



NORMA TÉCNICA  
DE COMPETENCIA LABORAL REGIONAL  
Y  
DISEÑO CURRICULAR  
PARA LA CALIFICACIÓN DE:  
**MESERO/A**



**NORMA TÉCNICA  
DE COMPETENCIA LABORAL REGIONAL  
Y  
DISEÑO CURRICULAR  
PARA LA CALIFICACIÓN DE:**

**MESERO/A**



PROGRAMA REGIONAL  
DE FORMACIÓN  
OCUPACIONAL E  
INSERCIÓN LABORAL

642.5  
P963n

Programa Regional de Formación Ocupacional e Inserción Laboral (FOIL) Norma Técnica de Competencia Laboral y Diseño Curricular para la Calificación de Mesero/a / FOIL. – 1ª. ed. – San José, C.R. : Coordinación Educativa y Cultural Centroamericana CECC/SICA, 2009.

60 p. : il. ; 24 x 17 cm.

ISBN 978-9968-633-21-5

1. Meseros. 2. Turismo. 3. Empleos – Normas. 4. Mercado laboral. I. Título.

Esta publicación se realiza con el apoyo de



Cualquier observación puede ser remitida a la siguiente dirección:  
400 metros Este y 25 metros Norte de la Iglesia Santa Teresita en Barrio Escalante,  
San José, Costa Rica; CECC-SICA  
Teléfonos: (506) 2283-7630, (506) 2283-7629, (506) 2283-7719.  
Apartado Postal 62-2100, Guadalupe, San José, Costa Rica.  
El presente texto puede ser consultado en la siguiente página Web:  
<http://ceccsica.org/programas-accion/laboral/index.html>

Diseño, diagramación e impresión litográfica: Editorama S. A.



# I. CRÉDITOS

## NORMA TÉCNICA DE COMPETENCIA LABORAL REGIONAL

Este documento fue elaborada por:

Nombre	Institución	País
Franklin Jiménez	INA	Costa Rica
Guillermo Zamora	INA	Costa Rica
José Mario Martínez Quintana	INSAFORP	El Salvador
Ruth Margarita Hernández	INSAFORP	El Salvador
Juan Carlos Miranda	INSAFORP	El Salvador
Walter Salvador Martínez	INTECAP	Guatemala
Gladys Carles	INTECAP	Guatemala
Nidia Álvarez	INTECAP	Guatemala
Cintia Aguilera	INFOP	Honduras
Jorge Rivera	INFOP	Honduras
Karla Salgado	INFOP	Honduras
Manuel Rugama	INATEC	Nicaragua
Salvador Méndez	INATEC	Nicaragua
Nelly Pedroza	INATEC	Nicaragua
Felícita Zeledón	INATEC	Nicaragua
Marina Almanza	INATEC	Nicaragua
Alexander Mendieta	INADEH	Panamá
Almeth Cedeño	INADEH	Panamá
Rosa Fernández	INFOTEP	República Dominicana
Bernardo Almonte	INFOTEP	República Dominicana

En la validación práctica participaron:

Nombre	Institución	País
Juan Carlos Miranda	INSAFORP	El Salvador
José Mario Martínez	INSAFORP	El Salvador
Edgardo Valenzuela	INFOP	Honduras
Dalilah Sobalvarro	INATEC	Nicaragua
Bernardo Orlando	INFOTEP	República Dominicana

## DISEÑO CURRICULAR

El diseño curricular fue elaborado por:

Nombre	Institución	País
Esmeralda Carrillo Arroyo	INA	Costa Rica
Walter Martínez	INTECAP	Guatemala
Sandra Perdomo	INFOP	Honduras

Imelda Traña	INATEC	Nicaragua
Alexander Mendieta	INADEH	Panamá
Bernardo Almonte	INFOTEP	República Dominicana
Luz María Mena	INFOTEP	República Dominicana

En la validación práctica participaron:

