



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DE HONDURAS



INSTITUTO NACIONAL
DE FORMACIÓN PROFESIONAL
INFOP

DISEÑO CURRICULAR POR COMPETENCIA LABORAL

Mesero/a



C: 5131005

Grupo primario: Camareros



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Agencia Suiza para el Desarrollo
y la Cooperación COSUDE


swisscontact

Instituto Nacional de Formación Profesional (INFOP)

División Técnico Docente
Departamento de Docencia
Unidad Diseño Curricular

AUTORIDAD INSTITUCIONAL

Juan Diego Zelaya
Director Ejecutivo

EQUIPO DE TRABAJO
Dirección Técnica

Edgardo Valenzuela
Jefe División Técnico Docente

Coordinación y Asesoría Técnica
Metodológica

Pablo Antonio Vindel
Víctor Leonardo López
CADERH

CONTENIDO TÉCNICO

Samuel Escalante
Hotel Escuela Madrid

Fernando Molina
Hotel Ministrer

Kenia Zúñiga

Mariela Nieto

Holbach Martínez

Reginaldo Fuentes

Distrito Hotelero Plaza San Martín

Mario Santos

Hotel Honduras Maya

Nelson Zavala

INFOP

EQUIPO TÉCNICO

Proyecto PROJOVEN

Alfredo Astorga Bastidas

Susana Ferrera Mendoza

Carlomagno Amaya B.

Transcripción

Pablo Antonio Vindel

Honduras INFOP – CADERH – PROJOVEN

Programa Curricular por competencia laboral del “Mesero/a”
4ta. edición, INFOP – CADERH – PROJOVEN
Tegucigalpa, diciembre, 2014
Pág. 48 (Mesero/a)

Con apoyo del proyecto PROJOVEN auspiciado por la Agencia Suiza para la Cooperación y el Desarrollo COSUDE.

Diseño: **Comunica**

© 2014 (INFOP-UDC)

Tegucigalpa, M.D.C., Honduras, C.A.

Los interesados pueden reproducir parte de esta publicación a condiciones de que citen la fuente de origen.

En lo referente a la reproducción total o traducción de esta publicación, deberá dirigirse la correspondiente solicitud a INFOP, Apartado postal 3235, Tegucigalpa, M.D.C. Honduras.

Por ser un documento didáctico, es recomendable comprender el uso e interrelación de los elementos que lo integran.

Las publicaciones del INFOP pueden obtenerse en sus oficinas, en los diferentes lugares donde estas funcionan.

Contenido

Autorización / 5

Agradecimiento / 6

Introducción / 7

I. Información general / 8

II. Perfil ocupacional por competencia laboral del “Mesero/a” / 9

III. Contenido modular / 12

IV. Itinerario de formación profesional del Mesero/a / 13

V. Mapa del diseño curricular / 14

VI. Cuadros programas modulares / 15

● Módulo 01: Mesero/a / 16

VII. Estrategias metodológicas para el planeamiento didáctico / 35

● Lista maestra de recursos / 36

● Glosario / 37

Anexos / 38

1. Disposiciones para la aplicación del programa / 38

2. Lista de materiales, equipos y herramientas a usar / 40

Autorización

El Instituto Nacional de Formación Profesional INFOP, a través de la División Técnico Docente, autoriza la emisión y uso del presente PROGRAMA CURRICULAR POR COMPETENCIA LABORAL DEL “MESERO/A”, cuyo contenido técnico incluye los conocimientos de los expertos y técnicos de la ocupación y los elementos que señala la metodología del Diseño Curricular. Este programa tiene una vigencia de 3 años.

En fe de lo cual firmo y sello a los cinco días del mes de diciembre de dos mil catorce.

Edgardo Valenzuela Torres

Jefe División Técnico Docente
INFOP

Agradecimiento

Agradecemos a la Agencia Suiza para la Cooperación y el desarrollo COSUDE que, a través del proyecto PROJOVEN, ha brindado los apoyos necesarios para la elaboración del programa curricular con enfoque por competencia laboral en la ocupación del MESERO/A.

De quienes esperamos seguir contando con su valiosa y oportuna cooperación, para el desarrollo y engrandecimiento del país.

Introducción

La División Técnico Docente del INFOP y el Centro Asesor para el Desarrollo de los Recursos Humanos (CADERH), en la búsqueda permanente de desarrollar en la población trabajadora las competencias necesarias según la demanda de calificación laboral actual y el potencial del mercado laboral, presentan el Programa Curricular del “Mesero/a”, como una respuesta a las necesidades cualitativas y cuantitativas de formación profesional en esta ocupación.

El programa determina el estándar de calidad que se pretende de la oferta formativa para llegar a quienes más lo necesitan, los trabajadores y trabajadoras de nuestro país.

Este programa está dirigido a mujeres y hombres de 18 años de edad, que hayan finalizado el noveno grado, con o sin experiencia laboral.

El equipo de especialistas ha consolidado este programa tomando como referente el perfil ocupacional que fue elaborado con base en los resultados de la consulta AOP (Análisis Ocupacional Participativo), realizada con personal técnico del área que por su experiencia ha hecho aportes técnicos importantes para el programa.

El documento describe el perfil del egresado, itinerario de formación profesional, mapa del programa curricular, contenido modular, cuadros programas modulares. En la sección de anexos incluye las disposiciones didácticas de aplicación del programa, listas de equipos, herramientas y materiales a utilizar.

La metodología del programa se centra en el análisis de tareas de la ocupación. Esta agrupa los contenidos en función de los procesos de producción, facilitando así la definición de los módulos instruccionales. Comprende, además, información complementaria de apoyo pedagógico técnico para el logro de los objetivos.

Se considera este programa de aplicación institucional y de centros de formación profesional con carácter oficial a partir de su revisión y actualización por parte de la División Técnico Docente hasta el momento en que se diseñe uno que lo sustituya.

I. Información general

A. Sector:	Comercio y servicios
B. Grupo primario:	Camareros
C. Ocupación:	Mesero/a
D. Requisitos:	<ul style="list-style-type: none">● Presenta documentación que demuestre que cuenta con un buen estado de salud● Noveno grado● Mayor de 18 años de edad● Haber aprobado el proceso de selección establecido por el INFOP
E. Formas de entrega:	<ul style="list-style-type: none">● Formación por Competencia<ul style="list-style-type: none">- Presencial- Alternancia- Individualizada● Certificación de Competencias
F. Duración:	408 horas
Práctica productiva:	80 horas
Total de la formación:	488 horas
Módulos:	<ul style="list-style-type: none">● M-01 Mesero/a● M-02● M-03● M-04● M-05● M-06

II. Perfil ocupacional por competencia laboral del “Mesero/a”

- A. Sector:** Comercio y servicios
- B. Grupo primario:** Camareros
- C. Código** C: 5131005
- D. Ocupación:** Mesero/a
- E. Competencia general:** Realizar la puesta a punto del establecimiento aplicando las técnicas, estándares e instrumentos establecidos según el tipo de servicio; a su vez será capaz de solucionar los inconvenientes más comunes que se presentan en las operaciones básicas de Mesero/a; con el objetivo de alcanzar el nivel óptimo de calidad.
- F. Elementos de competencia:**
- Seguir normas de etiqueta y protocolo.
 - Ampliar las posibilidades personales y formativas para insertarse en el mundo laboral.
 - Realizar conversiones a los diferentes tipos de medidas, cambios de moneda local a extranjera y viceversa y realizar el cálculo de impuestos respectivos por factura respetando los principios básicos de contabilidad (redacción de facturas y formas de pago existentes).
 - Utilizar paquetes de Microsoft y POS de acuerdo a los procedimientos técnicos.
 - Manejar el lenguaje técnico elemental de su ocupación en inglés.
 - Seguir las normas de higiene y seguridad en el lugar de trabajo.
 - Dominar las técnicas de primeros auxilios para poder utilizarlo en los clientes o compañeros de trabajo de ser necesario.
 - Utilizar el equipo y herramientas de trabajo siguiendo las medidas de seguridad y cuidando el equipo.
 - Realizar la puesta a punto del establecimiento según el tipo de servicio, teniendo en cuenta el área de trabajo, espacio, número de comensales y los utensilios que se necesitarán.

- Atender al cliente de forma cordial, ejecutando técnicas de venta y persuasión, manteniéndose pendiente del mismo para asistirle de ser necesario y realizará el desbarazado de la mesa.
- Manejar y presentar cada uno de los tipos de menú según el establecimiento y el tipo de servicio.
- Aplicar los conocimientos sobre turismo general del país y centros de turismo locales para promoverlos y satisfacer las necesidades de los clientes.
- Preparar y servir bebidas en general (alcohólicas, sin alcohol, bebidas aperitivas, cafés e infusiones) respetando los métodos y técnicas de elaboración de cada bebida.
- Administrar los materiales e insumos de forma eficiente buscando proteger el medio ambiente.

G. Capacidades profesionales:

Organización

- Utilizar uniforme correctamente.
- Mantener orden y limpieza en su área de trabajo.
- Mostrarse siempre proactivo, dinámico, diligente y responsable en su puesto de trabajo.
- Cumplir normas de higiene personal.
- Realizar acciones preventivas y correctivas.
- Brindar servicio al cliente.
- Tomar pedidos.
- Aplicar técnicas de servicios en alimentos y bebidas.
- Montar y desmontar servicios de bufetes y banquetes.

