Unicafam

Bogotá D.C., 10 de julio de 2026

Estimada
Johana Marcela Calvo Laverde
Subdirectora de Turismo
Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Tenjo

Respetada señora, reciba un cordial saludo.

Me permito remitir la propuesta del Diplomado en gestión del servicio gastronómico y atención al Cliente.

Quedamos en total disposición para realizar los ajustes necesarios de acuerdo con las necesidades específicas detectadas por ustedes.

Agradecemos el voto de confianza depositado en nuestra Institución y reiteramos el compromiso de aportar nuestro conocimiento en el logro de sus objetivos.

Cordialmente,

Cristina Viatela Olaya
Directora Escuela de Turismo y Gastronomía
Fundación Universitaria Cafam - UNICAFAM

Diplomado en gestión del servicio gastronómico y atención al Cliente.

Justificación

El sector gastronómico y de eventos se ha consolidado como uno de los principales dinamizadores del turismo y la economía local. En este contexto, el municipio de Tenjo requiere fortalecer las competencias técnicas, humanas y operativas del personal que atiende restaurantes, casas de eventos y establecimientos gastronómicos, elevando la calidad del servicio y la experiencia del visitante.

Este diplomado ha sido diseñado bajo una metodología altamente práctica y experiencial, orientada al desarrollo de habilidades reales en servicio de mesa, protocolo, atención al cliente, hospitalidad y operación de eventos.
La propuesta integra estándares de servicio contemporáneos, enfoque de experiencia del cliente, identidad territorial y fortalecimiento del turismo gastronómico local.

Objetivo general

Fortalecer las competencias operativas, comunicativas y de hospitalidad del personal vinculado a restaurantes y casas de eventos del municipio de Tenjo, mediante procesos formativos enfocados en el servicio gastronómico, el protocolo y la experiencia del cliente.

Objetivos específicos

- Desarrollar habilidades de atención y servicio al cliente.
- Fortalecer técnicas de servicio de mesa y protocolo.
- Aplicar estándares básicos de operación en restaurantes y eventos.
- Promover prácticas de higiene y manipulación segura de alimentos.
- Potenciar la hospitalidad como elemento diferenciador del territorio.
- Mejorar la experiencia del cliente en establecimientos gastronómicos.

Perfil de los participantes

El diplomado está dirigido a trabajadores del sector gastronómico y turístico del municipio de Tenjo, especialmente:

- Meseros
- Auxiliares de servicio
- Personal operativo de restaurantes
- Personal de casas de eventos
- Personal de atención al cliente
- Emprendedores gastronómicos

Metodología

La metodología del diplomado se fundamenta en el aprendizaje experiencial, el aprendizaje situado y la formación práctica aplicada al contexto real de restaurantes y eventos.

- Simulación de servicio en restaurante
- Montajes reales de mesas y eventos
- Role play y ejercicios de atención al cliente
- Análisis de casos reales
- Demostraciones técnicas
- Talleres colaborativos
- Prácticas guiadas
- Conversatorios y encuentros sincrónicos

La formación busca que los participantes puedan aplicar inmediatamente los conocimientos adquiridos en sus espacios laborales.

Contenidos temáticos (8 horas)

PROPUESTA PRINCIPAL				
Módulo	**Contenidos temáticos**	**Horas sugeridas***	**Modalidad**	**Observaciones**
Fundamentos del servicio gastronómico y hospitalidad	• Cultura de hospitalidad • Perfil del personal de servicio • Imagen personal y actitud • Trabajo en equipo • Ética y servicio	10	Presencial	
Atención al cliente y experiencia del comensal	• Comunicación efectiva • Manejo de clientes • Experiencia del cliente • Venta sugestiva • Manejo de quejas	14	Presencial Asistido por Tecnologías (PAT) - Zoom	
Técnicas de mesa y servicio gastronómico	• Mise en place • Montaje de mesas • Tipos de servicio • Manejo de comandas • Secuencia del servicio	18	Presencial	
Servicio para eventos y protocolo	• Tipología de eventos • Etiqueta y protocolo • Montajes para eventos • Coordinación operativa	12	Presencial	
Higiene, manipulación y seguridad	• Buenas prácticas de manipulación • Limpieza y desinfección • Prevención de riesgos	10	Presencial Asistido por Tecnologías (PAT) - Zoom	Incluye certificado de manipulación vigente por 1 año.