Nombre	Institución	País
José Mario Martínez Quintana	INSAFORP	El Salvador
Juan Carlos Miranda	INSAFORP	El Salvador
Edgardo Valenzuela Torres	INFOP	Honduras
Dalia Sobalvarro Moreno	INATEC	Nicaragua
Miguel Ángel Sánchez	INFOTEP	República Dominicana

Con el apoyo de:

Nombre	Institución
Mario Hugo Rosal	Organización Internacional del Trabajo (OIT)
Teresa Esteban	Programa Regional FOIL (CECC-AECID)
Ronald Segura	Programa Regional FOIL (CECC-AECID)
Rosa E. Pérez	Programa Regional FOIL (CECC-AECID)
Carla Rojas	Programa Regional FOIL (CECC-AECID)
Patricia Corrales	Programa Regional FOIL (CECC-AECID)
Josefa Segura	Programa Regional FOIL (CECC-AECID)
Paulino Gómez	Programa Regional FOIL (CECC-AECID)
Francisco Brera	Ministerio de Trabajo e Inmigración, España

## Tabla de contenidos

---

<b>I. CRÉDITOS</b>	5
Norma Técnica de Competencia Laboral Regional	7
Diseño Curricular	7
<b>II. NORMA TÉCNICA DE COMPETENCIA LABORAL REGIONAL (NTCL) DE MESERO/A</b>	11
1. Prólogo	13
2. Presentación	17
3. Mapa de la calificación de Mesero/a	19
4. Datos generales de la calificación	21
5. Descripción de Unidades y Elementos de Competencia	23
<b>III. DISEÑO CURRICULAR PARA LA CALIFICACIÓN DE MESERO/A</b>	37
1. Mapa del Diseño Curricular de Mesero/a	39
2. Datos generales de la calificación	41
3. Descripción del Módulo de Aprendizaje	43
4. Estrategias	57
5. Recursos	59



**II. NORMA TÉCNICA DE COMPETENCIA  
LABORAL REGIONAL (NTCL) DE:**

**MESERO/A**



## 1. PRÓLOGO

### LOS INSTITUTOS NACIONALES DE FORMACIÓN PROFESIONAL (IFP)

Los Institutos de Formación Profesional (IFP) de América Central y República Dominicana, son las instituciones responsables del desarrollo de la formación profesional en cada país. Todos cuentan con una Junta o Consejo Directivo tripartito, que representa a Empleadores, Trabajadores y Gobiernos (Ministros de Trabajo, Educación, Planificación y otros).

Los siete IFP de la subregión son:

- Instituto Nacional de Aprendizaje de Costa Rica, INA
- Instituto Nacional de Formación Profesional y Capacitación para el Desarrollo Humano de Panamá, INADEH
- Instituto Nacional de Formación Profesional de Honduras, INFOP
- Instituto de Formación Técnico Profesional de la República Dominicana, INFOTEP
- Instituto Nacional Tecnológico de Nicaragua, INATEC
- Instituto Técnico de Capacitación y Productividad de Guatemala, INTECAP
- Instituto Salvadoreño de Formación Profesional de El Salvador, INSAFORP

### LA RED DE IFP

En el año 2004, los Institutos de la subregión deciden constituirse en una Red con el objeto de:

- Trabajar de manera conjunta para establecer programas de cooperación e intercambio técnico.
- Crear una red de cooperación técnica y de Formación Profesional entre las instituciones.
- Intensificar el trabajo conjunto con la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y el Centro Interamericano para el Desarrollo del Conocimiento de la Formación Profesional (CINTERFOR).

Hasta el momento la Red de IFPs ha coordinado y ejecutado 39 reuniones subregionales para el cumplimiento de los objetivos arriba citados. La Red

tomó la decisión de no dotarse de una estructura propia pesada y optó por una organización horizontal.

Se trata de una Red de voluntades, donde los miembros participan en la medida de sus posibilidades e intereses, estableciendo relaciones caracterizadas por la solidaridad, flexibilidad y horizontalidad. El coste de las acciones comunes emprendidas es cubierto por las propias instituciones.