Responsabilidad y autonomía

- Resolver problemas y tomar decisiones con respecto a las situaciones que recaen dentro de su responsabilidad.
- Ofrecer alternativas de solución y realizar acciones preventivas y correctivas.
- Demostrar capacidad de análisis.
- Establecer y respetar prioridades y una secuencia lógica en los procedimientos para efectuar una tarea.
- Demostrar honradez e integridad para mantener una buena imagen tanto al interior de la empresa así como en el mercado.
- Demostrar entusiasmo en las presentaciones de venta que se efectúan ante los clientes.
- Manejar el equipo de trabajo.

Comunicación

- Mantener buenas relaciones interpersonales.
- Comprender y seguir instrucciones.
- Informar apropiada y oportunamente.
- Comunicarse de manera asertiva demostrando fluidez verbal.
- Demostrar amabilidad en atención al cliente.

Trabajo en equipo

- Tener capacidad de análisis.
- Trabajar en equipo.
- Trabajar bajo presión.
- Interactuar apropiadamente con sus pares y superiores.

Desarrollo Humano

- Asumir actitudes y comportamientos regidos por valores positivos (por ejemplo puntualidad, responsabilidad, respeto, solidaridad) que faciliten la convivencia humana.

H. Perfil profesional y académico del instructor:

- Nivel académico: Educación secundaria completa (como mínimo).
- Tener un nivel de técnico en el área de estudio.
- Como instructor: Tener formación metodológica y experiencia docente en formación profesional.
- Experiencia profesional: 3 a 5 años como mínimo desempeñándose como mesero/a o administrador de restaurante.

I. Certificación:

- Se otorgará un certificado a los participantes que aprueben satisfactoriamente las unidades del módulo de acuerdo a las normas establecidas en el INFOP.

III. Contenido modular

Módulo	Mesero/a	Tiempo (horas)
UD-01	Desarrollo personal	10
UD-02	Inserción laboral	10
UD-03	Mediciones y conversiones	34
UD-04	Windows y Microsoft office básico	60
UD-05	Inglés técnico	60
UD-06	Higiene y seguridad	30
UD-07	Equipo y herramientas	16
UD-08	Puesta a punto	28
UD-09	Servicio al cliente	48
UD-10	Cartas y menús	20
UD-11	Turismo	12
UD-12	Servicio de bebidas	60
UD-13	Protección al medio ambiente	20
Total horas de formación en el centro		408
Práctica productiva en la empresa		80
Tiempo total de formación		488

IV. Itinerario de formación profesional del Mesero/a



Código	Ocupación
C: 5131005	Mesero/a

Módulo	Nombre
M-01	Mesero/a

Simbología	Descripción
E	Entrada
■	Módulo
●	Salida plena
●	Salida parcial
—	Ruta de formación
- - - - -	Nivel de complejidad

V. Mapa del diseño curricular

Mesero/a: total 408 horas			
Módulo 01: Horas: 408	Unidad didáctica I: Desarrollo personal. Horas: 10	Unidad didáctica II: Inserción laboral. Horas: 10	Unidad didáctica III: Medición y conversión. Horas: 34
	Unidad didáctica IV: Windows y office básico. Horas: 60	Unidad didáctica V: Inglés. Horas: 60	Unidad didáctica VI: Higiene y seguridad. Horas: 30
	Unidad didáctica VII: Equipo y herramientas. Horas: 16	Unidad didáctica VIII: Puesta a punto. Horas: 28	Unidad didáctica IX: Servicio al cliente. Horas: 48
	Unidad didáctica X: Cartas y menús. Horas: 20	Unidad didáctica XI: Turismo. Horas: 12	Unidad didáctica XII: Servicio de bebidas. Horas: 60
	Unidad didáctica XIII: Protección al medioambiente. Horas: 20		

VI. Cuadros programas modulares

Diseño curricular de la calificación		
DATOS GENERALES DE LA CALIFICACIÓN		
Código: C: 5131005	Título: MESERO/A	
Objetivo de la calificación: Realizar la puesta a punto de un establecimiento, aplicando las técnicas, estándares e instrumentos establecidos según el tipo de servicio; solucionar y corregir los inconvenientes más comunes que se presentan en las operaciones básicas de mesero/a con el objetivo de alcanzar el nivel óptimo de calidad.	Perfil de egreso: Ser capaz de desempeñarse en pequeñas, medianas y grandes empresas de cafeterías, restaurantes, hoteles y otros, brindando un servicio con calidad, cortesía, amabilidad, eficiencia, siguiendo las normas de higiene y seguridad.	
Requisitos de admisión:	<ul style="list-style-type: none"> • Edad de 18 años • Noveno grado • Estar apto físicamente 	
Duración: 408 horas	Horas teóricas: 144 Horas prácticas: 264	
Fecha de aprobación: diciembre 2014	Tiempo de revisión: 3 años	
Fecha de publicación: diciembre 2014	No. de revisión: 4ta	
Tipo de calificación: Nacional	Sector: Comercio y servicios	Grupo primario: Camareros
Código:	Módulos que conforman la calificación:	
M-01	Mesero/a.	

Módulo 01

Mesero/a

Objetivo general del módulo:	Al finalizar el módulo, las y los participantes podrán realizar la puesta a punto del establecimiento aplicando las técnicas, estándares e instrumentos establecidos según el tipo de servicio; y solucionar y corregir los inconvenientes más comunes que se presentan en las operaciones básicas de Mesero/a con el objetivo de alcanzar el nivel óptimo de calidad.					
Prerrequisitos:	<ul style="list-style-type: none"> • 18 años de edad • Noveno grado 					
Duración del módulo: 408 horas	Horas teóricas: 144		Horas prácticas: 264			
Unidad didáctica: 01	Desarrollo personal					
Objetivo de la unidad didáctica:	Al finalizar la unidad didáctica, las y los participantes podrán desarrollar sus tareas con actitudes y comportamientos regidos por valores positivos, es decir, con responsabilidad, integridad y demás valores que faciliten la convivencia humana.					
Tiempos propuestos: 10 horas	Horas teóricas: 5		Horas prácticas: 5			
Contenidos						Horas
Objetivos de aprendizaje	Saber	Saber hacer	Saber ser	Criterios de evaluación	T	P
Aplicar las normas de conducta en sus relaciones laborales y su vida diaria.	01. Normas de conducta: <ul style="list-style-type: none"> • Concepto. • Conducta en el trabajo. • Reglas de relaciones interpersonales. • Valores: <ul style="list-style-type: none"> - Integridad. - Responsabilidad. - Disciplina. - Confianza. - Tolerancia. • Trabajo en equipo. • Ética Profesional: <ul style="list-style-type: none"> - Elementos que contribuyen a mejorar la ética profesional. - La actitud profesional. - Ética en las relaciones laborales. - Ética en el servicio. 	<ul style="list-style-type: none"> • Definir las normas de conducta. • Representar las normas de conducta mediante un sociodrama. • Identificar los elementos que contribuyen a mejorar la ética profesional. 	<ul style="list-style-type: none"> • Comprende cuáles son sus responsabilidades. • Muestra interés por escuchar y comprender las preocupaciones e intereses de los demás. 	<ul style="list-style-type: none"> • Demuestra una actitud cortés y amable al saludar. • Demuestra precisión en el cumplimiento de instrucciones recibidas. • Cumple con las tareas asignadas con puntualidad. • Demuestra confianza en el desarrollo del trabajo personal y el trabajo en equipo. • Asiste puntualmente a sus labores diarias. • Lleva a cabo sus labores con ética profesional. 	5	5

Unidad didáctica: 02		Inserción laboral					
Objetivos de la unidad didáctica:		Al finalizar la unidad didáctica, las y los participantes podrán aplicar diversas estrategias en la búsqueda de un empleo.					
Tiempos propuestos: 10 horas		Horas teóricas: 4		Horas prácticas: 6			
Contenidos						Horas	
Objetivos de aprendizaje	Saber	Saber hacer	Saber ser	Criterios de evaluación		T	P
Descubrir sus expectativas de insertarse en el mundo laboral.	01. ¿En qué oficio, profesión o sector me gustaría trabajar?: <ul style="list-style-type: none"> Herramientas para la búsqueda de empleo y oferta educativa. ¿Por qué trabajar? ¿A qué me quiero dedicar? ¿Qué tengo que hacer y qué me hace falta? ¿Cómo está el mercado laboral? 	<ul style="list-style-type: none"> Investigar sobre la oferta educativa en la zona. Investigar sobre las oportunidades de empleo en la zona. 	<ul style="list-style-type: none"> Investigativo: indaga sobre asuntos de su interés. 	<ul style="list-style-type: none"> Investiga sobre las ofertas educativas de la zona. Utiliza diversas herramientas para la búsqueda del empleo. 		1	1
Identificar con qué competencias cuenta dentro de las que demanda el mercado laboral.	02. ¿Qué competencias tengo y cuáles demanda el mercado laboral?: <ul style="list-style-type: none"> ¿Qué espera de mí el mercado laboral? Programas de capacitación laboral. Creatividad en el trabajo. Comunicándose en el trabajo. Escuchar activamente. Conflictos en el trabajo. Toma de decisiones. 	<ul style="list-style-type: none"> Valorizar su experiencia personal. Investigar la oferta educativa en la zona. Aplicar de su talento creador e innovador. Priorizar las capacitaciones a recibir sobre nuevas carreras. 	<ul style="list-style-type: none"> Muestra iniciativa y visión de oportunidad a la hora de buscar empleo. Muestra perseverancia en las actividades que emprende. Muestra innovación e interés al realizar sus tareas. 	<ul style="list-style-type: none"> Valoriza su experiencia personal. Investiga nuevas ofertas educativas. Aplica su creatividad. Analiza su experiencia profesional. 		1	1

