



Resolución Directoral

R.D. N° 092-2019-CENFOTUR/DN

Barranco, 21 MAY 2019

VISTO:

El Memorándum N° 503-2019-DEE, emitido por la Dirección de Extensión Educativa, Informe N° 147-2019-CENFOTUR-DEE-SDCE emitido por la Sub Dirección de Cursos de Extensión y el memorándum N° 048-2019-CENFOTUR-COPA, emitido por el Comité de Perfeccionamiento Académico, sobre la aprobación del Curso de Extensión de "Técnicas Operativas para el Servicio de Alimentos y Bebidas";

CONSIDERANDO:

Que, los artículos 6 y 7 del Reglamento de Carreras y Cursos Ocupacionales y de Extensión del Centro de Formación en Turismo - CENFOTUR, aprobado mediante Resolución Directoral N° 298-2008-CENFOTUR/DN, señala que la oferta de extensión educativa se brinda a través de las modalidades educativas de capacitación y perfeccionamiento, comprendiendo la primera, el desarrollo de competencias técnicas y genéricas orientadas a lograr desempeños de calidad que son demandados en el ámbito laboral y empresarial;

Que, asimismo, el capítulo XIV del Título III del citado Reglamento señala los requisitos para la aprobación de cursos de extensión, estableciendo en su artículo 53 que los mismos deben ser aprobados por la Dirección Nacional mediante una Resolución Directoral;

Que, mediante memorándum N° 048-2019-CENFOTUR-COPA el Comité de Perfeccionamiento Académico remite la Dirección de Extensión Educativa, la aprobación del silabo del Curso de Extensión de "Técnicas Operativas para el Servicio de Alimentos y Bebidas";

Que, mediante Memorándum N° 503-2019-DEE de fecha 13 de mayo de 2019, la Dirección de Extensión Educativa, solicita a Dirección Nacional la formalización de la aprobación del Curso de Extensión de "Técnicas Operativas para el Servicio de Alimentos y Bebidas", sustentado mediante Informe N° 147-2019-CENFOTUR-DEE-SDCE emitido por la Sub Dirección de Cursos de Extensión;

Que, revisado el sustento del Curso de Extensión de "Técnicas Operativas para el Servicio de Alimentos y Bebidas", es de naturaleza teórico - práctico, que



Resolución Directoral

pertenece al área de formación especializada, se realizará en la modalidad presencial, está dirigido al personal que labora en los establecimientos de las empresas prestadoras de servicio turístico del rubro de comidas y bebidas. El curso brinda conocimientos, habilidades y destrezas para su desempeño en las diversas operaciones de salón, atención al cliente, ventas, gestión y bar; con el propósito de elevar la calidad de servicio brindado al cliente y generar el aumento de la rentabilidad económica de la empresa de manera responsable y sostenible;

Que, de lo expuesto resulta necesario emitir la Resolución correspondiente;

Con la visación de la Dirección de Extensión Educativa, la Oficina de Asesoría Jurídica y la Gerencia General;

De conformidad con el Decreto Ley N° 22155 - Ley Orgánica del CENFOTUR, y su Reglamento de Organización y Funciones aprobado por Decreto Supremo N° 016-2011-MINCETUR;

SE RESUELVE:

Artículo Primero. - APROBAR el sílabo del Curso de Extensión de "Técnicas Operativas para el Servicio de Alimentos y Bebidas", de 153 horas académicas, cuyo sílabo (16 folios) forma parte integrante de la presente resolución.

Artículo Segundo. - ENCARGAR a la Dirección de Extensión Educativa la supervisión y la ejecución del curso a que se refiere el primer artículo, y a la Dirección de Gestión Académica la expedición de la certificación correspondiente.

Artículo Tercero. - ENCARGAR a la Gerencia General la comunicación de la presente Resolución a las áreas respectivas, a fin de que implementen las acciones que estén en el ámbito de su competencia.

Artículo Cuarto. - ENCARGAR al responsable del Portal de Transparencia, la publicación de la presente resolución en la página web del Centro de Formación en Turismo.

Regístrese y comuníquese,


MADELEINE BURNS VIDAURREZAGA
Directora Nacional
CENTRO DE FORMACIÓN EN TURISMO

DIRECCIÓN DE EXTENSIÓN EDUCATIVA
SÍLABO
"TÉCNICAS OPERATIVAS PARA EL SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS"

I. DATOS GENERALES.

- 1.1** Nombre del (curso o módulo) : Técnicas operativas para el servicio de alimentos y bebidas
- 1.2** Horas de Clase Total : 153 horas académicas

II. SUMILLA

Sumilla
El curso Técnicas Operativas para el servicio de alimentos y bebidas, forma parte del área de formación especializada. Es de naturaleza teórico-práctico y se realizará en la modalidad presencial. Está dirigido al personal que labora en los establecimientos de las empresas prestadoras de servicio turístico del rubro de comidas y bebidas. El curso brinda conocimientos, habilidades y destrezas para su desempeño en las diversas operaciones de salón, atención al cliente, ventas, gestión y bar; con el propósito de elevar la calidad de servicio brindado al cliente y generar el aumento de la rentabilidad económica de la empresa de manera responsable y sostenible. El curso está dividido en 10 Unidades: 1. Personal de servicio en restauración 2. La mise en place en salón 3. Atención al cliente en restaurantes y servicios afines 4. Servido de comidas y BPM 5. Venta sugestiva en el salón 6. El trabajo de equipo en restauración 7. Gestión de personal, servicio e inventariado 8. Fundamentos del bar y la coctelería 9. Enología: cata y maridaje 10. La seguridad y salud en el trabajo

