.

Estrategias o técnicas didácticas activas: Cuestionario de conocimientos tipos de establesimentos gastronómicos y características.

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

Materiales de formación: Anexos Documento en PDF y presentación en power poin del desarrollo temático.

Tiempo requerido: 20 horas (14 de acompañamiento directo del instructor y 6 trabajo autónomo).

3.3. Actividades de apropiación:

Descripción de apropiación:

Observe y escuche los siguientes videos acerca de los factores que influyen en el consumo

Factores que influyen en el consumidor, en https://www.youtube.com/watch?v=P1BeyxOBe7s

MARKETING | Factores Que Influyen en el Comportamiento del Consumidor, en https://youtu.be/tMz2hi2STqQ

Elija un producto de su gusto y analice los elementos del mercado, así como los factores que influyen en su consumo.

Presente y promocione el producto de acuerdo con la información analizada previamente.

Consulte y lea los siguientes documentos:

El Cliente, de GALE EBOOKS, disponible en https://link.gale.com/apps/doc/CX2648200040/GVRL?u=sena&sid=GVRL&xid=e8254

856

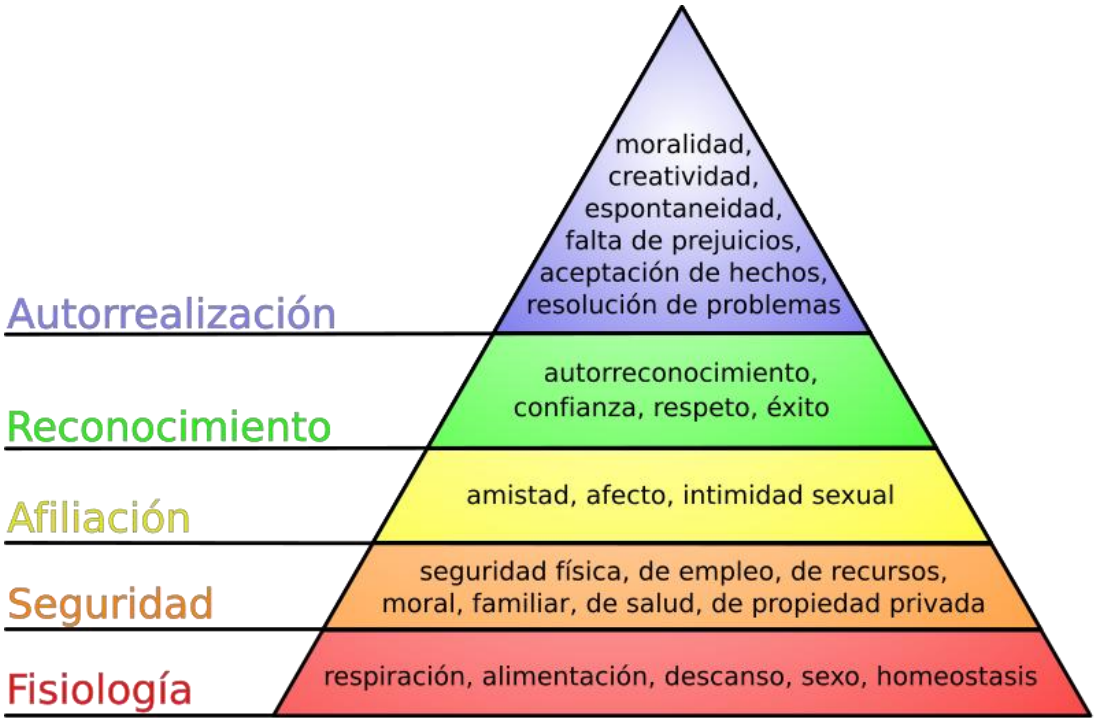
Tema 2, Numeral 1. TIPOLOGÍA DE CLIENTES, del libro Atención básica al cliente: manual teórico, disponible en https://ebookcentralproquest com.bdigital.sena.edu.co/lib/senavirtualsp/reader.action ?docID=4184455

Anexo El Cliente Numeral 1 ¿Quién es el cliente?

Anexo Caracterización de usuarios Numeral 2

Anexo Pirámide de las necesidades de Maslow de la Figura 12.

Figura 12 Pirámide de Maslow



Nota. Tomado de La nueva pirámide de Maslow: el cambio en las necesidades básicas en el siglo XXI y su influencia en el lifestyle actual, David Tejo, 2016, http://davidtejo.com/wp content/uploads/2016/06/maslow.jpg

Defina la palabra Cliente con base en las lecturas anteriores y realice un mapa mental donde incluya los grupos en que se pueden clasificar los clientes, sus necesidades y motivaciones de compra.

Consulte el organigrama de una empresa de A&B y preséntelo sesión de formación Participe en la charla magistral orientada por su instructor acerca del cliente interno:

características, necesidades, motivaciones, gestion de clientes internos, línea de mando y conducto regular.

Identifique en su organigrama: segmentación, niveles de subordinación, línea de mando, poder de decisión y conducto regular, finalmente, preséntelo a sus compañeros e instructor para realimentación.

Ambiente requerido: ambiente de formación o biblioteca.

Estrategias o técnicas didácticas activas: Cuestionario de conocimientos tipos de establesimentos gastronómicos y características.

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

Materiales de apoyo: Anexos Documento en PDF y presentación en power poin del desarrollo temático.

Evidencias de aprendizaje: realización de un mapa mental y organigrama

Instrumento de evaluación: entrega del mapa mental y organigrama

Tiempo requerido: 20 horas (14 de acompañamiento directo del instructor y 6 trabajo autónomo).

Desarrolle un juego de roles sobre los tipos de cliente asignados y la forma de atenderlos, en grupos de trabajo colaborativo, teniendo en cuenta la información que se encuentra en las siguientes páginas web:

Los 9 Tipos de Clientes que pueden visitar a tu restaurante en 2019 y 13 tipos de clientes en bares y restaurantes, disponible en

https://eloyrodriguez.com/tipos-de-clientes-restaurante/

Presente su juego de roles y explique los tipos de clientes a sus compañeros e instructor. Tenga en cuenta que esta actividad también será requerida en la competencia de interacción en lengua inglesa.

Diligencie la tabla caracterización de los clientes, sintetizando los tipos de cliente presentados por sus compañeros y compleméntelo.

Tabla 4.
Caracterización de los clientes de un establecimiento de Alimentos y Bebidas
Caracterización de los clientes de establecimientos de Alimentos y Bebidas
Tipo de cliente Características de la personalidad o comportamiento
Tácticas para el manejo

7. Lea y revise la siguiente infografía acerca de la fidelización de clientes:

Infografía Fidelización de clientes

Complemente con la lectura de los siguientes recursos:

- 10 claves para la fidelización de clientes (Infografía), disponible en https://www.marketinglovers.net/10-claves-la-fidelizacion-del-cliente-infografia/

- Consumo Responsable - Los programas de fidelización de clientes. Premios, descuentos y canjes https://www.miconsumoresponsable.com/finanzas-personales/fidelizacion-de clientes/

- INSTITUTO DE LA ECONOMIA DIGITAL DE ESIC (Infografía), disponible en https://storage.googleapis.com/icemdweb-wp-uploads/2017/11/6e59e45c micemd_10-claves-fidelizacion-clientes4-1.jpg

- Cómo diseñar un Programa de Fidelización de Clientes que funcione, disponible en https://germangorriz.com/como-disenar-un-programa-de-fidelizacion-de-clientes que-funcione/

Anexo 3: El Cliente, numeral 2 Fidelización
Participe en la charla magistral acerca de la fidelización de clientes en establecimientos de alimentos y bebidas orientada por su instructor para consolidar la información.

Identifique las estrategias y programas de fidelización de clientes que utilizan los establecimientos de alimentos y bebidas en su ciudad y preséntelas utilizando herramientas como power point o prezi.

Responda el cuestionario de conocimientos acerca de cliente, consumo, características y fidelización

Evidencia: Cuestionario de conocimientos Cliente, consumo, características y fidelización.
Tiempo requerido: 20 horas (14 de acompañamiento directo del instructor y 6 trabajo autónomo).

Ambiente requerido: aula o biblioteca.

Materiales: computador, proyector, sonido, anexos 3 y 4, hojas de papel bond, guía de aprendizaje, marcadores borrables.

2. ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE. EL RESTAURANTE

Analice los siguientes recursos en línea y tome nota de las características de los establecimientos que en ellos se describen.

- El Celler de Can Roca: estos tres hermanos son los mejores cocineros del mundo. En YouTube https://www.youtube.com/watch?v=NiAgHMPbo-Y

- Fritanga Doña segunda - Los Insaciables Fritanga. En YouTube
- https://www.youtube.com/watch?v=DtPr2c0ycoA

- La Cacik. En el Webside http://www.lacacik.com.co/

- The Connaugth. En el Webside https://www.the-connaught.co.uk/restaurants bars/connaught-bar/

- Dante New York City. En el Webside https://www.dante-nyc.com/welcome/

- Les Deux Magots. En el Webside http://www.lesdeuxmagots.fr/galerie-photos.html

- Café Einstein Stammhaus. En el Webside https://www.cafeeinstein.com/?lang=en

- Oma. En el Webside http://www.cafeoma.com/detalle/barras-de-cafe/cafes-y-otras-bebidas

Determine las similitudes y diferencias entre los establecimientos gastronómicos relacionados en los videos y en las páginas web suministradas y registre los datos en la Tabla 2

Tabla 2 Comparativo establecimientos de Alimentos y Bebidas.