La Red desarrolla 3 proyectos subregionales estratégicos con la Oficina Internacional del Trabajo (OIT) y el Programa de Formación Ocupacional e Inserción Laboral (FOIL) de la Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo (AECID): 1. Las TICs aplicadas a la FP; 2. Homologación de Normas Técnicas de Competencia Laboral y Desarrollos Curriculares; 3. Investigación sobre estado situacional, evolución y buenas prácticas de los IFP en la subregión.

14

## **NORMAS TÉCNICAS DE COMPETENCIA LABORAL Y DESARROLLOS CURRICULARES**

La elaboración de normas y desarrollos curriculares homologados ha constituido la intervención identificada y expresada como más pertinente por la Red de IFP. Se trata de la acción por la integración subregional más clara desde los sectores de la formación profesional, el empleo y la inserción laboral. El proceso se ha traducido en el desarrollo de normas de competencia laboral, que generen estándares mínimos de calidad y comunes de cara al desarrollo curricular de las ocupaciones normadas.

Una formación basada en una norma homologada y un diseño curricular armonizado subregionalmente, permiten el mutuo reconocimiento de la formación impartida en las instituciones de la Red. El reconocimiento implica un paso sólido y definitivo de cara a la circulación y libre movilidad de los trabajadores calificados en la subregión y por tanto a la integración subregional.

El proceso, que se inició con la elaboración de normas y desarrollos curriculares, llevó intrínsecamente a la necesidad de generar "metodologías subregionales homologadas y estandarizadas" para la formulación de normas, desarrollos curriculares y sistemas de evaluación comunes.

En el año 2008 se consolida un nuevo núcleo duro de técnicos, conformado por los jefes o directores técnicos, que junto a los metodólogos y curriculistas de las siete instituciones y apoyado por algunos especialistas sectoriales (turismo, construcción y formación de formadores), homologan, revisan y aplican una metodología subregional para la elaboración de normas técnicas de competencia laboral, adecuando las normas ya elaboradas a la nueva metodología.

La Metodología para la elaboración de Normas de Competencia Laboral se basa, esencialmente, en la conceptualización teórica de la metodología utilizada por CONOCER de México.

Se presenta en forma escrita su conceptualización y con un formato arquetipo del vaciado de la norma, para elaborar las futuras normas en cada IFP de la RED. Quedan pendientes de elaborar las metodologías subregionales que se aplicarán para el desarrollo curricular y la evaluación de las competencias laborales.

Creemos, a la luz de las enseñanzas de la práctica, que las metodologías formuladas y por formular se constituyen en el instrumento más valioso para establecer estándares mínimos de calidad para todos los países y son unos de los mayores aportes que la OIT, el programa FOIL/AECID/CECC y la asistencia técnica del Ministerio de Trabajo e Inmigración de España, ofrece a la RED de IFP.

Esta publicación que estamos presentando ha sido posible gracias al esfuerzo de todas las instituciones miembros de la Red Centroamericana de IFP y a sus técnicos, a quienes agradecemos que nos acompañaran en este esfuerzo subregional.

Teresa Esteban G.  
Coordinadora Técnica Regional  
FOIL/AECID

Mario Hugo Rosal G.  
Especialista en Formación Profesional  
OIT

## 2. PRESENTACIÓN

La presente norma ha sido elaborada en marco de la Red de Instituciones de Formación Profesional de Centroamérica, Panamá y la República Dominicana (IFP), apoyado por la OIT y el Proyecto FOIL/AECID/CECC, con el objetivo de establecer los estándares mínimos con que se deben definir el currículo para la formación, evaluación y certificación de competencias de las personas que se desempeñen como Meseros/as de Restaurantes según los parámetros para servir alimentos y bebidas de conformidad a los requerimientos del cliente y normas de inocuidad, en los diferentes ámbitos de desempeño dentro de los servicios de turismo y hotelería.