III. COMPETENCIAS DEL CURSO/MÓDULO

Competencias del curso/módulo			
N°	Competencia General del Curso	N°	Competencias Específicas del Curso
1	Aplica conocimientos, habilidades y destrezas para su desempeño en las diversas operaciones de salón de restaurantes y servicios afines, con el propósito de elevar la calidad del servicio al cliente de manera sostenible y la rentabilidad de la empresa.	1.1	Define los perfiles del personal de servicio en restauración a través de exposiciones grupales.
		1.2	Ejecuta procedimientos de la Mise en place para salón de restauración, empleando mobiliarios y utensilios en grupos de trabajo.
		1.3	Aplica procedimientos de atención al cliente para restaurantes y servicios afines a través de un modelo de protocolo de servicio.
		1.4	Ejecuta demostración de las diversas modalidades de servicio de comida, empleando equipos según el servicio y las buenas prácticas de manipulación de alimentos.
		1.5	Dramatiza procedimientos de las ventas sugestivas para salón de restauración, empleando análisis sensorial y aplicación de técnicas de ventas.
		1.6	Expone las características e importancia del trabajo en equipo para empresas de restauración empleando dinámicas grupales.
		1.7	Explica los fundamentos de la gestión de personal, gestión del servicio e inventariado para restaurantes y servicios afines señalando sus características mediante exposiciones grupales.
		1.8	Expone los fundamentos del bar y la coctelería y prepara diversos

			cócteles empleando recetas de coctelería internacional.
		1.9	Ejecuta demostraciones de cata organoléptica y maridaje empleando diversos tipos de vino para establecimientos de restauración.
		1.10	Ejecuta acciones de Seguridad y Salud en el trabajo realizando procedimientos básicos de primeros auxilios y simulaciones ante siniestros en el establecimiento.

IV. PROGRAMACIÓN DE CONTENIDOS

UNIDAD I PERSONAL DEL SERVICIO EN RESTAURACIÓN				
COMPETENCIA ESPECÍFICA: 1.1				
PRODUCTO:				
Exposición de los perfiles del personal de servicio en restauración considerando sus funciones, normas de conducta e imagen personal en su desempeño laboral.				
N° Sesión	N° Horas	Contenido	Actividades de Aprendizaje	Recursos Didácticos
01	03	Perfil del mozo y azafata: - Perfiles ocupacionales del Mozo: - Ayudante de mozo. - Mozo. - Jefe de mozo. - Maitre	- Saludo y presentación de bienvenida. - Presentación y exposición del Sílabo. - Aplicación de prueba de entrada. - Presentación de contenidos según sesión. - Emisión de video motivador: tarea del mozo. - Se genera conflicto cognitivo: ¿Cuáles son las características y funciones de los perfiles ocupacionales del mozo/azafata? - Desarrollo de sesión. Participación Individual - Aplicando Feedback refuerzan sus aprendizajes cognitivos. Práctica Grupal - Se organizan en grupo y exponen las características y funciones de los perfiles del mozo en los servicios de restauración. - Resaltan conclusiones y cierran sesión.	- Separata - Proyector - Diapositiva - Video - Papelógrafos - plumones
02	03	- Organigrama en el restaurante - Rol del Maitre con la empresa, cliente, y con la gerencia, respectivamente.	- Presentación de contenidos según sesión. - Se genera conflicto cognitivo: ¿Cómo se prepara un organigrama para un restaurante? ¿Qué función tiene el Maitre? - Desarrollo de contenidos según sesión. Participación Individual - Aplicando feedback refuerzan sus aprendizajes. - Resaltan conclusiones y cierran sesión.	- Separata - Proyector - Diapositiva
03	03	Brigada de Servicio - Selección, cualidades, habilidades, normas básicas. Coaching en el Servicio - Características del Coach maitre, principios, pasos en el salón, programa de entrenamiento, beneficios y productividad del colaborador.	- Presentación y exposición del Sílabo. - Presentación de contenidos según sesión. - Se genera conflicto cognitivo: ¿Quiénes integran la brigada de cocina? ¿Por qué es importante el coaching para el personal del servicio? - Desarrollo de contenidos según sesión. Participación Individual - Aplicando feedback refuerzan sus aprendizajes.	- Separata - Proyector - Diapositiva

			- aprendizajes. - Resaltan conclusiones y cierran sesión.	
04	03	Normas básicas de comportamiento. Actitud Vs Aptitud. - Confiable. - Honrado. - Puntual. - Flexible. - Minucioso. - Cooperador. - Organizado Conocimiento de los productos que oferta la empresa de restaurantes y servicios afines.	- Presentación de contenidos según sesión. - Se genera conflicto cognitivo: ¿Cuáles son las Normas básicas de conducta para el trabajo en salón de restauración? ¿Por qué es importante conocer el producto/servicio que oferta la empresa? - Exposición del facilitador. Participación Individual - Aplicando feedback refuerzan sus aprendizajes. - Resaltan conclusiones y cierran sesión.	- Separata - Proyector - Diapositiva
05	03	Imagen e Higiene del personal: - Mozo. - Azafata. - Presentación e importancia del uniforme de trabajo. - Distintivo de la empresa: Name Tap. - Accesorios y joyas prohibidos durante su desempeño laboral. - Las políticas de trabajo en los establecimientos de restauración. - Los Valores según políticas del establecimiento para mozos y azafatas.	- Presentación de contenidos según sesión. - Se genera conflicto cognitivo: ¿Cuáles son las características de la buena imagen e higiene personal del mozo y azafata en el salón de restauración? Participación Individual - Mediante intervenciones orales, los participantes construyen las características de una excelente imagen e higiene para mozos y azafatas. - Resaltan conclusiones y cierran sesión.	- Separata - Proyector - Diapositiva
06	03	PRUEBA ESCRITA (PE1)	Aplica prueba escrita personalizada para consolidar los conocimientos cognitivos de los participantes, según Unidad I.	Ficha de examen

UNIDAD II
LA MISE EN PLACE EN SALÓN

COMPETENCIA ESPECÍFICA: 1.2

PRODUCTO:

- Demostración de la Mise en place para salón de restauración empleando mobiliarios, mantelería, vajilla, cubtería y cristalería.