COMPARATIVO ESTABLECIMIENTOS DE ALIMENTOS Y BEBIDA		
ESTABLECIMIENTOS GASTRONÓMICOS	**SIMILITUDES**	**DIFERENCIAS**
RESTAURANTES		
CAFÉS		
BARES		

3. CTIVIDAD DE APRENDIZAJE. LA HISTORIA DE LA GASTRONOMIA

Organice con sus compañeros equipos de trabajo de igual número de participantes y participe en la sesión orientada por su instructor bajo la técnica Puzzle (equipos base y equipos de expertos) y realice la lectura de la unidad asignada por el instructor para cada grupo, del libro

Historia de la Gastronomía de Cecilia Isabel Gutiérrez (2012).
Link del PDF: **file:///C:/Users/ASUS/Downloads/Historia_de_la_gastronomia_pdf.pdf**

Recuerde tomar nota de los aspectos relevantes de la lectura como fechas, protagonistas y sucesos.

Complemente las lecturas observando los vídeos:

Línea del tiempo HISTORIA DE LA GASTRONOMÍA. En YouTube https://www.youtube.com/watch?v=2TNePwrMBfs

Historia de los restaurantes. En YouTube https://www.youtube.com/watch

Organice nuevos grupos de trabajo (grupo base), de tal manera que en cada uno quede un representante de cada equipo de expertos, socialice los aspectos relevantes de la lectura y videos anteriores, como fechas y sucesos para obtener un panorama de todo el documento. Responda también los siguientes interrogantes:

a. ¿Qué es gastronomía?
b. ¿Cuáles son los aportes más significativos de cada una de las épocas o periodos de tiempo al actual servicio de alimentos y bebidas?
c. ¿Cuál es el origen de los establecimientos de alimentos y bebidas?
d. ¿Quiénes son los exponentes más conocidos de la historia de la gastronomía y por qué?
e. ¿Cuál cree usted que sería el futuro de la gastronomía y del Servicio de Alimentos y bebidas? teniendo como punto de partida el contexto actual.

Evidencia: Cuestionario de conocimientos historia de la gastronomía
Tiempo requerido: 10 horas

Ambiente requerido: aula o biblioteca.

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

4. ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE. ESTABLECIMIENTOS DE ALIMENTOS Y BEBIDAS

Elabore un cuadro sinóptico sobre los tipos de establecimientos de Alimentos y Bebidas a partir de la lectura de los siguientes recursos y otros sugeridos por su instructor:

Recursos electrónicos de la Biblioteca SENA http://biblioteca.sena.edu.co/

- GESTIÓN DE DEPARTAMENTOS DE SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS. hotr0409. ProQuest Ebook Central. Capítulo 2- numeral 3. Tipología y clasificación de los establecimientos.

- SERVICIO BÁSICO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS Y TAREAS DE POS SERVICIO EN EL RESTAURANTE. UF0059 (2a. ed.), IC Editorial, 2018. ProQuest Ebook Central. Capítulo 1-numeral 2. Tipos de servicio según la fórmula de la restauración.

- Resolución 139 de 2012 Por la cual se modifica el manual de procedimientos de régimen de contabilidad pública. SECCIÓN I. ALOJAMIENTO Y SERVICIOS DE COMIDA. División 56. Actividades de servicios de comidas y bebidas. En la Base de Datos Leyex.info.

Recursos físicos de las diferentes Biblioteca SENA del país

- GUÍA DE GESTIÓN DE SERVICIOS EN BARES Y CAFETERÍAS. Juan Pedro Rodríguez Montalvo. Ubicación: Antioquia/Rionegro- Bogotá/Hotelería y Turismo-Santander/Barrancabermeja.

- RESTAURANTES, CAFETERÍAS, BARES Y CATERING: manual práctico. Antonio Madrid Vicente. Ubicación: Bogotá/Hotelería y Turismo.

- OPERACIONES Y PROCESOS EN LOS SERVICIOS DE BAR Y CAFETERÍA. Roser Vives Serra Gonzalo Herrero Arroyo. Ubicación: Antioquia/Rionegro General. El libro del cafetería1 . Ignacio H. de la Mota. Ubicación: Bogotá/Hotelería y Turismo Cundinamarca/Agro empresarial.

Evidencia: Cuestionario de conocimientos establecimiento de alimanteoos y bebidas
Tiempo requerido: 8 horas

Ambiente requerido: aula o biblioteca.

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

5. ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE. CARACTERIZAR LOS ESTABLECIMIENTOS GASTRONÓMICOS SEGÚN TIPOLOGÍAS Y CATEGORÍAS.

Consulte ¿qué son? y las características de los premios Michelin, Zagat, James Beard, premios Repsol y los premios La Barra, catalogados como los más importantes de la gastronomía.

Participe en el foro orientado por su instructor, argumentando:

a. ¿Cuál de estas premiaciones representa más para la gastronomía?

b. ¿Cuáles son los establecimientos colombianos más reconocidos a nivel nacional e internacional y por qué obtuvieron dicho reconocimiento?

c. ¿Qué aporta un reconocimiento o premiación en beneficio de un establecimiento de alimentos y bebidas?

d. ¿De qué manera estos reconocimientos atraen a los turistas?

e. ¿Por qué establecimientos como Andrés Carne de Res o Crepes & Waffles son reconocidos?**}**

6. ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE. MONTAJE DE MESA PARA EL SERVICIO DE COMEDOR

Con base a los temas; Mise en Place, montaje sencillo, doble y a la carta socializados por el instructor y baja sus directrices.

Realizar un taller práctico donde cada aprendiz entrara a la mesa y realizara el montaje que se le asigne bajo la supervisión del instructor.

La evidencia requerida una foto realizando dicho montaje la cual se bebe enviar a instructor con su nombre al Drive correspondiente.

Video complementario:

Video YouTube; La Mise en Place en el restaurante recurso tan antiguo como necesario - 2021
Link de video: https://www.youtube.com/watch?v=j7D6mtY2cp0

Video YouTube; Mise en Place servicio/autor, OETTINGER GAYOSO FRANCISCA BEATRIZ
Link de video: https://www.youtube.com/watch?v=M4ECd9NI3L4&t=563s

video Facebook; Mise en Place/Servició de Restaurante/Al Estilo Lag
https://www.facebook.com/tuestilolag/videos/962051294638337

Video Facebook: Montaje/Servició de Restaurante/Al Estilo Lag
https://www.facebook.com/tuestilolag/videos/341593944373865

7. ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE. MENU O CARTA DE BEBIDAS Y VINO DE UN RESTAURANTE

Con los temas planteados en la tutoria realiza una infografía en donde se diseñe una carta que incluya; menu del dia, entradas, fuerte, postre, bebidas y vino. Según el tipo de cocina y establecimiento que escoja.

Evidencia: infografía de una carta de bebidas y vinos
Tiempo requerido: 10 horas

Ambiente requerido: aula o biblioteca.

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

8. ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE. CATA Y MARIDAJE DE VINOS

1. Introducción y Conceptos Básicos: La cata (o degustación) es el acto de analizar el vino a través de los sentidos de forma técnica y consciente. A

diferencia de "beber", catar implica evaluar la calidad y las características del producto.

- Varietales: Entender la diferencia entre cepas (Cabernet Sauvignon, Merlot, Malbec, Chardonnay, etc.).
- Terruño (Terroir): La influencia del suelo, el clima y la mano del hombre en el perfil final del vino.

2. Las Fases de la Cata (Metodología)

A. Fase Visual: El primer contacto Se inclina la copa (preferiblemente sobre un fondo blanco) a unos 45°.

- Limpidez y Brillo: Indica si el vino está sano.
- Color: Los tintos jóvenes tienden a tonos violáceos; los maduros a tonos teja o ladrillo. Los blancos jóvenes son amarillo pajizo y los viejos tienden al dorado o ámbar.
- Densidad (Lágrimas o Piernas): Al girar la copa, el rastro que deja el alcohol y el glicerol indica el cuerpo y la graduación alcohólica.

B. Fase Olfativa: La memoria del vino Se realiza primero a copa parada y luego agitando suavemente.

- Aromas Primarios: Provienen de la uva (frutas, flores, vegetales).
- Aromas Secundarios: Provienen de la fermentación (levaduras, panadería, lácteos).
- Aromas Terciarios (Bouquet): Provienen de la crianza en barrica y botella (madera, vainilla, cuero, frutos secos).

C. Fase Gustativa: La estructura Se toma un sorbo pequeño y se recorre toda la boca.

- Ataque: La primera sensación.
- Equilibrio: La armonía entre la acidez, el alcohol y los taninos (sensación de astringencia o sequedad).
- Postgusto: ¿Cuánto tiempo permanece el sabor después de tragar? (Caudalías).

3. Protocolo y Servicio Técnico
Para un taller exitoso, es fundamental respetar las condiciones de servicio:
Temperatura de servicio: * Blancos y Rosados: 8°C - 12°C
Tintos: 14°C - 18°C

Cristalería: Copas de cristal transparente, preferiblemente tipo Bordeaux o Burgundy para permitir la oxigenación.
Orden de cata: Siempre de menor a mayor intensidad (Blancos, Rosados, Tintos jóvenes, Tintos con crianza y Dulces).

Evidencia: formato cata y maridaje de vinos, entregado por el instructor para la realización del taller.
Tiempo requerido: 10 horas

Ambiente requerido: aula taller de mesa y bar.

Materiales: Cristalería: Copas de cristal transparente, insunos vinos, mesas y sillas, platos y tablas para maridaje

9. ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE. CATA Y MARIDAJE DE CERVEZAS

1. **INTRODUCCIÓN:** Los Cuatro Pilare La cerveza es el resultado de la interacción de cuatro ingredientes principales que definen su perfil:
   - **Agua:** El 90-95% del producto; mineralidad que afecta la extracción de sabores.
   - **Malta (Cereales):** Aporta el color, el dulzor (azúcares fermentables) y notas a pan, cereal o tostado.
   - **Lúpulo:** Responsable del amargor, el aroma (floral, cítrico, resinoso) y la conservación.
   - **Levadura:** El organismo vivo que crea el alcohol, el CO_2 y aromas frutales o especiados (ésteres y fenoles).