Unidad didáctica: 02		Inserción laboral			Horas	
Contenidos						
Objetivos de aprendizaje	Saber	Saber hacer	Saber ser	Criterios de evaluación	T	P
Identificar su potencial para los negocios.	03. ¿Soy emprendedor?: <ul style="list-style-type: none"> Las características emprendedoras, personales (CEPs). Reglas del juego emprendedor. Iniciando una empresa o negocio propio. Ser emprendedor como empleado dentro de la empresa. 	Identificar mis características. Determinar mi potencial como emprendedor. Definir qué es ser emprendedor. Desarrollar un sociodrama sobre la iniciación de su propio negocio.	<ul style="list-style-type: none"> Propone ideas nuevas. Comprende cuales son sus responsabilidades. Asume riesgos. 	<ul style="list-style-type: none"> Identifica su potencial personal como emprendedor. Define qué es ser emprendedor. Toma la decisión de formar su propia empresa. Es emprendedor en su puesto de trabajo. 	1	1
Aplicar diversas herramientas en la búsqueda de empleo.	04. ¿Cómo encuentro un lugar de trabajo?: <ul style="list-style-type: none"> Fuentes de información sobre empleos disponibles. Medios para solicitar un empleo. La hoja de vida/ currículum. La carta de presentación. La entrevista. Pruebas de selección. El contrato de trabajo. Derechos laborales. Obligaciones laborales. Conflictos laborales. La ética laboral. Desigualdad de oportunidades y condiciones de trabajo. Trabajo infantil. 	<ul style="list-style-type: none"> Investigar la fuente de información sobre empleos. Aplicar estrategias en la búsqueda de empleo. Elaborar un currículum u hoja de vida. Analizar los derechos y obligaciones del mundo laboral. Identificar situaciones de riesgo del mundo laboral. Realizar el proceso de selección al aplicar para un trabajo. 	<ul style="list-style-type: none"> Cumple con sus obligaciones en el tiempo establecido. Es sincero consigo mismo y con los demás. Comprende cuáles son sus responsabilidades. 	Busca información en diferentes fuentes: Internet, avisos, periódicos, etc. Adopta una actitud positiva ante la búsqueda de trabajo. Elabora su hoja de vida. Aplica a un trabajo. Realiza el proceso de selección al aplicar para un trabajo. Describe los riesgos positivos y negativos del mercado laboral.	1	3

Unidad didáctica: 03		Mediciones y conversiones			Horas	
Contenidos						
Objetivos de aprendizaje	Saber	Saber hacer	Saber ser	Criterios de evaluación	T	P
Elaborar facturas y cálculo de impuestos y conversiones de moneda.	01. Facturación: <ul style="list-style-type: none"> • Concepto. • Sistemas de cobro que se utilizan en la actualidad: <ul style="list-style-type: none"> - Calculo de impuestos. - Conversiones de moneda. - Cálculo de descuentos: <ul style="list-style-type: none"> - De la tercera edad. - Promociones. - Clientes frecuentes. 	<ul style="list-style-type: none"> • Elaborar facturas. • Calcular impuestos según el consumo. • Aplicar el cálculo de tasa de cambio de la moneda local a una extranjera. • Calcular descuentos y promociones ofrecidos en el establecimiento. 	<ul style="list-style-type: none"> • Comprende cuáles son sus responsabilidades. • Desarrolla su trabajo tomando las previsiones correspondientes. • Resuelve problemas o imprevistos del cobro. • Muestra sentido de honradez al efectuar facturas y aplicar sus respectivos impuestos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Elabora facturas. • Aplica los diferentes tipos de impuestos que se pagan al estado. • Aplica técnicas de contabilidad básica en conversión de monedas. • Aplica descuentos de la tercera edad, clientes frecuentes y por promociones estipuladas en el establecimiento. 	5	10

Unidad didáctica: 04		Windows y Microsoft office básico				
Objetivo de la unidad didáctica:		Al finalizar la unidad didáctica, las y los participantes podrán operar los programas de Windows y Microsoft office de acuerdo a procedimientos técnicos.				
Tiempos propuestos: 60 horas		Horas teóricas: 22		Horas prácticas: 38		
Contenidos					Horas	
Objetivos de aprendizaje	Saber	Saber hacer	Saber ser	Criterios de evaluación	T	P
Identificar los elementos y funciones de cada una de las partes de la computadora personal, así como el entorno del Sistema Operativo Windows.	01. Teoría y conceptos básicos: <ul style="list-style-type: none"> Componentes de una PC. Físicos (<i>hardware</i>). Lógicos (<i>software</i>). Componentes y herramientas de Windows. Configuración. Carpetas y archivos. Explorador de Windows. Accesorios. 	<ul style="list-style-type: none"> Identificar las partes de la computadora. Utilizar los dispositivos básicos. Explorar los componentes de Windows. Configurar y personalizar Windows. Configurar archivos y carpetas. Explorar y manejar los elementos de Windows. Utilizar aplicaciones de Windows. 	<ul style="list-style-type: none"> Muestra iniciativa y visión de oportunidad a la hora de desarrollar las tareas asignadas Aplica los procedimientos establecidos en el orden planteado. Sigue indicaciones. 	<ul style="list-style-type: none"> Describe los componentes básicos del PC. Explica el procedimiento para crear carpetas y archivos. Explica en forma ordenada el procedimiento para configurar y personalizar Windows. 	3	4
Operar Microsoft Word en el trabajo utilizando textos, documentos, tablas, gráficos y combinación de correspondencia.	02. Ingreso y edición de documentos: <ul style="list-style-type: none"> Formato. Corrección de texto y diseño de página. Tablas. Inserción e impresión. 	<ul style="list-style-type: none"> Crear un documento y editar texto. Modificar el formato de texto y párrafo. Utilizar el corrector de texto y personalizar un documento. Insertar tablas en un documento. Imprimir documentos. 	<ul style="list-style-type: none"> Aplica los procedimientos establecidos en el orden planteado. Sigue indicaciones. Es meticuloso con la ortografía y el diseño profesional de los trabajos. 	<ul style="list-style-type: none"> Describe los componentes básicos del entorno de desarrollo de Word. Sigue el procedimiento para aplicar formato básico al texto. Corrige el texto mediante las herramientas que proporciona el procesador de palabras. Explica el proceso para insertar tablas, imprimir y configurar página del documento en forma ordenada. 	4	10

Unidad didáctica: 04 Windows y Microsoft office básico							
Contenidos						Horas	
Objetivos de aprendizaje	Saber	Saber hacer	Saber ser	Criterios de evaluación	T	P	
Operar celdas, hojas de cálculo, funciones matemáticas y gráficos en Microsoft Excel.	03. Introducción a Excel: <ul style="list-style-type: none"> Edición de celdas. Formato. Inserción. Fórmulas y funciones. Impresión y complementos. Gráficos. 	<ul style="list-style-type: none"> Crear y editar bases de datos en una hoja de cálculo. Aplicar formato. Insertar fórmulas y funciones. Imprimir y configurar hojas de cálculo. Crear gráficos. Elaborar el ejercicio final de Excel. 	<ul style="list-style-type: none"> Muestra iniciativa y visión de oportunidad a la hora de desarrollar las tareas. Aplica los procedimientos establecidos en el orden planteado. Sigue instrucciones. 	<ul style="list-style-type: none"> Describe los componentes básicos del entorno de desarrollo Excel. Sigue el procedimiento para la edición de formato de celdas. Utiliza fórmulas básicas para la optimización y proceso de información en forma meticulosa. 	4	8	
Elaborar diapositivas y presentaciones en Microsoft PowerPoint.	04. Creación de presentaciones: <ul style="list-style-type: none"> Presentación y animación. Configuración y complementos. 	<ul style="list-style-type: none"> Crear una presentación. Personalizar, animar y aplicar efectos a una presentación. Elaborar una presentación con complementos. 	<ul style="list-style-type: none"> Aplica los procedimientos establecidos en el orden planteado. Desarrolla su trabajo con creatividad. 	<ul style="list-style-type: none"> Describe los procesos para crear una presentación. Elabora presentaciones animadas y con efectos. 	2	3	
Hacer uso del Internet para el intercambio de información vía correo electrónico y a través de otros medios en línea.	05. Conceptos básicos de Internet: <p>Configuración de exploradores.</p> <p>Navegación en Internet.</p> <p>Creación de correos electrónicos.</p> <p>Descarga de programas y documentos de Internet.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Navegar en Internet. Enviar y recibir correspondencia. Descargar documentos y programas. 	<ul style="list-style-type: none"> Muestra iniciativa y visión de oportunidad a la hora de desarrollar las tareas. Comprende cuáles son sus responsabilidades. 	<ul style="list-style-type: none"> Navega en Internet. Envía y recibe correspondencia. Descarga documentos y programas. 	2	3	