N° Sesión	N° Horas	Contenido	Actividades de Aprendizaje	Recursos Didácticos
07	3	La Mise en place en Salón: - Limpieza de salón, equipos y utensilios, según manual de funciones y seguridad. - Organizar las áreas de trabajo de acuerdo a la producción y flujo de clientes. - Uso de azafates: - Importancia y tipos: ✓ Características generales de los azafates. ✓ Limpieza general de las bandejas. ✓ Azafates redondos, rectangulares y ovalados.	- Presentación de tema a desarrollar según sesión. - Proyección de video: La Mise en place en salón de restauración. - Se genera conflicto cognitivo: ¿Cómo organizamos la Mise en place en salón de restaurantes y servicios afines antes del inicio de las operaciones? - Desarrollo de sesión: La Mise en place en salón. Participación Grupal - Organizados en grupo realizan demostración práctica de manejo de azafates. - Resaltan conclusiones y cierran sesión.	- Separata - Proyector - Diapositivas - Azafates y bandejas - Mesas - Sillas - Caballetes

		Caballetes o tijera en caso de no tener ayudante de mozo.		
08	3	Las Servilletas y Mantel - Tipos: tela y papel. - Dobleces de servilletas según la ocasión. - Servilletas de diferentes medidas. - Servilletas de papel que cubra los cubiertos y eviten el contacto con la mesa. - Mantel según tamaños. - Colocación del mantel en la mesa. - Cambio del mantel en accidentes. - Cambio de mantel en general.	- Presentación de tema a desarrollar según sesión. - Proyección de video: El manejo de servilletas y manteles. - Se genera conflicto cognitivo: ¿Qué tipo de servilletas y manteles podemos utilizar en el salón de restauración? - Desarrollo de sesión: Empleo de servilletas y manteles. Participación Grupal - Organizados en grupo realizan demostración de manejo y colocación de diversos tipos de servilletas y manteles para salón de restauración. - Resaltan conclusiones y cierran sesión.	- Separata - Proyector - Diapositivas - video - Servilletas: tela, papel - Manteles
09	3	Vajilla (platos) ✓ Platos adecuados para ciertas comidas. ✓ Platos para pan. ✓ Platos para entrada. ✓ Platos para fondos ✓ Platos para sopa. ✓ Plato sopero para cremas. ✓ Plato hondo para pastas ✓ Platos para postre. ✓ Platos de sitio. Cubtería. - Variedad de cubiertos inclusive para pescado, postre, tranches.	- Presentación de tema a desarrollar según sesión. - Se genera conflicto cognitivo: ¿Cuántos tipos de platos conocemos y cuál es la función de cada uno de ellos? ¿Qué variedad de cubiertos conocemos y que función cumple cada uno de ellos? - Desarrollo de sesión: Utilización de vajillas (platos) y cubiertos en restauración. Participación Grupal - Organizados en grupo realizan demostración de manejo y colocación de diversos tipos de servilletas, manteles y cubiertos para salón de restauración. - Resaltan conclusiones y cierran sesión.	- Separata - Proyector - Diapositivas - Vajillas - Cubtería
10	3	Cristalería (vasos, copas). ✓ Los que se colocan en la mesa ✓ Copas variadas para: ✓ Copa para vino blanco. ✓ Copa para vino tinto. ✓ Copa para Agua. ✓ Copa para espumante. ✓ Vaso para cerveza (Kero) ✓ Vaso para gaseosa 8 onzas.	- Presentación de tema a desarrollar según sesión. - Se genera conflicto cognitivo: ¿Cuántos tipos de vasos y copas conocemos y que función cumple cada una de ellas? - Desarrollo de sesión: La cristalería en el servicio de restauración. Participación Grupal - Organizados en grupo realizan demostración de manejo de cristalería en restaurantes y servicios afines. - Resaltan conclusiones y cierran sesión.	- Sílabo - Separata - Proyector - Diapositivas - Cristalería
11	3	Montaje y desmontaje de mesas: - La simetría en la mesa. - Montaje para Desayuno. - Montaje para Almuerzo.	- Presentación de tema a desarrollar según sesión. - Se genera conflicto cognitivo: ¿A qué llamamos montaje y desmontaje de mesas? - Desarrollo de sesión: Montaje y desmontaje de mesas. Práctica Grupal Calificada 1 (PGC1) - Organizados en grupo realizan demostración de montaje y desmontaje de mesas. - Resaltan conclusiones y cierran sesión.	- Sílabo - Separata - Proyector - Diapositivas - Taller de restaurante - Mesas - Sillas - Vajilla - Cubtería - Cristalería

12	3	- Montaje para Cena. - Montaje para Eventos. (Coffee break y Buffet).	- Presentación de tema a desarrollar según sesión. - Se genera conflicto cognitivo: ¿Cuáles son los principales tipos de Montaje de mesa y cuáles son sus características? - Desarrollo de sesión: Montaje de mesas para cena, eventos, Coffee break y buffet. Participación Grupal - Organizados en grupo realizan demostración de montaje de mesa según tipo de servicio: cena, eventos, Coffee break y buffet. - Resaltan conclusiones y cierran sesión.	- Sílabo - Separata - Proyector - Diapositivas - Taller de restaurante - Vajilla - Cubtería - Cristalería
13	3	PRUEBA ESCRITA (PE2)	Aplica prueba escrita personalizada para consolidar los aprendizajes cognitivos de los participantes, según Unidad II.	Ficha de examen
14	3	Utilidad de la Carta de Menú: N° adecuado de Cartas para entregar a cada cliente (50% aforo). - Cartas diferentes para cada ocasión, es decir para Vinos y Aperitivos, menú diario, carta regular, etc. - Comunicación efectiva de los productos en 85 y 86. - Los Misceláneos.	- Presentación de tema a desarrollar según sesión. - Se genera conflicto cognitivo: ¿Cuáles son las características principales de una carta de menú? ¿Cuántos tipos de carta existen? - Desarrollo de sesión: La Carta de menú. Participación Grupal - Organizados en grupo identifican las principales características de una carta de menú. - Describen los diversos tipos de carta existentes según el producto que se brinda: comida, bebidas, jugos, etc. - Resaltan conclusiones y cierran sesión	- Sílabo - Separata - Proyector - Diapositivas - Cartas