2. **METODOLOGÍA DE LA CATA (LAS 4 ETAPAS)**

a) **Fase Visual: La arquitectura del vaso**
   - **Color (Escala SRM):** Desde el pajizo claro hasta el negro opaco.
   - **Claridad:** Es cristalina (Lager) o turbia (Hefeweizen/Hazy IPA)
   - **La Espuma:** Se evalúa su persistencia (cuánto dura), su color (blanca, canela) y su densidad (cremosa, jabonosa).
   - **Carbonatación:** Observar el tamaño y la velocidad de las burbujas subiendo por el vaso.

b) **Fase Olfativa: "El alma de los ingredientes"**
   - **Inspiración Corta:** Dos o tres inhalaciones rápidas para captar aromas volátiles.
   - **Perfil de Malta:** Aromas a galleta, caramelo, café, chocolate o ahumado.
   - **Perfil de Lúpulo:** Notas a pino, hierba cortada, frutas tropicales (mango, maracuyá) o cítricos.

c) **Fase Gustativa y Sensación en Boca**

A diferencia del vino, aquí sí se suele tragar una pequeña cantidad, ya que los receptores del amargor están en la base de la lengua.

- **Sabor:** Equilibrio entre el dulzor inicial de la malta y el amargor final del lúpulo.
- **Cuerpo:** Sensación de plenitud (ligera, media, robusta).
- **Astringencia:** Sensación de sequedad o aspereza (común en cervezas muy cargadas de lúpulo).

d) **El Retrogusto** ¿El amargor es agradable o persistente? ¿Hay calidez alcohólica al final?

3. PROTOCOLO DE SERVICIO

- **Cristalería:** Usar el vaso adecuado potencia la experiencia (Copa Tulipa para aromas, Pinta para Lagers, Vaso Weizen para trigo).
- **Temperatura:**
  - Lagers y Rubias ligeras: **3°C - 7°C**
  - IPAs y Ales de cuerpo medio: **7°C - 10°C**
  - Stouts y cervezas de alta graduación: **10°C - 13°C**
- **Limpieza:** El vaso debe estar "Beer Clean" (libre de residuos de grasa) para que la espuma no se colapse.

4. FICHA DE CATA TÉCNICA

Atributo	Descriptor Sugerido	Puntaje (1-5)
Apariencia	Color, retención de espuma, turbidez.	
Aroma	Maltoso, lupulado, levadura, ésteres.	
Sabor	Balance amargor/dulzor, notas tostadas.	
Boca	Carbonatación, cuerpo, calor alcohólico.	
Impresión Final	Calidad general del estilo.	

5. RECOMENDACIONES DE HIGIENE SENSORIAL (B.P.M.)

- Servir la cerveza con una inclinación de 45° y enderezar al final para generar **2 a 3 cm de espuma**.
- No enfriar los vasos en el congelador (el hielo diluye la cerveza y mata los aromas).
- Evitar alimentos muy picantes durante la cata para no "anestesiar" las papilas.

Evidencia de desempeño: (fotográfica)

- Taller práctico donde el aprendiz realiza un simulacro de atención al cliente poniendo en práctica el servicio Americano simcronizado.
- Evaluación de la Presentación personal y uniforme.
- Organización y ensamble del mise and place para el alistamiento de los elementos que se requieren y se utilizan durante el servicio.
- Técnica de cuchareo y trinchando para servir con el protocolo del servicio ingles directo.
- Comer bajo las normas de etiqueta en la mesa.

Tecnica: observación directa

Instrumento: lista de chequeo verificable.
Ambiente Requerido: Aula de clase donde se encuentre los materiales para el servicio de Restaurante y Bar.
Materiales: Dotación de equipo de operación: Lencería, cubertería, vajilla, cristalería, petite menaje, utensilios de bar, utensilios de banquetes y eventos. Suministros de aseo. Mobiliario, maquinaria y equipo, tecnología. Decoración. Brigadas de servicio. Documentos de control. Mesas, sillas, manteles, cubertería, cristalería, utensilios y equipos.

10. ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE. TIPOS DE SERVICIOS

En esta actividad se organiza un taller de simulación donde el aprendiz nuestre una actitud de servicio, iniciativa, pensamiento critico y actuación coherente para identificar las necesidades del producto y del cliente asi como prestar un servico optimo, aplicando los estándares regueridos por el sector de alimentos y bebidas, para este taller se escoger del siguiente cuadro los temas específicos a desarrollar teniendo en cuenta que se pueden convinar entre ellos dependiendo de los recursos del ambiente de aprendizaje:

TIPOS DE SERVICIO	OPCIONES DE MENÚ	ORDEN GASTRONÓMICO	MONAJE CON SU MENAJE	TEMÁTICA Y DECORACION
Servicio francés o a la francesa	Desayono: continental, americano, ingles, típico y a la carta.	Aperitivo: Solido o liquido	Bufett: mesas, samovar, bandejas, utensilios para servir, juego de cubierto y plato según el menu que se valla a servir.	Tropical
Servicio ingles o a la inglesa: Directo o indirecto	Almuerzo; formal o informal	Entrada: fría, calinte, individuales o para compartir	Informal: plato estándar, platico, cuchara sopera, tenedor estandar, cuchillo estandar, cucharita, copa agua, servilleta, petit menaje.	Gala
Servico ruso, a la rusa, geridon o a dos manos.	Cena; formal o informal	Fuerte: proteína; 50% Carbohibratos; 20% vegetales; 20% salsa; 10%	Formal: plato base, plato estándar, plato entrante, platico tenedor estandar, tenedor entrante, cuchillo estandar, cuchillo entrante, cuchara sopera, cucharita, tenedorsito, cuchillito, copa	Casual

			agua, copa tinto, copa blanco, servilleta, petit menaje.	
Servicio americano, a la americana o emplatado: Clásico o modificado	Entremeses o meriendas como los: Bruch, Lunch o Drunch	Postre: calientes o frios	A la carta: según la orden del comensal.	Banquete o evento
Servicio de Bufett: a la mesa, asistido o autoservicio		Digestivo: con o sin alcohol	Desayuno: plato estándar, plato ensalada, plato pan, mantaquillera, tenedor estandar, cuchillo estandar, palita mantequillera, taza con platico y cucharita café, copa agua, vaso, servilleta, azucarera, salero pimentero,	Reunión de trabajo
		Bebidas: Calientes, frias, con o sin alcohol		

Obverbar el siguiente videos de apoyo:

Ejemplo de MALA y BUENA atención al cliente en Restaurante HD 2023 ELG ASESORES LATINOAMERICA, Autor: ELG ASESORES LATINOAMERICA, 2017.
LINK del video: https://www.youtube.com/watch?v=7uX0h85Xwds

SERVICIO FRANCES
Link del video; https://www.youtube.com/watch?v=hthgc5nwyl4&t=10s

SERVICO INGLES
Link de video; https://www.youtube.com/watch?v=PVl6afXvSRM&t=27s

SERVICIO RUSO

Link de video; https://www.youtube.com/watch?v=OQQOxrK_aQ0&t=27s

11. ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE. EL SERVICIO

Creación de un **MAPA CONCEPTUAL** sobre el servicio

- Familiarizar a los estudiantes con el concepto del servicio.

- Identificar las características de un buen servicio y los aspectos que inciden en el éxito de una estrategia de servicio.

Instrucciones:

1. Investigar el concepto de servicio utilizando fuentes académicas, como libros, artículos de revistas académicas y sitios web confiables.

2. A partir de la información recopilada, elaborar un marco conceptual sobre el servicio. El marco conceptual debe incluir:

    a. Definición de idea de servicio.
    b. Características de un buen servicio.
    c. Aspectos que pueden ser tenidos en cuenta al generar un buen servicio.

3. Organizar y presentar su marco conceptual utilizando un formato visual, como un **MAPA CONCEPTUAL, UN DIAGRAMA O UNA INFOGRAFÍA**. Deben asegurarse de que la información esté claramente organizada y sea fácil de seguir.

4. Leer y analizar cada uno de los mandamientos del buen servicio y escoge dos que consideres los más importante y explica por qué.

12. ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE. PLANEACION Y PRESTACION DEL SERVICIO DE CATERING

identificar los pasos para organizar de un servicio de Catering

- Distinguir los tipos de Servicio de Catering según la fiesta o evento a atender, con sus características.

- Reconocer los componentes de un Servicio de Catering y los aspectos fundamentales que la empresa de servicios debe cubrir para garantizar la calidad del servicio.

Instrucciones:

5. Elaborar los pasos de un evento ficticio el cual contenga el tipo de servicios, con sus características. Para el evento, ten en cuenta los siguientes cuadros y escoge un evento, la estructura, el orden del servicio de sala y elabora el menú que consideres más apropiado.

EVENTO	PERSONAS	MONTAJE	TEMÁTICA	MENÚ
Boda	200	Formal	Casa finca	Almuerzo
Quince años	100	Formal	Girasoles	Cena
Graduación	50	Informal	Póker	Cena
Fiesta de fin de año	500	formal	Las vegas	Cena
festival	200	Informal	Típico	Almuerzo
Desayuno de trabajo	60	Casual	Gourmet	Desayuno

6. Define un evento y realiza para éste, una propuesta que contemple los pasos necesarios para la planeación del Catering. Para ello ten en cuenta los siguientes aspectos:

1) Breve descripción del evento con las variables asociadas que permitan conocer el alcance de los servicios a ofrecer:

- Total de invitados.
- Fecha y hora del evento.
- Tipo de evento.
- Localización, lugar en donde se desarrollará el evento, salón, finca,
- restaurante entre otros.