Unidad didáctica: 04 Windows y Microsoft office básico							
Contenidos						Horas	
Objetivos de aprendizaje	Saber	Saber hacer	Saber ser	Criterios de evaluación	T	P	
Hacer uso de <i>software</i> de ingreso y facturación de órdenes.	06. Software de facturación: <ul style="list-style-type: none"> • Navegación. • Ingreso de órdenes. • Cálculo de impuestos, descuentos y promociones • Facturación y cobro. 	<ul style="list-style-type: none"> • Ingresar órdenes con el <i>software</i> de facturación. • Calcular en el <i>software</i> impuestos, descuentos y promociones según el pedido. • Realizar procedimientos de facturación de órdenes. 	<ul style="list-style-type: none"> • Aplica los procedimientos establecidos en el orden planteado. • Comprende cuáles son sus responsabilidades. 	<ul style="list-style-type: none"> • Realiza el ingreso de órdenes mediante el <i>software</i> utilizado en el establecimiento, aplicando impuestos, descuentos y promociones por consumo. 	7	10	

Unidad didáctica: 05		Inglés técnico				
Objetivos de la unidad didáctica:		Al finalizar la unidad didáctica, las y los participantes podrán manejar el lenguaje técnico elemental de su ocupación en idioma inglés.				
Tiempos propuestos: 60 horas		Horas teóricas: 20		Horas prácticas: 40		
Contenidos					Horas	
Objetivos de aprendizaje	Saber	Saber hacer	Saber ser	Criterios de evaluación	T	P
Utilizar las estructuras básicas del inglés hablado y escrito.	01. Estructura básica del idioma inglés: Alfabeto. <ul style="list-style-type: none"> • Consonantes y vocales. • Mayúsculas y minúsculas. • Numeración. • Los colores. • Frases de conversación. • Uso de preposiciones • Adjetivos. • Adverbios. • Artículos. • Comparativos. • Superlativo. • Nombres. • Sustantivos: <ul style="list-style-type: none"> - Singular. - Plural. • Verbos: <ul style="list-style-type: none"> - Presente y pasado. - Progresivo. - Presente perfecto. - Pasado perfecto en verbos auxiliares. 	<ul style="list-style-type: none"> • Nombrar en inglés las herramientas y maquinarias que existen en su taller. • Construir oraciones con verbos en pasado, presente y futuro. 	<ul style="list-style-type: none"> • Escucha y comprende mensajes. • Expresa sus ideas con fluidez. 	<ul style="list-style-type: none"> • Pronuncia correctamente en inglés el nombre de cada herramienta. • Utiliza correctamente los comparativos en inglés. • Construye oraciones con verbos en pasado, presente y futuro. 	10	20

Unidad didáctica: 05		Inglés técnico			Horas	
Contenidos						
Objetivos de aprendizaje	Saber	Saber hacer	Saber ser	Criterios de evaluación	T	P
Manejar el vocabulario técnico elemental de su área básica.	02. Vocabulario técnico elemental: <ul style="list-style-type: none"> • Terminología básica utilizada ocupacional en inglés. • Herramientas. • Equipo. • Diagramas. • Importancia. • Verbos. • Reglas de seguridad e higiene. 	<ul style="list-style-type: none"> • Nombrar cada una de las herramientas que hay en su taller. • Interpretar diagramas aplicables al área. 	<ul style="list-style-type: none"> • Comprende cuáles son sus responsabilidades. • Escucha y comprende mensajes. • Expresa sus ideas con fluidez. • Investigar sobre asuntos de su interés. 	<ul style="list-style-type: none"> • Pronuncia correctamente las palabras en inglés. • Interpreta palabras en inglés. 	10	20

Unidad didáctica: 06		Higiene y seguridad					
Objetivos de la unidad didáctica:		Al finalizar la unidad didáctica, las y los participantes podrán seguir las normas de seguridad e higiene en pro del servicio al cliente y la manipulación de alimentos, adecuándolas según el manual interno de la empresa, así como aplicar los primeros auxilios en las circunstancias que los requieran.					
Tiempos propuestos: 30 horas		Horas teóricas: 10		Horas prácticas: 20			
Contenidos						Horas	
Objetivos de aprendizaje	Saber	Saber hacer	Saber ser	Criterios de evaluación	T	P	
Seguir las medidas de higiene personal reflexionando sobre la importancia de la misma en su puesto de trabajo.	01. Higiene Personal: <ul style="list-style-type: none"> • Aseo personal. • Buena presentación. • Uniforme impecable y planchado. 	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicar normas de higiene personal. • Utilizar normas de vestuario de la empresa. 	<ul style="list-style-type: none"> • Aplica los procedimientos establecidos en el orden planteado. • Comprende cuáles son sus responsabilidades. 	<ul style="list-style-type: none"> • Mantiene el aseo personal y la vestimenta impecable (ropa planchada, zapatos lustrados) y adecuada para su puesto de trabajo. 	2	4	
Seguir las medidas de higiene en el puesto de trabajo reflexionando sobre la importancia de las mismas.	02. Seguridad e higiene en el puesto de trabajo: <ul style="list-style-type: none"> • Manual de estándares de higiene y seguridad. • Normas de higiene en el servicio de alimentos y bebidas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Establecer métodos de limpieza total en el área de trabajo. • Limpiar todas las superficies de trabajo y organizar los utensilios de limpieza y herramientas de trabajo. • Mantener orden en el puesto de trabajo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrolla su trabajo tomando las previsiones necesarias. • Aplica procedimientos establecidos en el orden planteado. • Comprende cuáles son sus responsabilidades. 	Sigue las normas de higiene y seguridad en su puesto de trabajo.	4	8	
Aplicar técnicas de primeros auxilios.	03. Primeros auxilios: <ul style="list-style-type: none"> • Técnicas básicas de primeros auxilios. 	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicar técnica de respiración de salvamento. • Aplicar técnicas de reanimación cardiopulmonar. • Aplicar maniobra de Heimlich. 	Desarrollo de su trabajo aplicando medidas de seguridad. Comprende cuáles son sus responsabilidades.	Aplica los primeros auxilios.	4	8	

Unidad didáctica: 07		Equipo y herramientas				
Objetivo de la unidad didáctica:		Al finalizar la unidad didáctica, las y los participantes podrán preparar el equipo y herramientas para el servicio en el restaurante.				
Tiempos propuestos: 16 horas		Horas teóricas: 4		Horas prácticas: 12		
Contenidos					Horas	
Objetivos de aprendizaje	Saber	Saber hacer	Saber ser	Criterios de evaluación	T	P
Identificar las características y los tipos de equipo aplicando el mantenimiento correspondiente.	<p>01. Manejo de equipo y herramientas:</p> <ul style="list-style-type: none"> Tipos: <ul style="list-style-type: none"> Herramientas y sus usos. Equipos y sus usos. Características y funciones: <ul style="list-style-type: none"> Carro de pastelería. Carro de quesos. Carro de entremeses. Gueridón. Mantenimiento y preparación del equipo y herramientas. 	<ul style="list-style-type: none"> Realizar limpieza de todo el equipo. 	<ul style="list-style-type: none"> Manejar y cuidar el equipo. Manejar las herramientas y los equipos con cuidado. Mantener orden en el puesto de trabajo. Tener precaución en situaciones peligrosas. 	<ul style="list-style-type: none"> Utiliza equipo y herramientas de trabajo. Monta carros auxiliares, armarios, calienta platos y material auxiliar. Sigue medidas de seguridad e higiene. 	2	6
Realizar la limpieza y pulido de herramientas y equipo siguiendo las normas de seguridad establecidas.	<p>02. Limpieza y pulido de herramientas y equipo:</p> <ul style="list-style-type: none"> Reemplazo de herramientas según el servicio a preparar. Limpieza del área de servicio. Pulido de vajilla, cristalería, cubertería siguiendo las normas de cuidado según sus características. 	<ul style="list-style-type: none"> Repasar y preparar vajilla, cubertería, cristalería, platería y pequeños montajes aplicando las normas de seguridad e higiene. Llevar mantelería usada al departamento de lavandería. 	<ul style="list-style-type: none"> Comprende cuáles son sus responsabilidades. Desarrolla su trabajo tomando las provisiones necesarias. Es sincero consigo mismo y con los demás. 	<ul style="list-style-type: none"> Analiza el estado del equipo y herramientas a utilizar, siguiendo los procedimientos de descargo. Realiza limpieza y pulido de forma eficaz según el tipo de herramienta que se va a utilizar, siguiendo las normas preventivas para el cuidado de los mismos. 	2	6