UNIDAD III				
ATENCIÓN AL CLIENTE EN RESTAURANTES Y SERVICIOS AFINES				
COMPETENCIA ESPECÍFICA: 1.3				
PRODUCTO:				
Demostración de procedimientos para la atención al cliente en restaurantes y servicios afines considerando tipología de clientes, protocolo de servicio, pagos y solución de quejas y reclamos.				
N° Sesión	N° Horas	Contenido	Actividades de Aprendizaje	Recursos Didácticos
15	3	El cliente: tipología. - El cliente. - Tipos de clientes. - Los clientes difíciles	- Presentación de tema a desarrollar según sesión. - Se genera conflicto cognitivo: ¿A quién llamamos cliente? ¿Cuáles son los diferentes tipos de clientes que podemos tratar en un restaurante o servicio afín? Desarrollo de sesión: El cliente y su tipología. Participación Individual - Aplicando feedback los participantes consolidan sus aprendizajes cognitivos sobre los diversos tipos de clientes para los servicios en restauración. - Resaltan conclusiones y cierran sesión	- Sílabo - Separata - Proyector - Diapositivas

16	3	Protocolo de servicio: apertura, atención del servicio y despedida en un restaurante: - El briefing en el restaurante. - Recepción. - El sistema de reservas. - Ubicación del cliente. - La comunicación efectiva con el cliente. - Presentación en la mesa.	- Presentación de tema a desarrollar según sesión. - Se genera conflicto cognitivo: ¿Existe un protocolo de servicio para la atención al cliente en restauración? ¿Cómo se desarrolla la recepción, reserva y ubicación del cliente? Participación Grupal - Organizados en grupo realizan dramatización de atención al cliente en un establecimiento de restauración empleando un protocolo preestablecido por el facilitador. - Resaltan conclusiones y cierran sesión	- Sílabo - Separata - Proyector - Diapositivas - Mesas - Sillas - carta
17	3	- El speech con el cliente para generar ventas. - La comanda: pasos para su confección. - Confirmación de los pedidos.	- Presentación de tema a desarrollar según sesión. - Se genera conflicto cognitivo: ¿Cómo genero las ventas? ¿Cuál es el procedimiento para el manejo de una comanda? ¿Cómo aseguro la confirmación de pedidos del cliente? Participación Grupal - Organizados en grupo realizan dramatización de atención al cliente en: aplicación de speech para generar ventas, uso de comanda y procedimiento para confirmación de pedido. - Resaltan conclusiones y cierran sesión	- Sílabo - Separata - Proyector - Diapositivas - Mesas - Sillas - Carta - Comanda
18	3	- El servicio: entrega y retiro del servicio en la mesa. - El servicio de bebidas. - Sistema para ofrecer postre. - Manejo del Cross Selling y Up Selling	- Presentación de tema a desarrollar según sesión. - Se genera conflicto cognitivo: ¿Cuál es el procedimiento para entrega y retiro del servicio en la mesa, el servicio de bebida y el ofrecimiento de postre? ¿Cómo realizo el manejo de la gestión de ventas? Participación Grupal - Organizados en grupo dramatizan: entrega y retiro del servicio en la mesa, presentación y entrega del servicio de bebidas y postres. - Dramatiza gestión de ventas: Cross selling y Up selling. - Resaltan conclusiones y cierran sesión	- Sílabo - Separata - Proyector - Diapositivas - Mesas - Sillas - Carta - Comanda
19	3	Formas de pago y procedimientos: ✓ Uso de boleta y factura. ✓ El POS, table y otros dispositivos. ✓ Pago al contado, al crédito y los cargos en cuenta y bonos. - La bitácora de restauración. - El sistema PIVOT en restauración. - Despedida al cliente. - Procedimientos de Post ventas, según políticas del	- Presentación de tema a desarrollar según sesión. - Se genera conflicto cognitivo: ¿Cuáles son las formas de pago que pueden realizarse en los establecimientos de restauración? Participación Grupal - Organizados en grupo realizan dramatización de: aplicación de tipos de pago, procedimientos de post venta y el manejo de promociones. - Resaltan conclusiones y cierran sesión.	- Sílabo - Separata - Proyector - Diapositivas - Mesas - Sillas - Carta - Comanda - Table - Boleta - Factura

		establecimiento: el manejo de promociones.		
20	3	Quejas y reclamos del cliente: Las objeciones en restauración. - Reclamos recurrentes en los establecimientos de restauración: casuísticas. - Gestión de conflictos por los mozos y azafatas: el protocolo. - Políticas del establecimiento ante quejas y reclamos de los clientes. - El libro de reclamaciones.	- Presentación de tema a desarrollar según sesión. - Se genera conflicto cognitivo: ¿Cómo damos solución a las quejas y reclamos del cliente? Práctica Grupal Calificada 2 (PGC2) - Organizados en grupo realizan dramatización de: atención al cliente y resolución de las quejas y reclamos de estos según políticas de un establecimiento. - Resaltan conclusiones y cierran sesión.	- Sílabo - Separata - Proyector - Diapositivas - Mesas - Sillas - Carta
21	3	- Manejo de las encuestas. - Trabajo en Equipo. - Clima laboral. - Capacidad de Información. - Capacidad de resultados.	- Presentación de temas a desarrollar según sesión. - Se genera conflicto cognitivo: ¿Cuál es la utilidad de manejar encuestas, información y resultados sobre la percepción de calidad de servicio para el cliente? Participación Individual - El facilitador elabora una encuesta de satisfacción y empleando feedback consolidan los participantes sus aprendizajes cognitivos. - Resaltan conclusiones y cierran sesión.	- Sílabo - Separata - Proyector - Diapositivas - Encuesta de satisfacción
22	3	PRUEBA ESCRITA (PE3)	Aplica prueba escrita personalizada para consolidar los conocimientos cognitivos de los participantes, según Unidad III.	Ficha de examen
23	3	Expectativas: Lo básico, lo esperado e inesperado del prospecto / cliente, al ingreso en el restaurante. Comunicación multidireccional en el salón: Verbal y no verbal (Expresión corporal, expresión facial, comunicación visual, comunicación táctil, paralenguaje y proxémica).	- Presentación de temas a desarrollar según sesión. - Se genera conflicto cognitivo: ¿Cómo manejamos las expectativas hacia nuestros clientes al ingresar a nuestro establecimiento? ¿Cómo establecer un procedimiento para manejar la comunicación verbal y no verbal con nuestros clientes? Participación Grupal - Organizados en grupo realizan dramatización sobre: el manejo de expectativas hacia nuestros clientes y la comunicación verbal y no verbal. - Resaltan conclusiones y cierran sesión.	- Sílabo - Separata - Proyector - Diapositivas
24	3	Neuro servicio: Concepto, inteligencia emocional, los hemisferios del cerebro, análisis del neuro menú, autocontrol en "hora punta", conocimiento de la Servucción.	- Presentación de tema a desarrollar según sesión. - Se genera conflicto cognitivo: ¿A qué llamamos neuro servicio y cuáles son sus principales características? Participación Individual - Aplicando feedback los participantes consolidan sus aprendizajes cognitivos. - Resaltan conclusiones y cierran sesión	- Sílabo - Separata - Proyector - Diapositivas