2) Definir los aspectos mínimos para realizar la cotización o propuesta al cliente para ello se deberá definir:

- 2 opciones Menú.
- 2 opciones de bebidas.
- Definir el Menaje a utilizar.
- Total de meseros y personal requerido.
- Definir el mobiliario a utilizarse: total de mesas y sillas requeridas, tipo
- de mesas. Opción para la organización de las mesas

Complementa la propuesta con una breve descripción de cada ítem y fotografías, así como una conclusión del porqué presenta dichas opciones.
Diseñe una orden de servicio recuerde que debe figurar claramente todos los detalles del servicio

13. ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE. TIPOS DE CLIENTES

Desarrolle un juego de roles sobre los tipos de cliente asignados y la forma de atenderlos, en grupos de trabajo colaborativo, teniendo en cuenta la información que se encuentra en las siguientes páginas web:

Los 9 Tipos de Clientes que pueden visitar a tu restaurante en 2019 y 13 tipos de clientes en bares y restaurantes, disponible en
https://eloyrodriguez.com/tipos-de-clientes-restaurante/

Presente su juego de roles y explique los tipos de clientes a sus compañeros e instructor. Tenga en cuenta que esta actividad también será requerida en la competencia de interacción en lengua inglesa.

Diligencie la tabla caracterización de los clientes, sintetizando los tipos de cliente presentados por sus compañeros y compleméntelo.

Ambiente Requerido: Aula de clase donde se encuentre los materiales para el servicio de Restaurante y Bar.

Materiales: Dotación de equipo de operación: Lencería, cubertería, vajilla, cristalería, petite menaje, utensilios de bar, utensilios de banquetes y eventos. Suministros de aseo. Mobiliario, maquinaria y equipo, tecnología. Decoración. Brigadas de servicio. Documentos de control. Mesas, sillas, manteles, cubertería, cristalería, utensilios y equipos.

evidencia de desempeño: (fotográfica)

1. Taller práctico donde el aprendiz realiza un simulacro de atención al cliente poniendo en práctica el servicio Americano simcronizado.
2. Evaluación de la Presentación personal y uniforme.
3. Organización y ensamble del mise and place para el alistamiento de los elementos que se requieren y se utilizan durante el servicio.
4. Técnica de cuchareo y trinchando para servir con el protocolo del servicio ingles directo.
5. Comer bajo las normas de etiqueta en la mesa.

tecnica: observación directa

instrumento: lista de chequeo verificable.

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Conocimiento : **Evaluación con preguntas de selección múltiple.** **Estudio de casos.** **Simulaciones verificables día de campo.** **Desempeño:** **Observación Directa** **Producto:** Valoración de producto terminado.	Organiza el área para el inicio y cierre de actividades e interpretación de manuales de funcionamiento de equipos. Opera equipos y elementos de trabajo de acuerdo con los parámetros establecidos. Interpreta manuales de procedimientos aplicando estándares de calidad. Organizar el área para los servicios de alimentos y bebidas**.** Elaborar montaje de servicio de acuerdo a los estándares establecidos y normatividad vigente. Evalúa el buen funcionamiento de equipos de trabajo antes, durante y después del servicio	**Conocimiento:** Evaluación escrita y respuestas. Realizar un taller de servicio de desayuno en el ambiente de mesa y bar. Visita de campo a un establecimiento real de oferta gastronómicas. **Desempeño** Observación Directa Lista de Chequeo Verificable **Producto** Visitar establecimientos gastronómicos, para inspeccionar las áreas de servicios en un ambiente real de aprendizaje. Observación de apertura y cierre del alistamiento para el servicio establecido Observación del montaje del servicio de acuerdo a las necesidades de los clientes y la oferta gastronómica.

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS
Conceptos y definiciones
MANTELERÍA: Manteles, cubres, servilletas, pulidores, forros para silla etc…
CUBERTERÍA: Cuchillos, tenedores, cucharas, palitas mantequilleras, etc…
LOZA: Plato base, plato mantequillero, paila y taza para café, centros de azúcar, etc…
ESTACIÓN DE CAFÉ: Cafetera, termos para leche caliente, azúcar, café molido, café descafeinado, cremora, té variado, agua, etc.
COMPLEMENTOS: Pan variado, mantequilla, mermelada si es desayuno.
CRISTALERÍA: Copas para agua, Copa de vino blanco, tinto y flauta.

PLATO BASE: Se denomina también plato de servicio o de sitio. Tiene 33 cts. De diámetro, por ello también se le conoce como L.P. Su función en el montaje de mesas, es la de soportar los platos que llevan las comidas, tales como, el de la entrada, el del fuerte y el del postre. Sobre el plato base, se suele colocar la servilleta de tela.

MONTAJE DE MESA: Es al arreglo que se le hace a la mesa, antes del servicio, para que esté completamente dispuesta al momento en que los clientes o invitados se sientan a disfrutar un comida. Parte de ese montaje de mesa, es la decoración con una figura elaborada con la servilleta de tela.

EVENTO: Acontecimiento donde se reúnen un grupo de personas en un lugar específico, para llevar a cabo alguna actividad o celebración especial. Existen diversos tipos de eventos, tales como, los sociales, culturales, políticos, empresariales, deportivos o académicos. En muchos de ellos se acostumbra a ofrecer comidas y, por lo tanto, el buen montaje de mesas es fundamental.

Términos de coctelera MIXOLOGÍA: Si hablamos de mixología deberíamos decir que este es el estudio de las mezclas que existen y las nuevas que se van a crear.

COCTELERIA: Es la armonía obtenida por la mezcla de varios jugos, licores...etc.

COCTELERA: Utensilio que sirve para realizar cocteles agitados, buscando obtener una homogenización de los ingredientes.

VASO MEZCLADOR: Recipiente en el que se mezclan los componentes de un coctel.

CUCHARA DE BAR: Instrumento de mango largo que sirve para hacer pequeñas maceraciones y mezclar bebidas.

STRAINER: Conocido también como colador de gusanillo su función es evitar el paso del hielo a los cocteles.

JIGGER: Copa cónica utilizada en la coctelera para obtener medidas exactas en bebidas.

BARTENDER: Hablamos del profesional en la preparación de bebidas.

MARCHAR: Acción mediante la cual se pone en ejecución la preparación de un producto solicitado por el cliente.

MISE EN PLACE: Se refiere al alistamiento previo para el servicio.

EN LAS ROCAS: Se refiere a los licores servidos con hielo y en vaso corto. No se le agrega bebida alargante.

Términos generales de mesa y de bar MENAJE: material de servicio que incluye: vajilla, cubertería, cristalería y accesorios.

MISE AN PLACE: Alistamiento.

CHAROL: Bandeja de diferentes tamaños y formas específico para el servicio.

APARADOR: Mueble con cajones diseñados para ubicar todo el menaje y la lencería necesarios para el servicio.

MULETON: paño protector en dulce abrigo (preferiblemente) que cumple la función de proteger la mesa y darle cuerpo al mantel y así evitar que se resbale, este lleva cauchos en las esquinas para poder ajustarlo a la mesa.

BRILLADO: para brillar el menaje es necesario contar con un repasador. Se debe tener también vapor de agua el cual permite que el brillado y la higiene sean óptimos.

REPASADOR: trozo de tela en alemanisco de algodón. Las medidas ideales son: 1.00 mts x 0.80mts.

TAPA O CUBRE MANTEL: Este puede ser de tela o papel. La medida va de acuerdo al tipo de mesa que se utilice. Su función es proteger el mantel.
Material profesional: El material profesional de servicio está clasificado en 5 grandes grupos: Lencería, Cubertería, Vajilla, Cristalería, Elementos de plata o acero inoxidable.
Mezclar: Juntar, unir, incorporar cosas heterogéneas.
Batir: es la acción de revolver de forma rápida y enérgica con movimientos circulares hacia arriba para mezclar.

6. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

VIDEO: Historia de la gastronomía: http://www.youtube.com/watch?v=2TNePwrMBfs

http://www.youtube.com/watch?v=Cc_Ce5eEpJ0&feature=related

NTS, Establecimientos gastronómicas. http://www.mincomercio.gov.co/eContent/

DAHMER, Sandra J., KAHL, Kurt W. Manual para meseros. México: Trillas, 1993.

GALLEGO, Jesús Felipe. Manual práctico del restaurante. España: Paraninfo, 1998.Cartilla Hotelería-Bares y Restaurantes: Bloque Modular Básico. Modulo: La Industria Hotelera Gastronómica y Turística

SANDOVAL René, JULIÁN Bajaca. Cartilla Hotelería-Bares y Restaurantes: Bloque Modular: Técnicas Básicas de Mesa. Módulo: El Restaurante. SENA.