Unidad didáctica: 08		Puesta a punto					
Objetivo de la unidad didáctica:		Al finalizar la unidad didáctica, las y los participantes podrán aplicar las técnicas de montaje del área del servicio.					
Tiempos propuestos: 28 horas		Horas teóricas: 8			Horas prácticas: 20		
Contenidos						Horas	
Objetivos de aprendizaje	Saber	Saber hacer	Saber ser	Criterios de evaluación	T	P	
Realizar diferentes tipos de montajes e identificar el requerido según el establecimiento.	01. Tipos de montaje: <ul style="list-style-type: none"> • Buffet. • Banquetes. • Cafeterías. • Restaurante. • Bar. • Funciones de preservicio. • Revisión de montaje. • Características. • Tipos y funciones. 	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar las necesidades según el tipo de montaje. • Realizar diferentes tipos de montaje de mesas según el tipo de servicio impuesto aplicando las normas de seguridad e higiene. 	<ul style="list-style-type: none"> • Comprende cuáles son sus responsabilidades. • Desarrolla su trabajo con seguridad. • Realiza los procedimientos establecidos con eficacia. 	<ul style="list-style-type: none"> • Hace uso correcto de las herramientas y equipos a utilizar. • Aplica técnicas de montaje según las normas internacionales o las impuestas por la empresa donde labora. • Monta y desmonta equipo. • Sigue medidas de seguridad e higiene. 	4	10	
Utilizar las herramientas de montaje de acuerdo a las condiciones del local.	02. Herramientas de montaje: <ul style="list-style-type: none"> • Vestido de mesas. • Colocación de vajilla, cubertería, cristalería y pequeño menaje. • Distribución del material en el aparador. • Tiempos en el montaje. 	<ul style="list-style-type: none"> • Utilizar las herramientas y equipos necesarios. • Cumplir con los tiempos establecidos por el establecimiento donde se realizará el servicio. 	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo de su trabajo con seguridad. • Realiza los procedimientos establecidos con eficacia. 	<ul style="list-style-type: none"> • Sigue normas de higiene y seguridad. • Cumple con los tiempos establecidos en el trabajo. 	4	10	

Unidad didáctica: 09		Servicio al cliente				
Objetivo de la unidad didáctica:		Al finalizar la unidad didáctica, las y los participantes podrán aplicar las técnicas de servicio al cliente de manera eficaz y eficiente.				
Tiempos propuestos: 48 horas		Horas teóricas: 16		Horas prácticas: 32		
Contenidos					Horas	
Objetivos de aprendizaje	Saber	Saber hacer	Saber ser	Criterios de evaluación	T	P
Aplicar técnicas de servicio al cliente siguiendo las normas de etiqueta y protocolo.	01. Características de un cliente: <ul style="list-style-type: none"> • Tipología del cliente. • Exigencias comunes de los clientes: <ul style="list-style-type: none"> - Calidad - Atención rápida - Buen trato - Atención diferenciada • Normas de cortesía. • Protocolo de servicio. • Presentación ante el cliente. 	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar las características básicas de un cliente. • Identificar las exigencias comunes de los clientes: estudio de casos. • Seguir normas de cortesía al recibir los clientes. 	<ul style="list-style-type: none"> • Es proactivo en el desarrollo de sus actividades. • Cumple con sus asignaciones de trabajo con puntualidad. • Se muestra seguro en el desarrollo de su trabajo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Identifica las principales características del cliente. • Aplica normas de cortesía al momento de atender un cliente. • Inicia el servicio aplicando las técnicas establecidas en su trabajo. 	4	7
Realizar la presentación del menú sugiriendo y recomendando los platillos del menú.	02. Presentación del menú: <ul style="list-style-type: none"> • Carta o menú. • Platos y bebidas. • Ofertas del día. • Servicio de pedido. • Atención a los clientes. 	<ul style="list-style-type: none"> • Sugerir y recomendar los platillos del menú. • Tomar pedido de comida y bebidas. • Sugerir los platos del día. • Verificar el pedido de comidas hecho por el cliente. • Servir el pedido de comidas según solicitud del cliente. 	<ul style="list-style-type: none"> • Se muestra seguro en el desarrollo de su trabajo. • Es informativo al presentar los servicios. • Es servicial al atender a los clientes. 	<ul style="list-style-type: none"> • Sugiere y recomienda los platillos del menú. • Lleva a cabo el servicio de manera eficaz y eficiente. • Mantiene una actitud de atención a los clientes. • Identifica las necesidades del cliente durante su estadía. • Supera expectativas de servicio. 	4	8

Unidad didáctica: 09		Servicio al cliente			Horas	
Contenidos						
Objetivos de aprendizaje	Saber	Saber hacer	Saber ser	Criterios de evaluación	T	P
Retirar el servicio de forma adecuada y oportuna manteniendo la calidad del servicio.	03. Desbarazado: <ul style="list-style-type: none"> Retiro de materiales, equipos y otros. Clasificación de desperdicios. 	<ul style="list-style-type: none"> Retirar el servicio cuando el cliente lo solicita. Presentar la factura al cliente. Realizar el cobro por medio del encargado de caja. 	<ul style="list-style-type: none"> Se muestra seguro en el desarrollo de su trabajo. Realiza los procedimientos establecidos de manera eficaz. 	<ul style="list-style-type: none"> Mantiene una actitud proactiva incluso al final del servicio. Libera el espacio de la mesa de manera eficaz y eficiente. 	4	10
Dar seguimiento a los reclamos, sugerencias o comentarios del cliente.	04. Atención a reclamos y sugerencias de los clientes: <ul style="list-style-type: none"> Importancia y beneficios. Clasificación. Identificación y causas. Procedimientos de respuesta y control del resultado. 	<ul style="list-style-type: none"> Dar solución a los reclamos y sugerencias, o transferirlos al personal o área responsable. 	<ul style="list-style-type: none"> Comprende cuáles son sus responsabilidades. Se muestra seguro en el desarrollo de su trabajo. Realiza los procedimientos establecidos con eficacia. 	<ul style="list-style-type: none"> Establece diferencias de lo que es un reclamo de una sugerencia. Gestiona un reclamo o una sugerencia con eficacia. Demuestra responsabilidad en la gestión de reclamos hasta lograr resultados. 	4	7

Unidad didáctica: 10		Cartas y menú					
Objetivo de la unidad didáctica:		Al finalizar la unidad didáctica, las y los participantes podrán brindar información a los clientes sobre los tipos de cartas o menús del establecimiento, sobre sus características y componentes.					
Tiempos propuestos: 20 horas		Horas teóricas: 10			Horas prácticas: 10		
Contenidos						Horas	
Objetivos de aprendizaje	Saber	Saber hacer	Saber ser	Criterios de evaluación	T	P	
Diferenciar la elaboración, contenido y características de una carta o menú.	01. Tipos de menú: <ul style="list-style-type: none"> Tipos de menú según el establecimiento. Clasificación. Características. Normas de su composición. Elaboración del menú. 	<ul style="list-style-type: none"> Elaborar relación de grupos de alimentos que componen la carta o menú. Identificar las diferencias entre carta y menú. 	<ul style="list-style-type: none"> Escucha y expresa ideas de manera eficiente. Se muestra proactivo en el desarrollo de sus actividades. 	<ul style="list-style-type: none"> Identifica cartas y menús e informa al cliente de la oferta gastronómica. 	4	6	
Degustar los diferentes platos preparados en el menú.	02. Tipos de platos y bebidas: Ingredientes principales de los platos y bebidas. Degustación de platos y bebidas del menú.	<ul style="list-style-type: none"> Identificar los principales ingredientes de los platos y bebidas. 	<ul style="list-style-type: none"> Comprende cuáles son sus responsabilidades. Se muestra seguro en el desarrollo de su trabajo. 	<ul style="list-style-type: none"> Identifica los principales ingredientes de los platos y bebidas del menú. Degusta los diferentes platos y bebidas del menú. 	6	4	

Unidad didáctica: 11		Turismo				
Objetivo de la unidad didáctica:		Al finalizar la unidad didáctica, las y los participantes podrán brindar información básica a los clientes sobre el turismo que pueden realizar dentro o fuera de la zona en la que se encuentren ubicados.				
Tiempos propuestos: 12 horas		Horas teóricas: 8			Horas prácticas: 4	
Contenidos						Horas
Objetivos de aprendizaje	Saber	Saber hacer	Saber ser	Criterios de evaluación	T	P
Recomendar e informar sobre el turismo interno del país donde se encuentra el cliente.	01. Turismo Básico: <ul style="list-style-type: none"> Turismo del país donde labora. Concepto. Principales lugares turísticos del país. Rutas turísticas. 	<ul style="list-style-type: none"> Identificar lugares turísticos del país. 	<ul style="list-style-type: none"> Investiga sobre asuntos de su interés. Se muestra proactivo en el desarrollo de sus actividades. Escucha y expresa ideas de manera eficiente. 	<ul style="list-style-type: none"> Recomienda y describe los lugares turísticos que el cliente puede visitar dentro del país. 	4	2
Recomendar e informar sobre el turismo de la zona en donde se encuentra el cliente.	02. Turismo de la zona: <ul style="list-style-type: none"> Turismo de la zona donde labora. Concepto. Principales lugares turísticos del país. Rutas turísticas. 	Identificar lugares turísticos de la zona.	<ul style="list-style-type: none"> Investiga sobre asuntos de su interés. Se muestra proactivo en el desarrollo de sus actividades. Escucha y expresa ideas de manera eficiente. 	<ul style="list-style-type: none"> Recomienda y describe los lugares turísticos que el cliente puede visitar dentro de la zona donde se encuentran. 	4	2