UNIDAD IV SERVIDO DE COMIDAS Y BPM				
COMPETENCIA ESPECÍFICA: 1.4				
PRODUCTO:				
Demostración de las modalidades de servicio de comidas existentes considerando manejo de equipos según servicio y empleo de buenas prácticas de manipulación de alimentos.				
N° Sesión	N° Horas	Contenido	Actividades de Aprendizaje	Recursos Didácticos
25	3	- Servido de comidas. - Hábitos del personal para el servicio de alimentos. - Consideraciones en el manejo de equipos para el servicio de alimentos.	- Presentación de tema a desarrollar según sesión. - Se genera conflicto cognitivo: ¿Cuáles son las características existentes para realizar un correcto servicio de comidas? ¿Cuál es la importancia del manejo de equipos para el servicio de alimentos? Participación Individual - Aplicando feedback los participantes consolidan sus aprendizajes cognitivos. - Resaltan conclusiones y cierran sesión	- Sílabo - Separata - Proyector - Diapositivas
26	3	- Tipos de modalidades de servicio de comida. - Contaminación de alimentos: definición. - Tipos de contaminación de alimentos.	- Presentación de tema a desarrollar según sesión. - Se genera conflicto cognitivo: ¿Cuáles son las modalidades de servicio de comida que conocemos? ¿Cuáles son los tipos de contaminación de alimentos y sus efectos en el organismo humano? Participación Grupal - Organizados en grupo los participantes realizan demostración de las diversas modalidades de servicio de comida. - Resaltan conclusiones y cierran sesión.	- Sílabo - Separata - Proyector - Diapositivas - Menaje - Utensilios - Mesas

UNIDAD V VENTA SUGESTIVA EN EL SALÓN				
COMPETENCIA ESPECÍFICA: 1.5				
PRODUCTO:				
Dramatización de las ventas sugestivas en salón de restauración mediante demostraciones de venta sugerente, análisis sensorial y empleo de técnica de venta AIDA.				
N° Sesión	N° Horas	Contenido	Actividades de Aprendizaje	Recursos Didácticos
27	3	Venta Sugerente: Concepto, objetivo de las ventas sugestivas, "40 reglas de oro" que debe conocer el mozo vendedor.	- Presentación del tema a desarrollar según sesión. - Se genera conflicto cognitivo: ¿Cómo se realiza la venta sugerente en un establecimiento de restauración? - Exposición del facilitador. Participación Grupal - Organizados de manera grupal realizan dramatización de una venta sugerente	- Sílabo - Separata - Proyector - Diapositivas - Mesas - Sillas

			para un establecimiento de restauración o servicio afín. Resaltan conclusiones y cierran sesión.	
28	3	Análisis sensorial Con la vista, olfato y boca del cliente, del plato y bebida, con los "10 mandamientos" de toda la Carta.	- Presentación del tema a desarrollar según sesión. - Proyección de video: análisis sensorial. - Se genera conflicto cognitivo: ¿En qué consiste el análisis sensorial de un producto y cómo se realiza? - Exposición del facilitador. Participación Individual - El facilitador, genera la participación personalizada vivencial, realizando análisis sensorial de productos brindados por un establecimiento de restauración. - Resaltan conclusiones y cierran sesión.	- Sílabo - Separata - Proyector - video - Diapositivas
29	3	Técnica de ventas Prospección, acercamiento, acercamiento. - Presentación de la carta, manejo de objeciones, cierre y post venta.), rotación de mesas (factor 2.5). - Aplicar técnica de ventas: AIDA.	- Presentación del tema a desarrollar según sesión. - Se genera conflicto cognitivo: ¿En qué manera mejora el servicio al cliente la aplicación de una técnica de venta? - Exposición del facilitador. Práctica Grupal Calificada 3 (PGC3) - Organizados de manera grupal, los participantes dramatizan la aplicación de técnica de ventas de un producto determinado por el facilitador. - Resaltan conclusiones y cierran sesión.	- Sílabo - Separata - Proyector - Diapositivas - Mesas - Sillas - Carta

UNIDAD VI EL TRABAJO DE EQUIPO EN RESTAURACIÓN

COMPETENCIA ESPECÍFICA: 1.6

PRODUCTO:

- Exposición de las características del trabajo en equipo en restaurantes y servicios afines considerando habilidades, liderazgo y motivación de sus integrantes.

N° Sesión	N° Horas	Contenido	Actividades de Aprendizaje	Recursos Didácticos
30	3	El trabajo de equipo - Definición y características principales. Objetivos: Personales y de la empresa para realizar el trabajo en equipo. Características: requisitos, obstáculos, beneficios. Habilidades: Destrezas adquiridas, autoimagen, comportamiento, empatía y empoderamiento. Equipo vs grupo: Diferencias y aplicación de las 5 S, para ser un equipo exitoso.	- Presentación del tema a desarrollar según sesión. - Proyección de video motivador: Trabajo de equipo. - Se genera conflicto cognitivo: ¿Cuál es la importancia y características de trabajar en equipo en las empresas de restauración? - Exposición del facilitador. Participación Grupal - Organizados de manera grupal, realizan ejercicios lúdicos demostrativos de trabajar en equipo en establecimientos de restauración. - Resaltan conclusiones y cierran sesión.	- Sílabo - Separata - Proyector - Video - Diapositiva
31	3	Tipos de equipo:	Presentación del tema a desarrollar según	Sílabo