REVISTA LA BARRA. Normas técnicas para restaurantes y hoteles. En: Revista La Barra. Edición N° 20. Año 2006

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

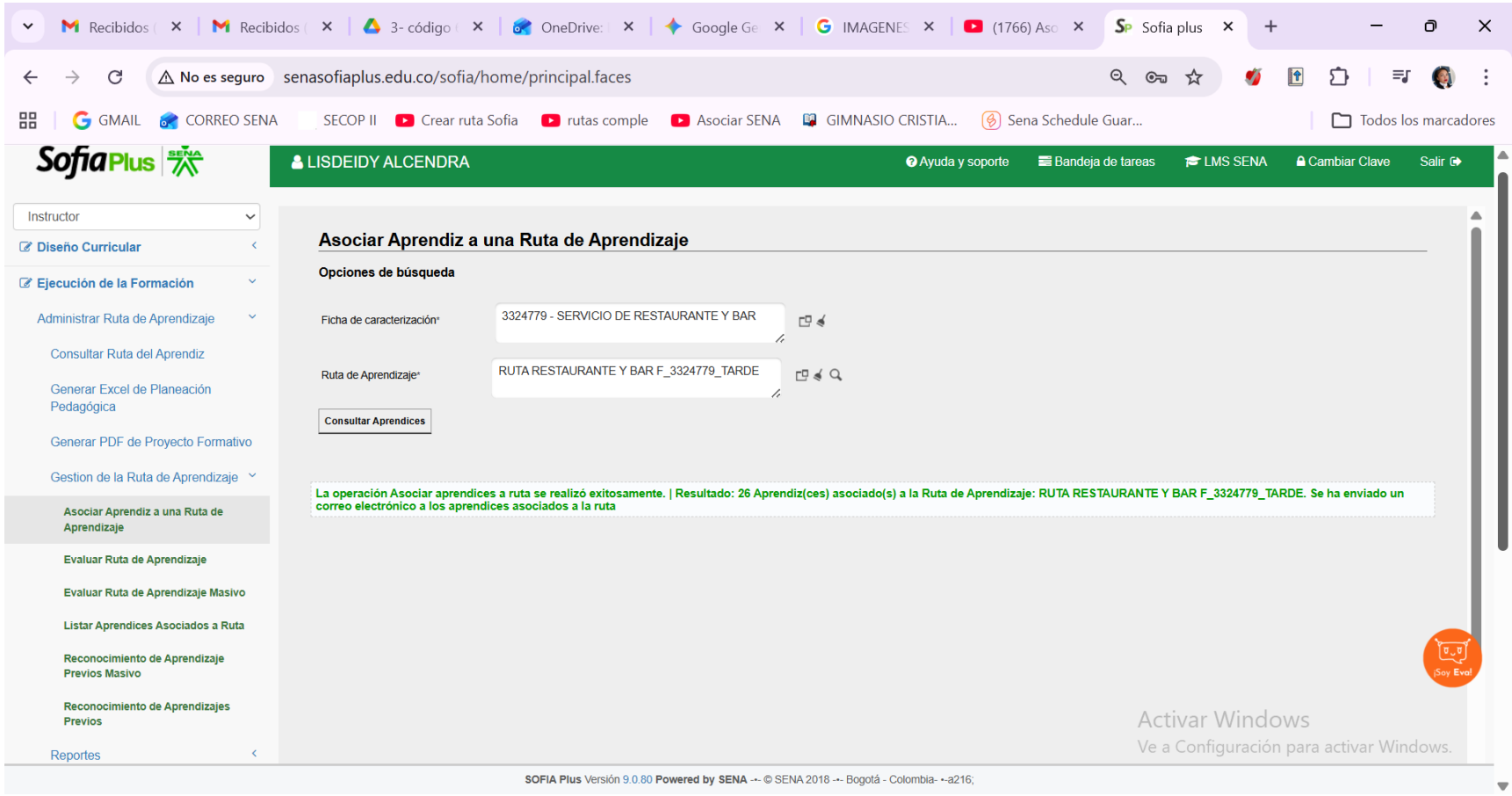
	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	**Orlando Garcia del Rio**	**Instructor**	**Desplazados**	**Abril 2020**

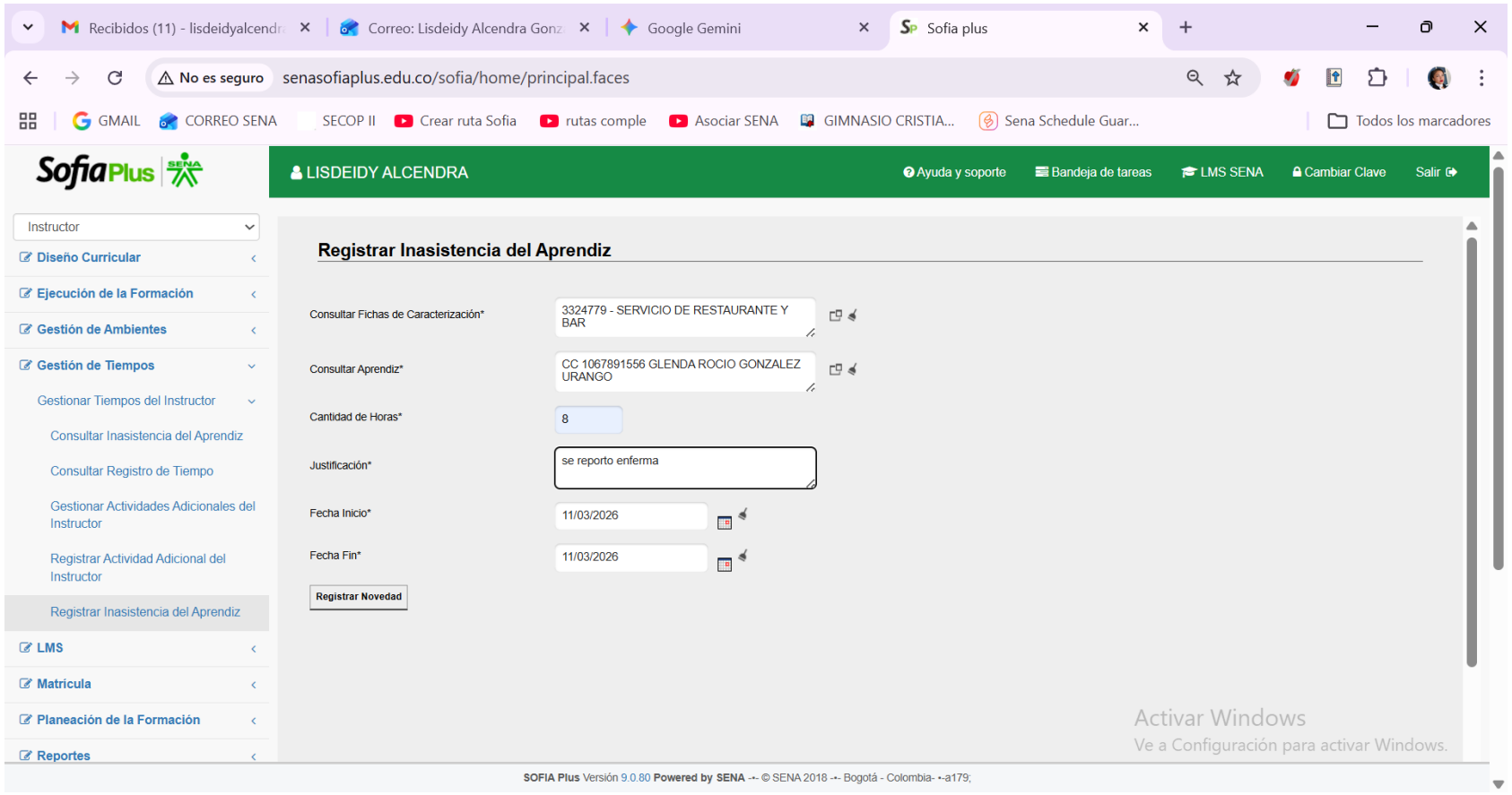
8. CONTROL DE CAMBIOS (diligenciar únicamente si realiza ajustes a la guía)

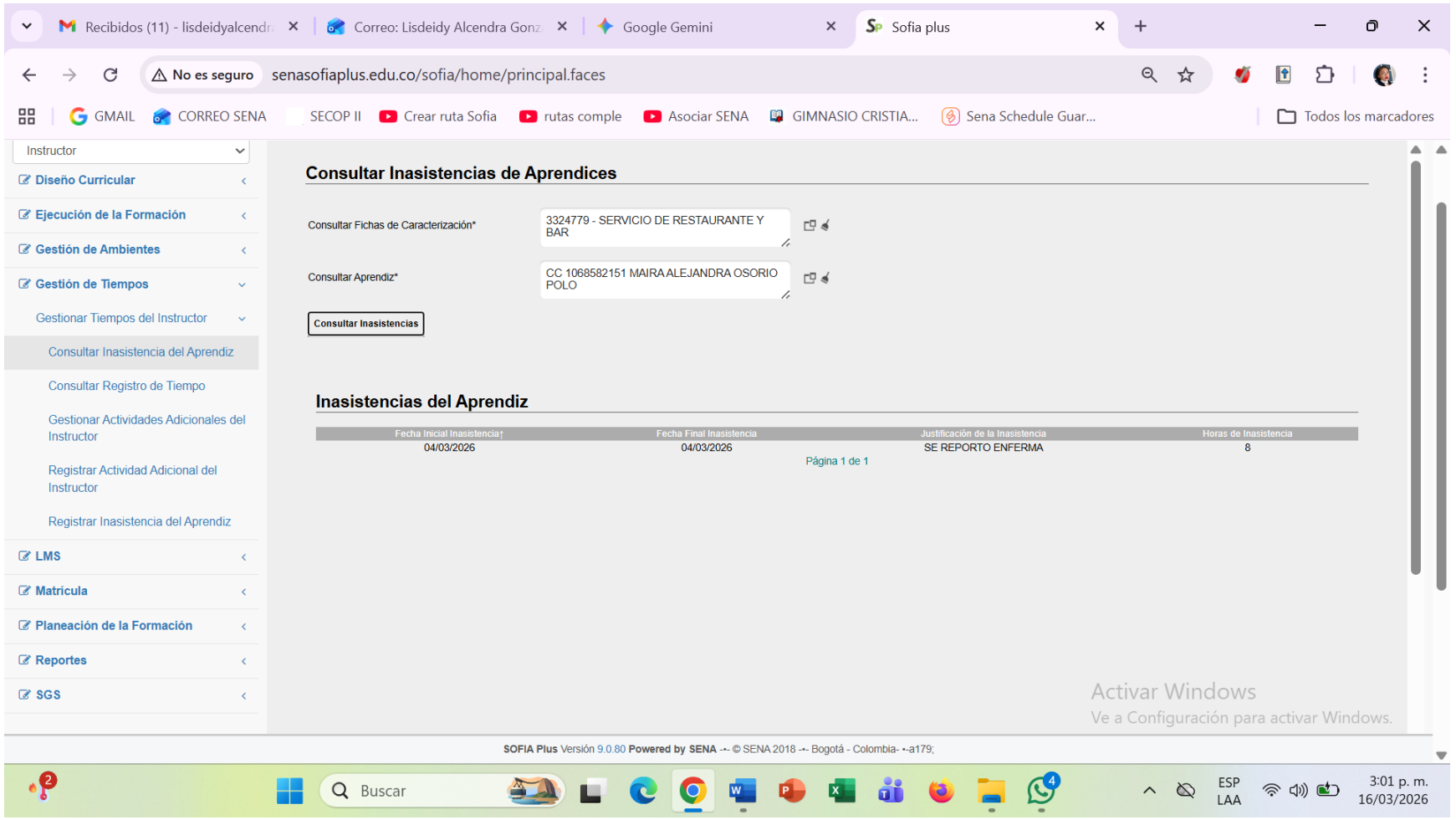
	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)	**Lisdeidy Alcendra Gonzalez**	**Instructor**	**Titulada**	**Marzo 2026**	**Actualización de técnicas de ventas y contenido temático**