Unidad didáctica: 12		Servicio de bebidas				
Objetivo de la unidad didáctica:		Al finalizar la unidad didáctica, las y los participantes podrán realizar diferentes tipos de bebidas, ya sean frías o calientes, con o sin alcohol.				
Tiempos propuestos: 60 horas		Horas teóricas: 18		Horas prácticas: 42		
Contenidos					Horas	
Objetivos de aprendizaje	Saber	Saber hacer	Saber ser	Criterios de evaluación	T	P
Preparar y servir cafés e infusiones según normas establecidas.	01. Barismo e infusiones: <ul style="list-style-type: none"> • Características. • Tipos. • Preparaciones. • Servicio en bandeja. • Normas de seguridad e higiene. 	<ul style="list-style-type: none"> • Preparar cafés e infusiones en máquina cafetera express: <ul style="list-style-type: none"> - Espresso. - Americano. - Capuchino. - Té. - Chocolate. - Servir en barra o sala. 	<ul style="list-style-type: none"> • Es responsable en el manejo y cuidado del equipo. • Se muestra seguro en el manejo de herramientas y equipos. • Mantiene el orden en el puesto de trabajo. • Toma precauciones ante situaciones peligrosas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Informa y sugiere al cliente según el momento del día. • Prepara y sirve cafés e infusiones de distintos tipos al gusto del cliente. • Hace servicio de bebidas en barra y sala. • Sigue normas de seguridad e higiene. 	4	12
Preparar diferentes tipos de aguas minerales, refrescos, jugos y licuados y batidos de leche (<i>milkshakes</i>).	02. Bebidas sin alcohol: <ul style="list-style-type: none"> • Aguas minerales. • Refrescos. • Jugos. • Licuados. • <i>Milkshakes</i>. • Características. • Tipos de servicio. • Normas de seguridad e higiene. 	<ul style="list-style-type: none"> • Servir agua mineral. • Servir refrescos con o sin gas. • Servir jugos naturales. • Preparar y servir licuados de frutas. • Preparar y servir <i>milkshakes</i>. • Servir refrescos en barra y sala. 	<ul style="list-style-type: none"> • Maneja y cuida el equipo con responsabilidad. • Se muestra seguro en el manejo de herramientas y equipos. • Mantiene el orden en el puesto de trabajo. • Toma precauciones ante situaciones peligrosas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Identifica y sirve tipos de aguas minerales, refrescos, jugos. • Prepara licuados y <i>milkshakes</i>. 	2	6

Unidad didáctica: 12		Servicio de bebidas				Horas	
Contenidos							
Objetivos de aprendizaje	Saber	Saber hacer	Saber ser	Criterios de evaluación	T	P	
Identificar y manejar las normas generales de coctelería, distintos tipos de licores, describir su proceso de elaboración, graduación alcohólica, poner a punto los utensilios a necesitar para realizar su servicio.	03. Coctelería, licores y cremas: <ul style="list-style-type: none"> • Origen. • Normas generales de coctelería. • Características. • Elaboración. • Graduación alcohólica. • Estación central. • Cristalería necesaria. • Servicio. • Normas de seguridad e higiene. 	<ul style="list-style-type: none"> • Montar estación central. • Repasar cristalería para coctelería. • Preparar variedad de cocteles. • Preparar variedad de licores y cremas. • Servir en barra o sala. 	<ul style="list-style-type: none"> • Comprende cuáles son sus responsabilidades. • Escucha y expresa ideas de manera eficiente. • Expresa sus ideas con fluidez. • Investiga sobre asuntos de su interés. 	<ul style="list-style-type: none"> • Identifica la cristalería según el tipo de coctel, licor o crema. • Identifica los distintos licores y cremas, su origen, graduación alcohólica y elaboración. • Prepara los distintos tipos de combinaciones. • Sugiere al cliente bebidas según hora del día. 	6	12	
Aplicar normas para el mantenimiento, conservación y servicio de vinos según procedimientos y técnicas establecidas.	04. Vinos: <ul style="list-style-type: none"> • Normas generales: <ul style="list-style-type: none"> - Temperatura. - Cristalería. - Decantación. • Maridaje de vinos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Servir vinos blancos y rosados. • Servir vinos tintos, jóvenes y de crianza siguiendo medidas de seguridad e higiene. • Servir vinos espumosos. • Decantar y jarrear vinos tintos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Comprende cuáles son sus responsabilidades. • Escucha y expresa ideas de manera eficiente. • Expresa sus ideas con fluidez. • Investiga sobre asuntos de su interés. 	<ul style="list-style-type: none"> • Mantiene los vinos en condiciones de temperatura y humedad según normas, para su conservación y uso en el servicio. • Decanta y jarrea vinos según necesidades por el tipo y estado de vino. • Aplica maridaje de vinos en comida. • Sigue normas de seguridad e higiene. 	6	12	

Unidad didáctica: 13		Protección al medio ambiente				
Objetivo de la unidad didáctica:		Al finalizar la unidad didáctica, las y los participantes serán conscientes de la importancia de la protección del medio ambiente desde su puesto de trabajo.				
Tiempos propuestos: 20 horas		Horas teóricas: 9		Horas prácticas: 11		
Contenidos					Horas	
Objetivos de aprendizaje	Saber	Saber hacer	Saber ser	Criterios de evaluación	T	P
Aplicar técnicas correctas de manipular los desechos separándolos de acuerdo a tipos y hace uso racional de los recursos.	<ul style="list-style-type: none"> • 01. Definición de protección medioambiental: • Manejo adecuado de basuras. • Definición, conceptos de reciclar, reutilizar y reducir. • Uso racional de energía y gas. • Uso racional del agua y bebidas. • Uso y manejo adecuado de los equipos de limpieza. 	<ul style="list-style-type: none"> • Definir protección del medioambiente. • Separar los desechos del servicio de acuerdo al género. • Reciclar, reutilizar, reducir. • Aplicar el uso racional de los insumos y recursos utilizados dentro del establecimiento. 	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrolla su trabajo con sentido de pulcritud. • Muestra iniciativa y visión de oportunidad a la hora de buscar empleo. • Comprende cuáles son sus responsabilidades. 	<ul style="list-style-type: none"> • Separa los desechos y los coloca en el depósito apropiado. • Utiliza adecuadamente los recursos (agua, luz, gas, etc.). • Lleva a cabo diferentes tipos de reutilización, reducción y/o reciclaje de los materiales y herramientas utilizados en su puesto de trabajo: manteles rotos, botellas vacías, etc. 	5	5
Identificar los productos químicos y el manejo según fórmula.	<p>2. Tratamiento de residuos:</p> <p>Manejo de residuos y desperdicios.</p> <p>Tipos de residuos generados.</p> <p>Residuos sólidos y envases.</p> <p>Emisiones a la atmósfera.</p> <p>Vertidos líquidos.</p> <p>Normativa aplicable sobre protección ambiental.</p> <p>Otras técnicas de prevención o protección.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicar las anomalías surgidas y detectadas a lo largo del proceso de almacenamiento y proceder a la retirada de los productos afectados, siguiendo y realizando el control de la caducidad de los productos. • Etiquetar productos de limpieza. • Almacenar productos en el lugar indicado. • Desechar residuos adecuadamente. 	<ul style="list-style-type: none"> • Es sincero consigo mismo y con los demás. • Comprende cuáles son sus responsabilidades. • muestra disposición de trabajar activamente en un grupo y de aceptar las ideas de otros. 	<ul style="list-style-type: none"> • Manipula los productos químicos con criterios de seguridad, caducidad, orden de consumo y protección medioambiental conforme lo indicado en su etiqueta. • Maneja los desechos según clasificación establecida. • Aplica técnicas para desechar los tipos de residuos líquidos y sólidos. • Aplica criterios de clasificación y almacenamiento. 	4	6

VII. Estrategias metodológicas para el planeamiento didáctico

Estrategias de enseñanza aprendizaje:

Las estrategias de enseñanza aprendizaje recomendadas para contenidos del área cognoscitiva son:

- Exposición del facilitador con intervención activa de las y los participantes.
- Trabajos grupales e individuales.
- Estudio de casos.
- Sociodramas.
- Autoevaluaciones.
- Laboratorios prácticos.
- Ejercicios prácticos en la empresa.
- Pasantías.
- Juego de roles.
- Listas de cotejo.

Ambiente de formación:

- Espacio pedagógico indicado, iluminación y ventilación adecuada.
- Mesas.
- Silla.
- Escritorio para el facilitador.
- Tablero blanco o pizarrón.
- Internet.
- Computadoras.
- Proyector multimedia.

Para prácticas de taller

- Ambientes con superficie necesaria para 20 participantes.
- Iluminación natural y artificial.
- Ventilación natural o con sistema de aire acondicionado.