		autogestionados y interfuncionales. Liderazgo en el trabajo de equipo: diferencia entre jefe y líder, características y estilos de liderazgos. Motivación en el trabajo de equipo: extrínseca e intrínseca. 30 formas de motivar a los colaboradores.	sesión. - Se genera conflicto cognitivo: ¿Qué tipos de liderazgo existen y cuáles son sus características? ¿Qué importancia tiene contar con colaboradores motivados en la empresa? - Exposición del facilitador. Participación Grupal - Organizados de manera grupal, elaboran en papelógrafos las características de los diferentes tipos de liderazgo existentes y lo exponen, diferenciando cada uno de ellos. - Practican estrategias para mantener motivado al personal de trabajo. - Resaltan conclusiones y cierran sesión.	- Separata - Proyector - Video - Diapositiva - Papelógrafos - Plumones
--	--	---	---	---

**UNIDAD VII
GESTIÓN DEL PERSONAL, SERVICIO E INVENTARIADO**

COMPETENCIA ESPECÍFICA: 1.6

PRODUCTO:

- Exposición de gestión del personal, del servicio y el inventariado para establecimientos de restauración y servicios afines en base a sus características básicas.

N° Sesión	N° Horas	Contenido	Actividades de Aprendizaje	Recursos Didácticos
32	3	Gestión del personal: - Tarea de Supervisión del personal a cargo. - Desarrollar Liderazgo y motivación en el personal. - La importancia de los 30 primeros segundos. - Planeamiento de las actividades del personal. - Evaluación y capacitación del personal de mozos y azafatas. - Inducción al personal de nuevo ingreso.	- Presentación del tema a desarrollar según sesión. - Se genera conflicto cognitivo: ¿Cuáles son las tareas más importantes para gestionar el personal en establecimientos de restaurantes y servicios afines? - Exposición del facilitador. Participación Individual - Aplicando feedback, los participantes consolidan sus aprendizajes. - Resaltan conclusiones y cierran sesión.	- Sílabo - Separata - Proyector - Video - Diapositiva
33	3	- Control de rupturas. - Control de Blancos. - Estandarización en las políticas de la empresa. - Comunicación efectiva. - Presentación de Informes sobre el desempeño del personal a cargo.	- Presentación de temas a desarrollar según sesión. - Se genera conflicto cognitivo: ¿En qué consiste el control de rupturas, control de blancos en restauración? ¿De qué manera comunicamos al personal las políticas de la empresa? ¿Cuáles son las características para la presentación de informes de supervisión del personal? - Exposición del facilitador. Participación Individual - Empleando feedback los participantes consolidan sus aprendizajes. - Resaltan conclusiones y cierran sesión.	- Sílabo - Separata - Proyector - Video - Diapositiva
34	3	Supervisión del servicio en salón: - Gestión del servicio y de los eventos especiales. - Gestión de las reservas del día.	- Presentación del tema a desarrollar según sesión. - Se genera conflicto cognitivo: ¿Cuáles son las tareas más importantes para gestionar el	- Sílabo - Separata - Proyector - Video

			servicio y eventos especiales en establecimientos de restauración? ¿Cuál es el procedimiento para realizar las reservas? - Exposición del facilitador. Participación Grupal - Organizados de manera grupal, realizan demostraciones de aplicación de procedimientos de supervisión en salón de restauración. - Resaltan conclusiones y cierran sesión.	Diapositiva
35	3	Inventariado en salón: - Realización de Inventariado en el salón. - Realización de inventarios y paloteos en el bar. - Reportes aplicados en salón y presentación de informes u otros documentos. - Requerimientos para salón, según procedimientos técnicos del establecimiento.	- Presentación del tema a desarrollar según sesión. - Se genera conflicto cognitivo: ¿Cómo se realiza un proceso de Inventariado en salón? - Exposición del facilitador. Práctica Grupal Calificada 4 (PGC4) - Organizados de manera grupal, elaboran un inventariado de las existencias en el salón de restauración y lo exponen. - Resaltan conclusiones y cierran sesión.	- Sílabo - Separata - Proyector - Vídeo - Diapositiva - Sillas - Mesas - Cartas - Mobiliarios - Utensilios.
36	3	PRUEBA ESCRITA (PE4)	Aplicación de Prueba escrita personalizada de los aprendizajes adquiridos en unidades (IV,V,VI,VII)	Ficha de examen

UNIDAD VIII
FUNDAMENTOS DEL BAR Y LA COCTELERÍA

COMPETENCIA ESPECÍFICA: 1.8

PRODUCTO:

- Exposición de los fundamentos del bar y la coctelería considerando las operaciones en la barra y la preparación de diversos cócteles.

N° Sesión	N° Horas	Contenido	Actividades de Aprendizaje	Recursos Didácticos
37	3	El Bar - Orígenes de los bares. - Importancia del Bar para el sector Turismo. - Clasificación. - Tipos de bar. - Las BPM en el bar. - Normas y Reglamento sanitaria vigente. ¿Quién es el Bartender? - Funciones que cumple el Bartender. - Aptitudes / Actitudes - Imagen y aseo personal del Bartender.	- Presentación del tema a desarrollar según sesión. - Se genera conflicto cognitivo: ¿Cuáles son las características, requisitos y normas sanitarias para el funcionamiento de los bares? - Exposición del facilitador. Participación Individual - Aplicando feedback, los participantes consolidan sus aprendizajes cognitivos. - Resaltan conclusiones y cierran sesión.	- Sílabo. - Separata - Proyector - Diapositiva.
38	3	Equipamiento del Bar - Organización. - Utensilios: usos y cuidados. - Cristalería en el bar. - Equipos de bar y su ubicación.	- Presentación del tema a desarrollar según sesión. - Se genera conflicto cognitivo: ¿Cómo se organiza una barra y cuáles son los equipos, mobiliarios, utensilios y cristalería	- Sílabo. - Proyector - Diapositiva. - Separata - Cristalería.