Anexo 5.
Pantallazo de registro en SOFIA PLUS de las inasistencias, creación de ruta y asociación a ruta de las fichas 3324779 de servicio de restaurante y bar, coctelería tropical ficha: 3444317

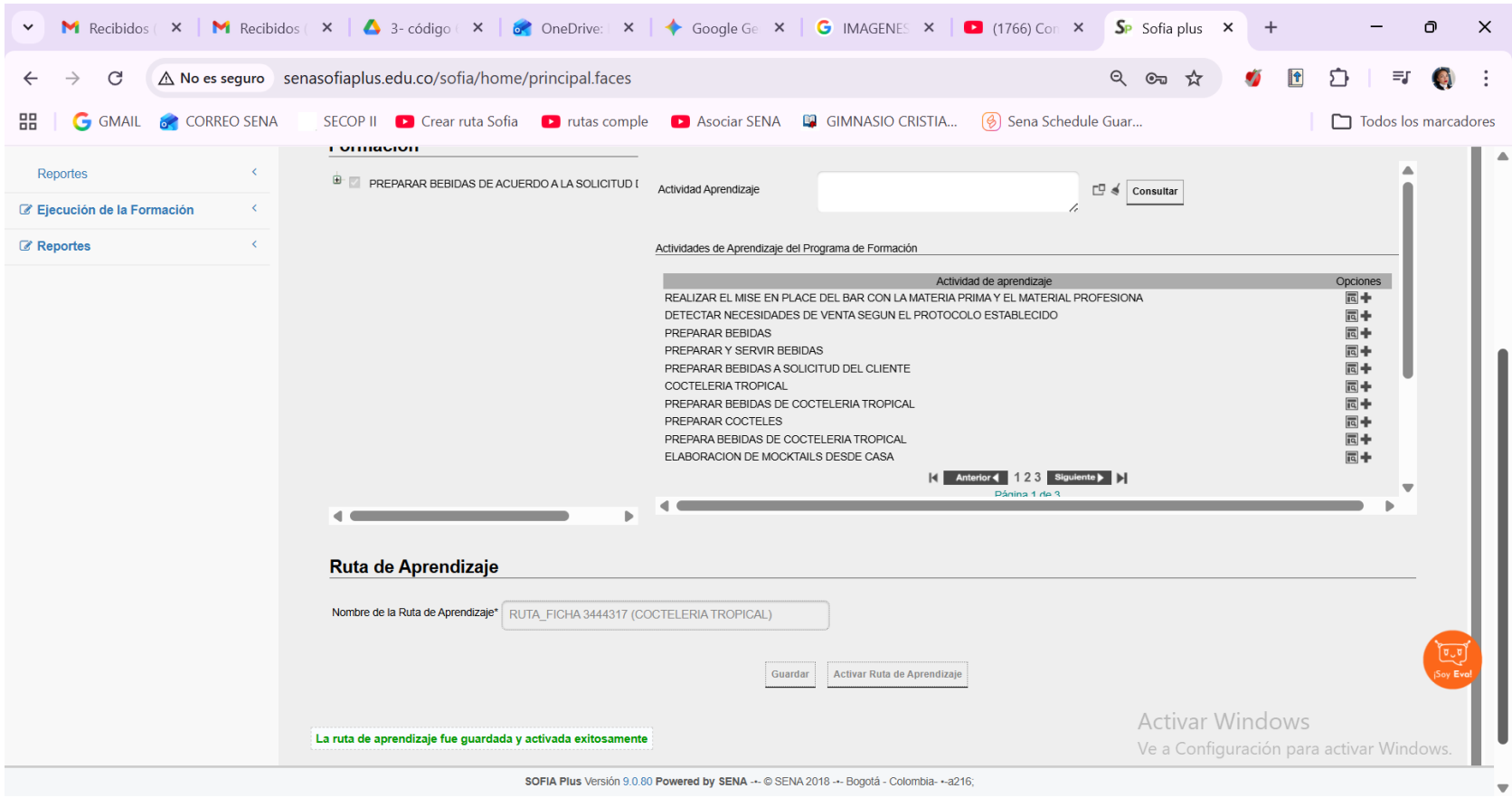
Asociacion ruta restaurante y bar ficha 3324779