Requerimiento del curso

1. Lista maestra de recursos

Herramientas y utilería

- Lápices.
- Cartulina.
- Marcadores permanentes y borrables azul, rojo y negro.
- Papel bond tamaño carta y oficio.
- Tijeras.
- Calculadora.
- *Masking tape*.
- Borrador para pizarra.
- Herramientas de restaurante:
- Mantelería de servicio.
- Azafates.
- Bandejas.
- Pequeño menaje.
- Comandas.
- Cartas y menús.
- Material de desbarazado.
- Bebidas.
- Material de mesa:
- Cubertería.
- Vajilla.
- Cristalería.
- Equipo y productos de limpieza.
- Materia prima relacionada con el tema.
- *Software* de ingreso y facturación de pedidos.

Medios didácticos

- Pizarra.
- Equipo de computación.
- Proyector multimedia.
- Pantalla o pared adecuada para la proyección.

Glosario

Bandeja: es una plataforma baja, usualmente para transportar cosas de alimentos y bebidas.

Banquete: o festín, es un tipo de servicio de comida que se sirve con ostentación, como una fiesta privada o pública.

Barista: es el especialista en el café de alta calidad, que trabaja creando nuevas y diferentes bebidas a base del mismo.

Coctelería: es un estudio de la relación entre las bebidas, frutas, hierbas, helados y cualquier otro comestible que pueda ser transformado en líquido por distintos métodos de preparación.

Comanda: es el papel donde el mesero anota y respalda todo lo que le solicita un cliente.

Gueridón: es una mesa de servicio fija que también se puede presentar como carrito móvil en el cual la comida puede trincharse, cortarse en filetes, flambearse o prepararse para después servirse.

Infusión: es una bebida obtenida a partir de ciertos frutos o hierbas aromáticas que se introducen en agua hirviendo para extraer su máxima esencia.

Licor: es una bebida alcohólica dulce o seca, a menudo con sabor a frutas, hierbas o especias y algunas veces con sabor a crema.

Menú: es una lista que se le muestra al cliente, de posibles opciones de alimentos.

Pequeño menaje: utensilios auxiliares que se ponen en la mesa para el servicio (pimenteros, saleros, salsas preparadas, etc.).

Puesta a punto: es el conjunto de ocupaciones realizadas justo antes del inicio del servicio.

Vino: es una bebida obtenida de la uva, mediante la fermentación alcohólica de su mosto o sumo.

Anexos

1. Disposiciones para la aplicación del programa

- El Instituto Nacional de Formación Profesional (INFOP) deberá capacitar a sus instructores para implementar en todo su contenido este programa de formación, especialmente en aquellas áreas que no son de su dominio. Este entrenamiento estará basado en un estudio de necesidades de capacitación previamente realizado.
- Por su organización el programa podrá ser ofertado en diferentes formas de entrega de la formación y certificación en el INFOP, siempre que se alcancen los objetivos finales.
- Para la implementación del programa preferiblemente se deberá realizar un diagnóstico zonal, para detectar las necesidades reales de capacitación existentes; y, con base en esto, hacer la planificación de actividades y así asegurar el desarrollo y éxito del programa.
- Con el fin de formar un programa que se ajuste al conocimiento y al grado de experiencia que posee una persona o grupo de ellas, se practicará una prueba diagnóstico que permita utilizar el módulo completo o parte de él, de acuerdo con el principio de flexibilidad que posee el programa.
- Este programa puede ser sujeto a modificaciones y ampliaciones en su contenido de acuerdo con los avances de la tecnología, pero éstas no podrán hacerse en forma unilateral por los instructores, sino de común acuerdo con la División Técnico Docente.
- El instructor responsable de desarrollar este programa deberá asegurarse de que todo el contenido de las unidades didácticas sea comprendido y dominado en forma correcta por los participantes, antes de pasar a las unidades didácticas siguientes y así hasta concluir el programa.
- Se establece un tiempo previsto para la ejecución de los contenidos; esto, sin embargo, no obliga al instructor a dar por terminada la capacitación si no tiene la garantía de que todos los participantes han alcanzado el nivel necesario para la siguiente unidad didáctica del programa.
- Para la evaluación del aprendizaje, los instructores del área en forma conjunta y con suficiente anticipación a la aplicación de las pruebas, deberán elaborar los instrumentos necesarios de acuerdo al tema a evaluar.
- Para que se realice correctamente el proceso de enseñanza aprendizaje y se logren los objetivos propuestos, los instructores deberán contar con todos

los recursos didácticos como: pizarrón, computadora, proyector multimedia, manuales de instrucción, equipo, herramientas y materiales, etc.

- El instructor preparará un plan de trabajo con base en el contenido del programa, así como un presupuesto de los materiales necesarios para la ejecución de los trabajos prácticos de los participantes.
- El instructor deberá llevar un registro individual del avance de cada participante por módulo para efectos de la certificación.
- Los contenidos modulares sujetos a cambio o sustitución de unas tareas por otras serán factibles siempre y cuando no cambie su contenido operacional y conocimientos al realizar el cambio.
- En primera instancia, el jefe inmediato será el responsable de la supervisión de actividades que los instructores realicen en la aplicación de éste programa.
- Para fines de control y certificación, los instructores se encuentran bajo la obligación de utilizar correctamente toda la documentación técnico-docente y presentarla en forma de carpeta del instructor cuando sea requerido para ello por la autoridad competente.
- Para un desarrollo de aprendizajes efectivos de los contenidos de este programa curricular, se recomienda que quien lo aplique no dirija más de 20 participantes en cursos presenciales y hasta 30 en semipresenciales o totalmente a distancia.

2. Lista de materiales, equipos y herramientas a usar

Nombre	Especificaciones	Unidad	Cantidad			Total
			Inst.	Ind.	Col.	
Uniformes						
Pantalones	Negros	c/u	1	X		21
Camisas	Blancas	c/u	1	X		21
Chalecos	Negros	c/u	1	X		21
Corbatines	Negros	c/u	1	X		21
Seguridad e higiene						
Botiquín	Primeros auxilios	c/u			X	1
Mobiliario						
Mesas de comedor	90 x 90	c/u	4		X	4
Sillas de comedor	Con respaldo	c/u	16		X	16
Aparadores de comedor	Con gavetas para cubiertos	c/u	1		X	1
Gueridones	Mesita auxiliar con ruedas	c/u	2		X	2
Tableros para banquete	90 x 210 patas plegables	c/u	6		X	6
Mesas redondas	Para 10 personas	c/u	4		X	4
Tableros para banquetes	En forma de arco	c/u	4		X	4
Mesas plegables	De tijera	c/u	2		X	2
Mesas	Cocteleras	c/u	4		X	4
Equipo restaurante						
Calienta platos	Eléctrico	c/u	1		X	1
Carro de entremeses	Tipo noria	c/u	1		X	1
Carro de pastelería	Con refrigeración flambeador	c/u	1		X	1
Carro	Varios compartimentos	c/u	1		X	1
Carro de bebidas Rechaud (infernillo)	Con gas butano	c/u	1		X	1
Sauteuse (sartén)	De cobre	c/u	2		X	2
Chaffing-dish	Rectangulares acero inox	c/u	2		X	2
Estufa eléctrica	Dos hornillas	c/u	3		X	3
		c/u	1		X	1
Mantelería						
Manteles cuadrados	1.70 x 1.70 metros	c/u	8		X	8
Muletones para mesa	Con elástico	c/u	4		X	4
Cubremanteles	1.0 x 1.0 metros	c/u	8		X	8
Servilletas restaurante	40 x 40 cms	c/u	32		X	32
Servilletas desayuno	25 x 25 cms	c/u	16		X	16
Litos blancos	40 x 80 cms	c/u	40		X	40
Paños de repaso	De algodón	c/u	40		X	40
Tiras mantel banquetes	1.70 x 4.0 metros	c/u	4		X	4
Faldones banquetes	0.75 x 4.0 metros	c/u	2		X	2
Cubre bandejas	Rectangulares y redondos	c/u	12		X	12

Inst.: Instructor • Ind.: Individual • Col.: Colectivo

Nombre	Especificaciones	Unidad	Cantidad		Uso		Total
			Inst.	Curso	Ind.	Col.	
Cristalería							
Copas	Agua	c/u		48		X	48
Copas	Vino tinto	c/u		36		X	36
Copas	Vino blanco	c/u		36		X	36
Copas	Champagne flauta	c/u		24		X	24
Copas	Champagne rose mary	c/u		24		X	24
Copas	Balón para coñac	c/u		12		X	12
Copas	Licor	c/u		12		X	12
Copas	Para jerez (catavinos)	c/u		12		X	12
Jarras	Para cerveza	c/u		12		X	12
Vasos	Para refresco	c/u		12		X	12
Convoy	Vinagreras/aceiteras	c/u		6		X	6
Ceniceros	Sobremesa	c/u		6		X	6
Acero inoxidable							
Fuentes grandes	Ovaladas	c/u		6		X	6
Fuentes medianas	Ovaladas	c/u		6		X	6
Fuentes pequeñas	Ovaladas	c/u		6		X	6
Campanas grandes	Ovaladas	c/u		6		X	6
Campanas medianas	Ovaladas	c/u		6		X	6
Campanas pequeñas	Ovaladas	c/u		6		X	6
Campanas plato trincherero	Redondas	c/u		6		X	6
Soperas	4 raciones	c/u		4		X	4
Soperas	2 raciones	c/u		4		X	4
Legumbreras	4 raciones	c/u		4		X	4
Salseras	Con base	c/u		6		X	6
Azafates redondos	40 cm de diámetro	c/u		12		X	12
Champaneras	Acero inoxidable	c/u		2		X	2
Pie de champanera	Acero inoxidable	c/u		2		X	2
Teteras	1/2 litro	c/u		4		X	4
Teteras	1/4 litro	c/u		4		X	4
Cafeteras	½ litro	c/u		4		X	4
Cafeteras	¼ litro	c/u		4		X	4
Cafeteras	1/8 litro	c/u		4		X	4
Jarritas leche	1/2 litro	c/u		4		X	4
Jarritas leche	1/4 litro			4		X	4
Jarritas leche	1/8 litro						
Accesorios varios							
Azafates de fibra	70 x 40 cms.	c/u		12		X	12
Azafates de fibra	50 x 35 cms	c/u		6		X	6
Tablas para trinchar	Polietileno	c/u		4		X	4