		- Mobiliario del bar. - Manipulación del equipo de bar. - Descripción de las operaciones en la barra.	para las operaciones en ella? - Exposición del facilitador. Participación Individual - Aplicando feedback, los participantes describen las operaciones realizadas en la barra. - Realizan prácticas de manipulación con utensilios, cristalería, mobiliarios y equipos de barra. - Resaltan conclusiones y cierran sesión.	- Equipo de bar. - Mobiliario de bar.
39	3	Cocktail: - Historia y origen del cocktail. - La estructura del cocktail. - Propiedades y clasificación de los cócteles. - Medidas y equivalencias - Adornos y decoraciones. - Preparación de insumos para decoraciones básicas en la coctelería a base de: ✓ Rueda de limón ✓ Gajo de limón ✓ Piel de limón ✓ Media luna de naranja ✓ Rueda de naranja ✓ Triángulo de piña ✓ Estrella de carambola ✓ Cerezas ✓ Aceitunas	- Presentación del tema a desarrollar según sesión. - Se genera conflicto cognitivo: ¿Cuáles son los orígenes del cocktail? ¿Qué decoraciones básicas podemos realizar para la preparación de cocteles? - Exposición del facilitador. Participación Grupal - Organizados de manera grupal, realizan prácticas decorativas básicas para presentación en diferentes cocteles. - Realizan presentación de decoraciones. - Resaltan conclusiones y cierran sesión.	- Sílabo. - Proyector - Diapositiva. - Separatas - Equipo de bar. - Limón. - Naranja. - Piña. - Carambola. - Cereza. - Aceituna.
40	3	Coctelería Clásica Internacional I. - El mise en place en la barra. - Elaboración de recetas clásicas y variantes: ✓ Collins, Crusta ✓ Frappe, Grog ✓ High Ball, Julep	- Presentación del tema a desarrollar según sesión. Práctica Grupal Calificada 5 (PGC5) - Organizados de manera grupal, realizan: - Preparación de la mise en place en la barra. - Preparan diversos cócteles según recetas de coctelería clásica Internacional I. - Realizan presentación y degustación.	- Sílabo. - Proyector - Diapositiva. - Separatas - Equipo de bar.
41	3	Coctelería Clásica Internacional II. - Elaboración de recetas clásicas y variantes: ✓ Pousse Café ✓ Sling, Sour ✓ Punch, Sangría ✓ Cup, Egg Nog	- Presentación del tema a desarrollar según sesión. Participación Grupal - Organizados de manera grupal, realizan. - Preparan diversos cócteles según recetas de coctelería clásica Internacional II. - Realizan presentación y degustación.	- Sílabo. - Proyector - Diapositiva. - Separatas - Equipo de bar.
42	3	PRUEBA ESCRITA (PE5)	Se aplicará una prueba escrita personalizada que permitirá consolidar y evidenciar los aprendizajes cognitivos adquiridos durante la unidad (VIII).	Ficha de evaluación.



**UNIDAD IX
ENOLOGÍA: CATA Y MARIDAJE**

COMPETENCIA ESPECÍFICA: 1.9

PRODUCTO:

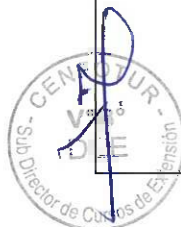
- Demostración de cata organoléptica y maridaje empleando diversos tipos de vinos.

N° Sesión	N° Horas	Contenido	Actividades de Aprendizaje	Recursos Didácticos
43	3	• Introducción al mundo del vino. • Visión Global del Mundo. • Servicio del vino, historia, sistemas, procesos, jerarquía, posturas y responsabilidades. • Lectura de la etiqueta del vino. • Técnicas de descorche de Vinos. • Aplicación de técnicas para el servicio de vino. • Temperaturas aconsejadas para el servicio de vinos. • El vino y su maridaje.	• Presentación del tema a desarrollar según sesión. • Se genera conflicto cognitivo: ¿Cuál es la importancia del vino para el maridaje con las comidas? Participación Grupal • Organizados de manera grupal, realizan: ✓ Prácticas de técnicas de descorche. ✓ Técnica de servicio de vino. ✓ Práctica simulada de sugerencia de vino para el maridaje según platillos. • Resaltan conclusiones y cierran sesión.	• Sílabo. • Diapositiva • Separata. • Vino. • Mesas • Sillas
44	3	• Los Vinos Tintos: • La Cata Organoléptica: ✓ Malbec, ✓ Cabernet Sauvignon, ✓ Shiraz.	• Presentación del tema a desarrollar según sesión. • Se genera conflicto cognitivo: ¿Qué tipo de platillos pueden acompañar los vinos tintos? Participación Grupal • Organizados de manera grupal, realizan: ✓ Cata organoléptica de vinos tintos. • Identifican características principales. • Resaltan conclusiones y cierran sesión.	• Sílabo. • Diapositiva • Separata. • Vinos tintos.
45	3	• Los Vinos Blancos: • La Cata Organoléptica: ✓ Chardonnay, ✓ Sauvignon Blanc, ✓ Riesling.	• Presentación del tema a desarrollar según sesión. • Se genera conflicto cognitivo: ¿Qué tipo de platillos pueden acompañar los vinos blancos? Participación Grupal • Organizados de manera grupal, realizan: ✓ Cata organoléptica de vinos blancos. • Identifican características principales. • Resaltan conclusiones y cierran sesión.	• Sílabo. • Diapositiva • Separata. • Vinos blancos.
46	3	• Los Vinos Rosados: • La Cata Organoléptica: ✓ Pinot Noir, ✓ Tannat.	• Presentación del tema a desarrollar según sesión. • Se genera conflicto cognitivo: ¿Qué tipo de platillos pueden acompañar los vinos rosados? Participación Grupal • Organizados de manera grupal, realizan: ✓ Cata organoléptica de vinos rosados. • Identifican características principales. • Resaltan conclusiones y cierran sesión.	• Sílabo. • Diapositiva • Separata. • Vinos rosados.