	• Normativa básica sanitaria			
Gastronomía local, identidad y turismo	• Patrimonio gastronómico • Narrativa gastronómica • Atención al visitante • Turismo y sostenibilidad	8	Presencial	
Taller integrador y prácticas aplicadas	• Simulación de servicio • Atención de eventos • Evaluación práctica • Retroalimentación	8	Presencial	

Nota: Incluye la proporción de trabajo autónomo.

MÓDULOS ALTERNOS				
Módulo	**Contenidos temáticos**	**Horas sugeridas**	**Modalidad**	**Observaciones**
Servicio de bebidas y maridaje básico	• Clasificación de bebidas • Servicio de café y bebidas calientes • Servicio de vinos básicos • Servicio de cerveza artesanal y comercial • Maridajes básicos • Temperaturas de servicio • Cristalería especializada	8	Presencial	Se requiere materia prima adicional y se orienta solo en Bogotá
Ventas y rentabilidad en el servicio gastronómico	• El mesero como asesor comercial • Técnicas de venta sugestiva • Incremento del ticket promedio • Promoción de productos locales • Manejo de objeciones • Fidelización de clientes • Indicadores básicos de servicio	8	Presencial	

Turismo, patrimonio y promoción del territorio	• Principios básicos del turismo • Atractivos turísticos de Tenjo • Gastronomía como producto turístico • Storytelling territorial • Recomendación de experiencias al visitante • Turismo sostenible	8	Presencial	
Etiqueta, protocolo y relaciones sociales	• Etiqueta social • Protocolo empresarial • Atención a autoridades y personalidades • Protocolo para eventos institucionales • Comportamiento profesional • Imagen corporativa	8	Presencial	
Transformación digital para restaurantes y eventos	• Herramientas digitales básicas • Reservas digitales • Atención por WhatsApp • Manejo de comentarios y reseñas • Reputación digital • Redes sociales para establecimientos	6	Presencial Asistido por Tecnologías (PAT) - Zoom	Únicamente Presencial Asistidos por Tecnologías (PAT) - Zoom
Sostenibilidad en servicios gastronómicos	• Gestión de residuos • Reducción del desperdicio alimentario • Consumo responsable • Compras locales • Economía circular • Buenas prácticas ambientales	6	Presencial Asistido por Tecnologías (PAT) - Zoom	
Primeros auxilios para personal de servicio	•Atención inicial de emergencias •Obstrucción de vía aérea •Caídas y golpes •Quemaduras •Evacuación básica •Activación de servicios de emergencia	6	Presencial	

Propuesta económica

CURSO	MODALIDAD	GRUPO	DURACIÓN	VALOR
Diplomado en gestión del servicio gastronómico y atención al Cliente	Hibrida (Presencial y Presencial Asistido por Tecnologías - Zoom)	Hasta 45 pax	80 horas (60 horas directas - 20 horas de trabajo autónomo)	$70.000.000,00*

Nota: Unicafam aporta el 30% en especie (gastos administrativos, logísticos y/o personal) bajo la modalidad de contratación directa.

Duración

- La ejecución del diplomado está proyectada para desarrollarse en un plazo estimado de dos (2) a tres (3) meses, sujeto a los acuerdos y compromisos que se definan durante la reunión de inicio entre el municipio de Tenjo y la Fundación Universitaria Cafam.

Incluye

- Certificado de participación en el diplomado para quienes cumplan con una participación de asistencia mínima del 80%.
- Docentes especializados para orientar cada una de las temáticas contempladas en los contenidos académicos.
- Acceso a la plataforma Zoom para el desarrollo de las clases en modalidad Presencial Asistida por Tecnologías (PAT).
- Sesiones de clase con capacidad de hasta cuarenta y cinco (45) participantes.
- Certificado de manipulación de alimentos para los participantes que cumplan con los criterios definidos para su expedición.

No incluye

- Salones, espacios físicos ni ayudas audiovisuales requeridas para el desarrollo de las actividades en el municipio de Tenjo.
- Refrigerios o servicios de alimentación durante las sesiones de clase.
- Logística asociada al desarrollo de las sesiones en el territorio.
- Materiales, transporte, alimentos, bebidas, ayudas audiovisuales u otros bienes y servicios no especificados expresamente en la presente propuesta.

Política comercial

- Se requiere contar con mínimo un (1) mes de preparación para contratación de los docentes.
- La oferta tiene una validez de 60 días.
- De acuerdo con el artículo 92 de la ley 30 de 1992, la Fundación Universitaria Cafam - UNICAFAM no es responsable del Impuesto al Valor Agregado (IVA)