Nombre	Especificaciones	Unidad	Cantidad		Uso		Total
			Inst.	Curso	Ind.	Col.	
Molinillos	Pimienta	c/u		2		X	2
Cestillos para pan	Mimbre	c/u		6		X	6
Cestillos para vino	Mimbre	c/u		6		X	6
Recoge migas	De cepillo	c/u		2		X	2
Porta comandas	Con pinza	c/u		4		X	4
Cartas de restaurante	Manjares	c/u		12		X	12
Cartas de restaurante	Vinos	c/u		6		X	6
Números de mesa	Restaurante	c/u		4		X	4
Saleros	Mesa	c/u		8		X	8
Pimenteros	Mesa	c/u		8		X	8
Floreros	Mesa	c/u		4		X	4
Trapeadores	Con palo y mecha	c/u		2		X	2
Balde	Exprimidor	c/u		2		X	2
Depósito	Basura	c/u		2		X	2
Recogedor	Basura	c/u		2		X	2
Cepillo	Cerdas	c/u		2		X	2
Espátula	Metálica	c/u		2		X	2
Guantes	Hule	c/u		6		X	6
Virulanas		c/u		6		X	6
Materia prima							
Detergente	En polvo	Libra		1		X	1
Detergente	Líquido	galón		1		X	1
Cera	Líquida	galón		½		X	½
Pulidor	Metales	galón		½		X	½
Pulidor	Muebles	galón		½		X	½
Servilletas	Celulosa (100 ud.)	paquete		4		X	4
Posa vasos	Celulosa (100 ud.)	paquet		2		X	2
Blocks	Comandas de restaurante	c/u		6		X	6
Blocks	Requisición o pedido	c/u		6		X	6
Blocks	Cambio de ropa lavandería	c/u		6		X	6
Algodón	Paquete	c/u		1		X	1
Alcohol	De quemar	galón		2		X	2
Limpiones	De tela	yarda		5		X	5
Aceite	Para ensaladas	galón		½		X	½
Vinagre	Para ensaladas	galón		½		X	½
Salsa de tomate	8 onzas	bote		6		X	6
Salsa inglesa	8 onzas	bote		6		X	6
Salsa picante	4 onzas	bote		6		X	6
Mostaza	4 onzas	bote		6		X	6
Sal	Refinada	libra		2		X	2
Pimienta	Molida	libra		1		X	1

Nombre	Especificaciones	Unidad	Cantidad		Uso		Total
			Inst.	Curso	Ind.	Col.	
Pimienta	En grano	libra		1		X	1
Servilletas	Celulosa	paquete		4		X	4
Palillos	Caja	c/u		2		X	2
Pan	Bollitos	c/u		80		X	80
Mantequilla	En pastilla	libra		1		X	1
Agua mineral	Embotellada	botella		40		X	40
Gaseosas	Distintos sabores	botella		24		X	24
Jugos naturales	Distintos sabores	galón		1		X	1
Batidos	Distintos sabores	galón		1		X	1
Cervezas	Embotellada	botella		48		X	48
Vermouth rojo	Embotellado	botella		1		X	1
Vino blanco	Embotellado	botella		20		X	20
Vino tinto	Embotellado	botella		20		X	20
Cava	Embotellado	botella		20		X	20
Sopas	Preparaciones varias	galón		2		X	2
Cremas	Preparaciones varias	galón		2		X	2
Consomés	Preparaciones varias	galón		2		X	2
Arroces	Preparaciones varias	libra		6		X	6
Pastas	Preparaciones varias	libra		6		X	6
Huevos	Preparaciones varias	docena		3		X	3
Pescados	Preparaciones varias	libra		6		X	6
Aves	Preparaciones varias	libra		6		X	6
Carnes	Preparaciones varias	libra		6		X	6
Repostería	Preparaciones varias	libra		6		X	6

Nombre	Especificaciones	Unidad	Cantidad		Uso		Total
			Inst.	Curso	Ind.	Col.	
Seguridad e higiene							
Botiquín	Primeros auxilios	c/u		1		X	1
						X	
Equipo didáctico							
Proyector							1
Multimedia		c/u		1		X	1
Pizarra	De formica	c/u		1		X	1
Papelógrafo		c/u		1		X	2
Computadora	Portátil	c/u		1		X	2
Papel bond	Carta	Resma	1	2	X	X	15
Lápices tinta		c/u		15	X	X	15
Lápices		c/u		15	X	X	15
Grafitos		c/u		15	X	X	1
Cuadernos	Marca Copán	c/u		1		X	
Archivo	Para material didáctico					X	
Equipo limpieza							
Aspiradora	Para alfombras	c/u		1		X	1
Brazo	Limpia cristales	c/u		3		X	3
Escobas	De plástico	c/u		3		X	3
Mechas	Para trapeador	c/u		3		X	3
Palos	Para trapeador	c/u		3		X	3
Escobillones	De madera	c/u		3		X	3
Cubetas	Plásticas	c/u		3		X	3
Pailas pequeñas	Plásticas	c/u		3		X	3
	Plásticos	c/u		3		X	3
Equipo bar							
Mantenedores de frío	Para botellas	c/u		1			1
Mantenedores de frío	Para alimentos	c/u		1			1
Máquina de hacer hielo	En cubitos	c/u		1			1
Trituradora de hielo	Para alimentos y hielo	c/u		1		X	1
Congelador	Para licuados de fruta	c/u		1		X	1
Batidora	Para milkshakes	c/u		1		X	1
Exprimidora	Para cítricos	c/u		1		X	1
Licuadora		c/u		1		X	1
Máquina cafetera express		c/u		1		X	1
Molinillo dosificador		c/u		1		X	1
Termo		c/u		1		X	1
Percoladora		c/u		1			1
Mesas	De café para leche	c/u		1			1
	Para café	c/u		1			1
	Para salón de	c/u		1			1
				4			4

Nombre	Especificaciones	Unidad	Cantidad		Uso		Total
			Inst.	Curso	Ind.	Col.	
Mantelería							
Manteles pequeños	Para salón de bar	c/u		8		X	8
Litos	40 x 80 cm	c/u		15		X	15
Paños de repaso	De algodón	c/u		15		X	30
Servilletas	40 x 40 cm	c/u		20		X	20
Cubre estantes	Tamaños varios	c/u		20		X	20
Vajilla							
Tazas	Café con leche café	c/u		30		X	30
Tazas	Café express con leche	c/u		30		X	30
Platos para taza	Para bocas	c/u		30		X	30
Platos para taza	Puntilla mediano	c/u		30		X	30
Platos pequeños	Para café con leche para café express	c/u		30		X	30
Cubertería							
Cuchillo	Para limonada largos <i>On the rocks Old fashioned</i> tequila	c/u		6		X	6
Cuchillo	Para jugos	c/u		6		X	6
Cucharillas	Cognac o brandy	c/u		30		X	30
Cucharillas	Brandy o cognac con crema o licor cóctel o Helados champagne o cava	c/u		30		X	30
Cucharillas largas		c/u		12		X	12
Cristalería							
Vasos <i>long drinks</i>	Transparente incolora	c/u		30		X	30
Vasos	Transparente incolora	c/u		30		X	30
Vasos	Transparente incolora	c/u		30		X	30
Vasos	Transparente incolora	c/u		12		X	12
Vasos	Transparente incolora	c/u		30		X	30
Copas balón grande	Térmicas	c/u		30		X	30
Copas balón pequeña	Cerveza	c/u		30		X	30
Copas pequeñas	Batidos naturales térmicas	c/u		30		X	30
Copa Rose Mary	Cerveza	c/u		30		X	30
Copa flauta o tulipán		c/u		30		X	30
Copas irish coffee		c/u		12		X	12
Copas cóctel (martín)		c/u		30		X	30
Copas agua		c/u		30		X	30
Copas vino tinto		c/u		30		X	30
Copas vino blanco		c/u		30		X	30
Copas		c/u		30		X	30
Copas		c/u		30		X	30
Copas bebidas calientes		c/u		15		X	15
Jarras		c/u		30		X	30