47	3	• Los espumantes y cavas: • Cata Organoléptica. • Los vinos dulces (Oporto y Sherry).	• Presentación del tema a desarrollar según sesión. • Se genera conflicto cognitivo: ¿Para qué tipo de ocasiones podemos presentar los espumantes y cavas? Participación Grupal • Organizados de manera grupal, realizan: ✓ Cata organoléptica de vinos dulces. • Identifican características principales. • Resaltan conclusiones y cierran sesión.	• Sílabo. • Diapositiva • Separata. • Espumantes. • Cavas.
----	---	--	--	--

UNIDAD X				
LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO				
COMPETENCIA ESPECÍFICA: 1.10				
PRODUCTO:				
• Ejecución de procedimientos de Seguridad y Salud en el trabajo a través prácticas de primeros auxilios y respuestas de prevención y reacción ante accidentes y siniestros en el establecimiento.				
N° Sesión	N° Horas	Contenido	Actividades de Aprendizaje	Recursos Didácticos
48	3	Normas y Reglamentación • Las Normas de seguridad y salud en el trabajo. • Reglamento de los establecimientos en base a las Normas de seguridad	• Presentación del tema a desarrollar según sesión. • Se genera conflicto cognitivo: ¿Cuál es la importancia de las Normas de seguridad y salud en el trabajo? • Exposición del facilitador. Participación Individual • Aplicando feedback los participantes consolidan sus aprendizajes cognitivos.	• Sílabo • Diapositiva • Separata
49	3	Primeros auxilios • Importancia de la capacitación al personal para resolver contingencias de primeros auxilios. • El botiquín de primeros auxilios: componentes más importantes y control del mismo. • Primeros auxilios más relevantes: ✓ Atragantamiento: maniobra de Heimlich. ✓ Auxilio antes Cortes en la mesa. ✓ Atención a enfermedades súbitas: descompensación, epilepsia, quemaduras. • El RCP. • La automedicación.	• Presentación del tema a desarrollar según sesión. • Exposición del facilitador Participación Grupal • Organizados de manera grupal realizan diversas simulaciones de aplicación de primeros auxilios ante contingencias y emergencias suscitadas en el salón de restauración. • Resaltan conclusiones y cierran sesión.	• Sílabo • Diapositiva • video • Separata



50	3	Control y ordenamiento de existencias en el salón de restauración. - Importancia y Control de la limpieza general. - Características generales para el reconocimiento común de extintores contra incendios. - Las fumigaciones en el salón y el establecimiento en general. - Mantenimiento y orden de las existencias en el salón de restauración.	- Presentación del tema a desarrollar según sesión. - Se genera conflicto cognitivo: ¿Cuál es la importancia de mantener control y orden de las existencias en el área de trabajo? - Exposición del facilitador Participación Grupal - Organizados de manera grupal, realizan prácticas de organización de existencias como políticas de Seguridad en el establecimiento. - Resaltan conclusiones y cierran sesión.	- Sílabo. - Diapositiva - Separata.
51	2	Acciones ante siniestros y desastres naturales - Las señalizaciones en el salón de restauración: importancia. - Protocolo ante sismos. - Protocolo ante incendios: amago vs incendios. - Formación de Brigadas. - Simulacros: ✓ Rutas de escape ante sismos. ✓ Rutas de escape ante incendios. ✓ Procedimiento de salida ante sismos. ✓ Rutas de escape ante huaycos e inundaciones.	- Presentación del tema a desarrollar según sesión. - Exposición del facilitador Participación Grupal - Organizados de manera grupal, realizan: - Formación de brigadas según capacidades personales. - Realizan simulacros antes eventos de siniestros y desastres naturales: incendios, sismos, huaycos e inundaciones. - Resaltan conclusiones y cierran sesión.	- Sílabo - Diapositiva - Video - Separata
	1	PRUEBA ESCRITA 6 (PE6)	Los participantes desarrollaran una prueba escrita correspondientes a las Unidades IX y X respectivamente.	Ficha Evaluativa

V. ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS

ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS

El curso Técnicas operativas para el servicio de alimentos y bebidas, se desarrollará a través de participaciones individuales y grupales de manera permanente. Asimismo, para el desarrollo del curso, se empleará materiales audiovisuales y dinámicas grupales para el desarrollo de aprendizajes en cada unidad, según corresponda.

Las estrategias para el logro de aprendizajes serán:

- Participación individual
- Participación grupal
- Dramatización
- Exposiciones
- Análisis de casos

VI. EQUIPOS Y MATERIALES

- Equipo multimedia, pizarra, plumones, papelotes, fichas de trabajo, diapositivas, videos, separatas, evaluaciones, mobiliario, mantelería y menaje de restaurante.



VII. EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE

N°	Esquema de Evaluación	Ponderación %	Total
1	Pruebas Escritas (PE1+PE2+PE3+PE4+PE5+PE6)	40%	100%
2	Evaluación Práctica (PGC1+PGC2+PGC3+PGC4+PGC5)	60%	

Normas específicas del Curso/ Módulo	
1.	La cantidad de horas mínima de asistencia, para la obtención del diploma respectivo, es del 80%
2.	Se otorgará diplomas a los alumnos que hayan aprobado con nota igual o mayor a 13.

VIII. BIBLIOGRAFÍA

- Wright, J. & Treville, E. (2017). *Guía completa de las técnicas*. España: Editorial Blume.
- Kanelos, J. (2017). *Cócteles de fruta y otras bebidas refrescantes*. España: Editorial Lunweg.
- Rodríguez, J. (2018). *Organización y dirección de empresas hoteleras*. España: Editorial Síntesis.
- Fernandez, L. & Fernandez E. (2018). *Comunicación empresarial y atención al cliente*. España: S.A Ediciones Paraninfo.
- Armendariz, J. (2017). *Seguridad e higiene en la manipulación de alimentos*. España: S.A Ediciones Paraninfo.
- Armendariz, J. (2019). *Gestión de la calidad e higiene en la manipulación de alimentos*. España: S.A Ediciones Paraninfo.
- Poleró, V. (2018). *Arte de la Restauración*. España: Athenaica ediciones Universitarias.
- Guerrero, R. (2019). *Técnicas elementales de servicio*. España: Ediciones Paraninfo.
- Coll, L. (). *El vino y su servicio. Manual de sumillería*. España: Editorial Síntesis.