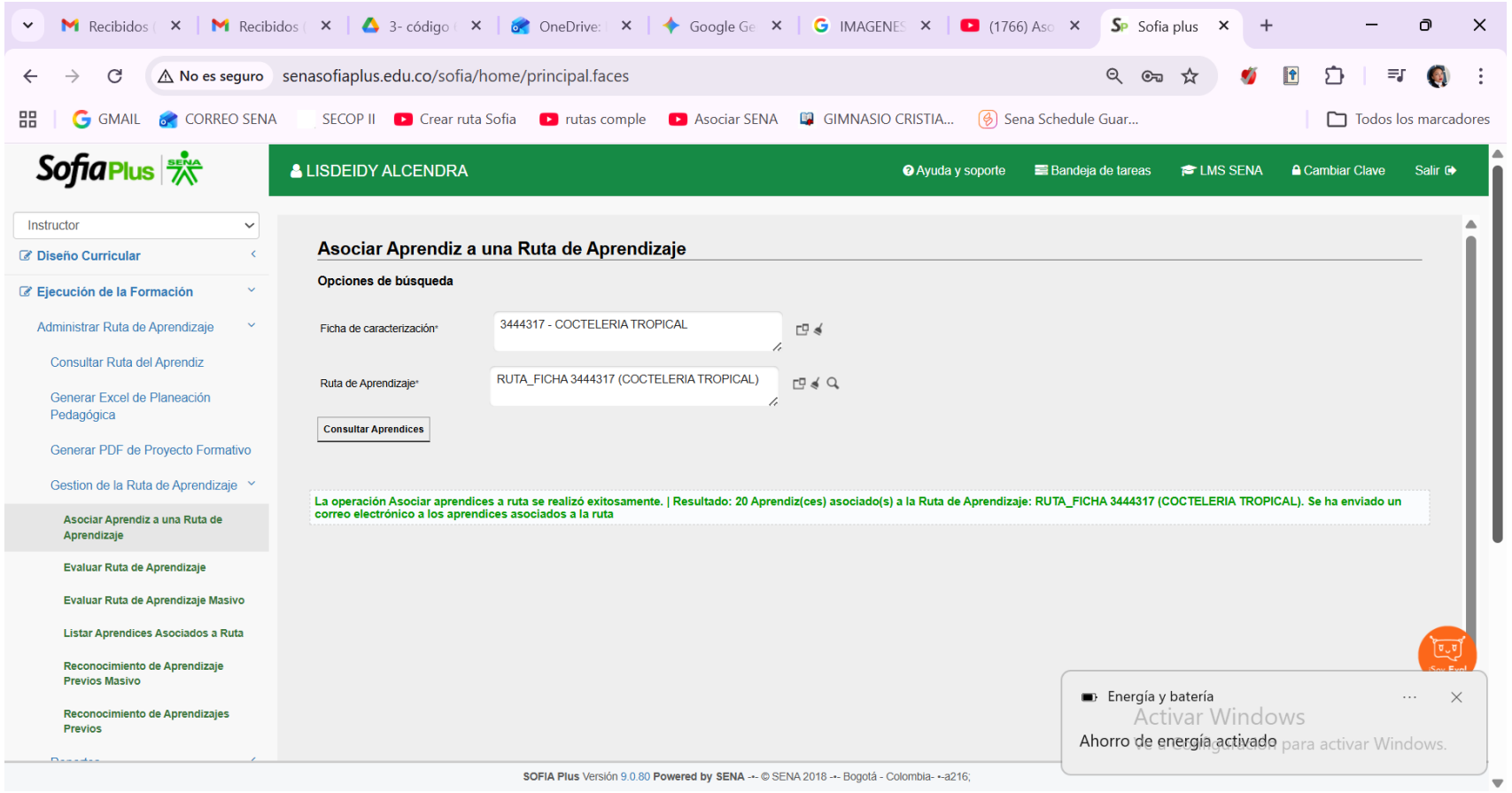

Recibidos (11) - lisdeidyalcendr
Correo: Lisdeidy Alcendra Gonz
Google Gemini
Sofia plus
No es seguro
senasofiaplus.edu.co/sofia/home/principal.faces
GMAIL
CORREO SENA
SECOP II
Crear ruta Sofia
rutas comple
Asociar SENA
GIMNASIO CRISTIA...
Sena Schedule Guar...
Todos los marcadores
SofiaPlus
LISDEIDY ALCENDRA
Ayuda y soporte
Bandeja de tareas
LMS SENA
Cambiar Clave
Salir
Instructor
Diseño Curricular
Ejecución de la Formación
Gestión de Ambientes
Gestión de Tiempos
Gestionar Tiempos del Instructor
Consultar Inasistencia del Aprendiz
Consultar Registro de Tiempo
Gestionar Actividades Adicionales del Instructor
Registrar Actividad Adicional del Instructor
Registrar Inasistencia del Aprendiz
LMS
Matricula
Planeación de la Formación
Reportes
Registrar Inasistencia del Aprendiz
Consultar Fichas de Caracterización*
3324779 - SERVICIO DE RESTAURANTE Y BAR
Consultar Aprendiz*
CC 1067891556 GLENDA ROCIO GONZALEZ URANGO
Cantidad de Horas*
8
Justificación*
se reporto enferma
Fecha Inicio*
11/03/2026
Fecha Fin*
11/03/2026
Registrar Novedad
Activar Windows
Ve a Configuración para activar Windows.
SOFIA Plus Versión 9.0.80 Powered by SENA -•- © SENA 2018 -•- Bogotá - Colombia- •-a179;


Recibidos (11) - lisdeidyalcendr
Correo: Lisdeidy Alcendra Gonz
Google Gemini
Sofia plus
No es seguro
senasofiaplus.edu.co/sofia/home/principal.faces
GMAIL
CORREO SENA
SECOP II
Crear ruta Sofia
rutas comple
Asociar SENA
GIMNASIO CRISTIA...
Sena Schedule Guar...
Todos los marcadores
Instructor
Diseño Curricular
Ejecución de la Formación
Gestión de Ambientes
Gestión de Tiempos
Gestionar Tiempos del Instructor
Consultar Inasistencia del Aprendiz
Consultar Registro de Tiempo
Gestionar Actividades Adicionales del Instructor
Registrar Actividad Adicional del Instructor
Registrar Inasistencia del Aprendiz
LMS
Matricula
Planeación de la Formación
Reportes
SGS
Consultar Inasistencias de Aprendices
Consultar Fichas de Caracterización*
3324779 - SERVICIO DE RESTAURANTE Y BAR
Consultar Aprendiz*
CC 1068582151 MAIRA ALEJANDRA OSORIO POLO
Consultar Inasistencias
Inasistencias del Aprendiz
Fecha Inicial Inasistencia
Fecha Final Inasistencia
Justificación de la Inasistencia
Horas de Inasistencia
04/03/2026
04/03/2026
SE REPORTO ENFERMA
8
Página 1 de 1
Activar Windows
Ve a Configuración para activar Windows.
SOFIA Plus Versión 9.0.80 Powered by SENA -*- © SENA 2018 -*- Bogotá - Colombia- *-a179;
Buscar
ESP
LAA
3:01 p. m.
16/03/2026

CREACION DE RUTA COCTELERIA TROPICAL (victimas) ficha 3444317

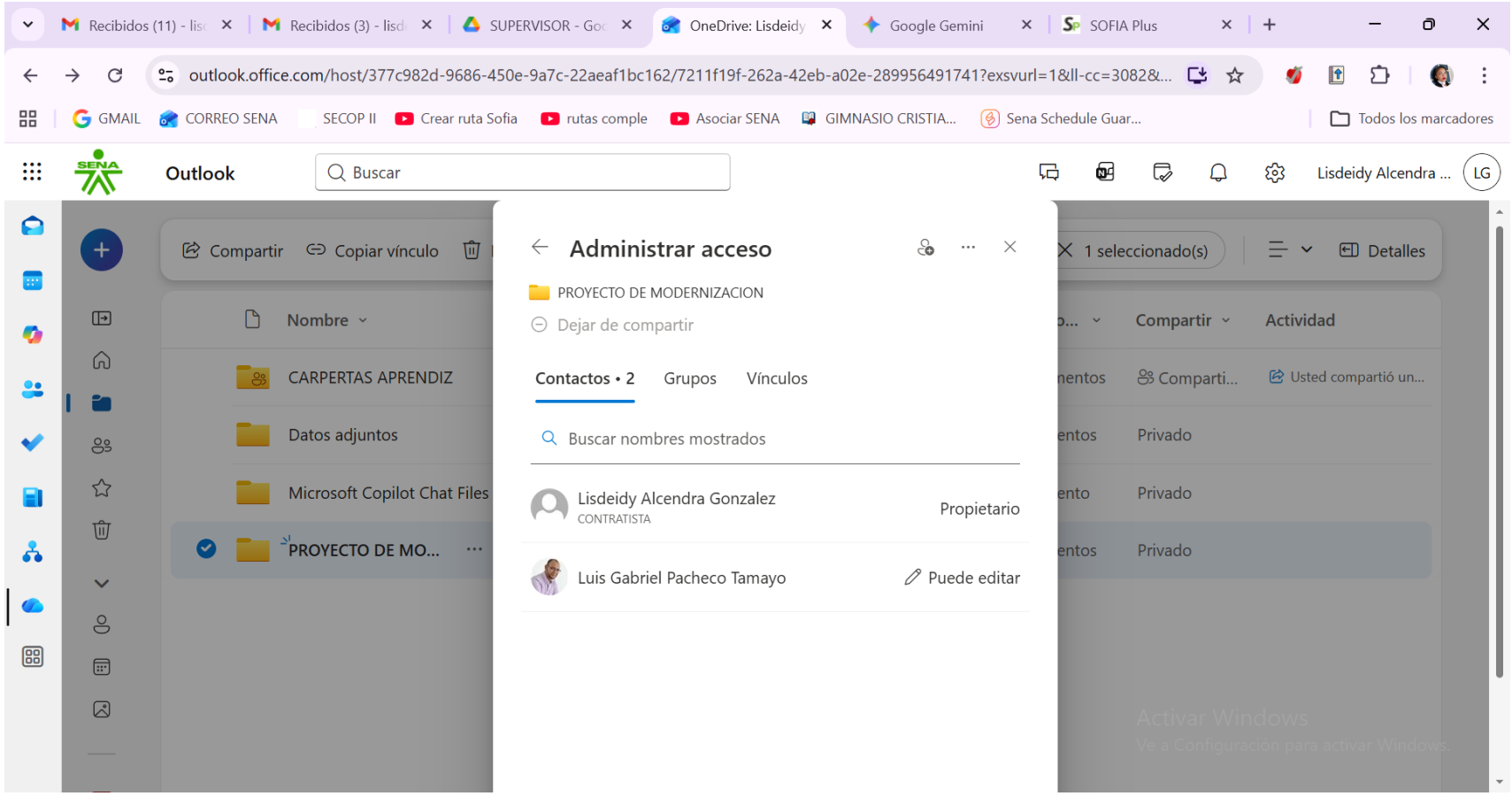


ASOCIAR RUTA COCTELERIA TROPICAL (victimas) ficha 3444317



Anexo 6.

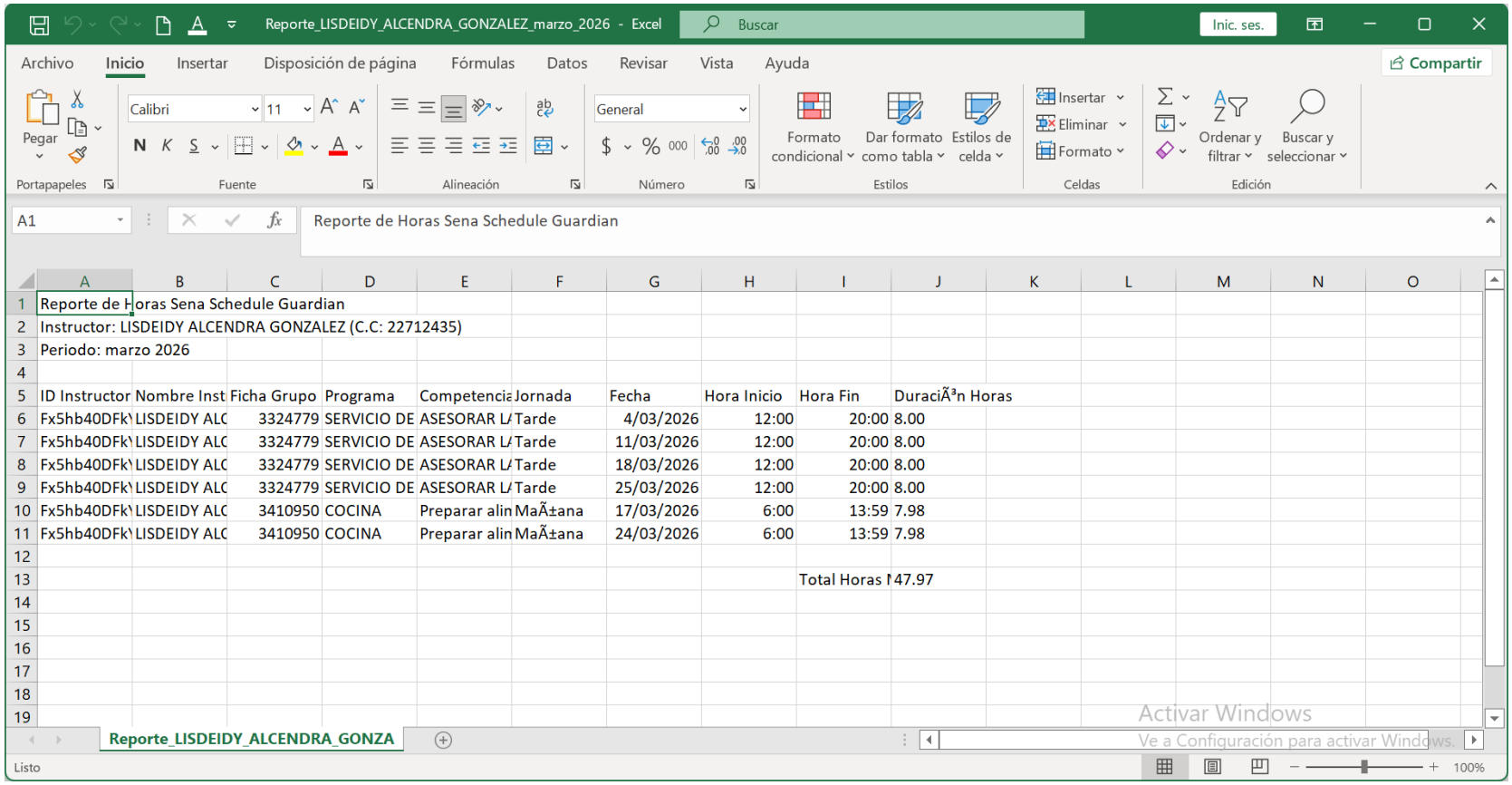
Pantallazo del correo donde se compartió el DRIVE con el proyecto de modernización con el formato de pedido con foto, descripción, cantidad y precio con las dos cotizaciones y la justificación al correo del coordinador.



Anexo 7.

Pantallazo del registro de las horas en guardián y Sofia plus

Faltan las horas de servicio de bartender, aun en inducción



Reporte_LISDEIDY_ALCENDRA_GONZALEZ_marzo_2026 - Excel

Archivo Inicio Insertar Disposición de página Fórmulas Datos Revisar Vista Ayuda

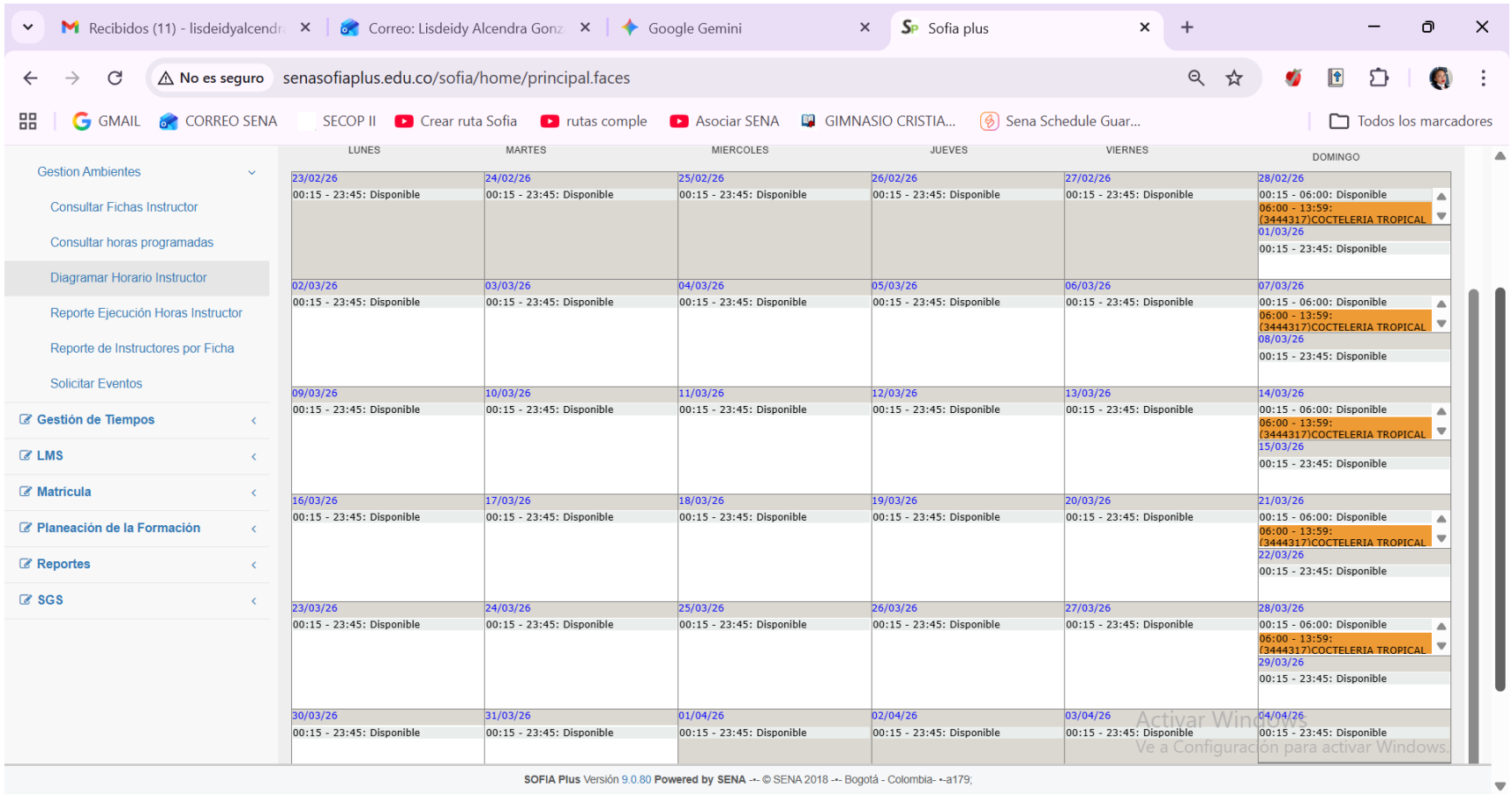
A1: Reporte de Horas Sena Schedule Guardian

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J
1	Reporte de Horas Sena Schedule Guardian									
2	Instructor: LISDEIDY ALCENDRA GONZALEZ (C.C: 22712435)									
3	Periodo: marzo 2026									
4										
5	ID Instructor	Nombre Inst	Ficha Grupo	Programa	Competencia	Jornada	Fecha	Hora Inicio	Hora Fin	DuraciÃ³n Horas
6	Fx5hb40DFk\	LISDEIDY ALC	3324779	SERVICIO DE	ASESORAR L/	Tarde	4/03/2026	12:00	20:00	8.00
7	Fx5hb40DFk\	LISDEIDY ALC	3324779	SERVICIO DE	ASESORAR L/	Tarde	11/03/2026	12:00	20:00	8.00
8	Fx5hb40DFk\	LISDEIDY ALC	3324779	SERVICIO DE	ASESORAR L/	Tarde	18/03/2026	12:00	20:00	8.00
9	Fx5hb40DFk\	LISDEIDY ALC	3324779	SERVICIO DE	ASESORAR L/	Tarde	25/03/2026	12:00	20:00	8.00
10	Fx5hb40DFk\	LISDEIDY ALC	3410950	COCINA	Preparar alin	MaÃ±ana	17/03/2026	6:00	13:59	7.98
11	Fx5hb40DFk\	LISDEIDY ALC	3410950	COCINA	Preparar alin	MaÃ±ana	24/03/2026	6:00	13:59	7.98
12										
13									Total Horas	47.97
14										
15										
16										
17										
18										
19										

Reporte_LISDEIDY_ALCENDRA_GONZA

Activar Windows
Ve a Configuración para activar Windows.

Listo 100%


Recibidos (11) - lisdeidyalcendr
Correo: Lisdeidy Alcendra Gonz
Google Gemini
Sofia plus
No es seguro
senasofiaplus.edu.co/sofia/home/principal.faces
GMAIL
CORREO SENA
SECOP II
Crear ruta Sofia
rutas comple
Asociar SENA
GIMNASIO CRISTIA...
Sena Schedule Guar...
Todos los marcadores
Gestion Ambientes
Consultar Fichas Instructor
Consultar horas programadas
Diagramar Horario Instructor
Reporte Ejecución Horas Instructor
Reporte de Instructores por Ficha
Solicitar Eventos
Gestión de Tiempos
LMS
Matricula
Planeación de la Formación
Reportes
SGS
LUNES
MARTES
MIERCOLES
JUEVES
VIERNES
DOMINGO
23/02/26
24/02/26
25/02/26
26/02/26
27/02/26
28/02/26
00:15 - 23:45: Disponible
00:15 - 06:00: Disponible
06:00 - 13:59: (3444317)COCTELERIA TROPICAL
01/03/26
02/03/26
03/03/26
04/03/26
05/03/26
06/03/26
07/03/26
08/03/26
09/03/26
10/03/26
11/03/26
12/03/26
13/03/26
14/03/26
15/03/26
16/03/26
17/03/26
18/03/26
19/03/26
20/03/26
21/03/26
22/03/26
23/03/26
24/03/26
25/03/26
26/03/26
27/03/26
28/03/26
29/03/26
30/03/26
31/03/26
01/04/26
02/04/26
03/04/26
04/04/26
Activar Windows
Ve a Configuración para activar Windows.
SOFIA Plus Versión 9.0.80 Powered by SENA -•- © SENA 2018 -•- Bogotá - Colombia- •-a179;

Anexo 8.

Asistencia a reunión virtual y certificados de SST, de Si Contratista.

Reunion vrtual siga 4/03/2026