La Norma Técnica de Competencia Laboral Regional del Mesero de Restaurante tendrá una cobertura de aplicación en todos los países de Centroamérica, Panamá y República Dominicana, administrada por las Instituciones de Formación Profesionales de la Red de IFP con la finalidad de que la productividad y competitividad de los Meseros/as de Restaurantes en la región, sea evaluada bajo los mismos estándares y compensada equitativamente en su contratación.

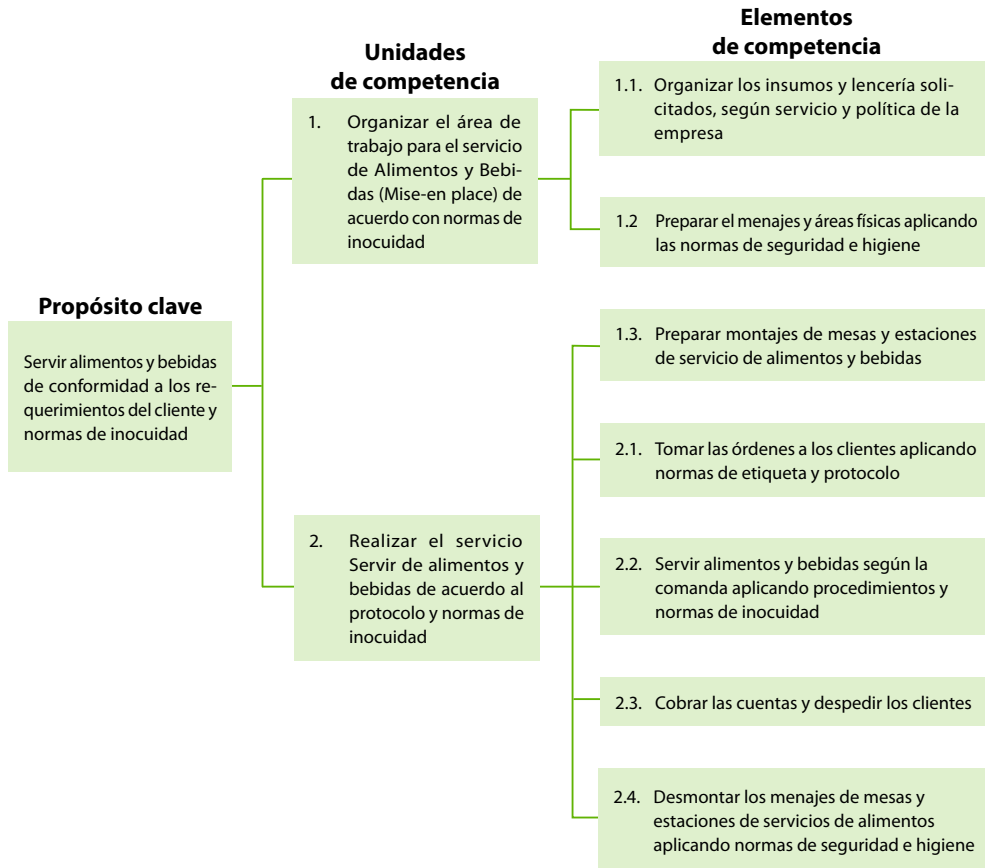
El documento integra un conjunto de conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes que son aplicados al desempeño de la función productiva y que al ser verificados en situaciones de trabajo, permiten determinar si la persona ha logrado el tipo, nivel y calidad de desempeño esperado por el sector laboral. Contiene las Unidades de Competencia (funciones) y criterios de desempeño que un trabajador competente realiza en forma periódica en su puesto de trabajo como Mesero/a de Restaurante.

Así mismo es la base para que, a partir de las unidades y elementos de competencia, criterios y evidencias de desempeño y conocimientos se definan los módulos de formación y la especificación de contenidos y objetivos.

El contenido de este documento "Norma Técnica de Competencia Laboral Regional de la Calificación del Mesero/a de Restaurante, ha sido estructurado de forma homologada, por representantes de los países de la Red de IFP de Centroamérica, Panamá y República Dominicana.

La vigencia establecida en la presente norma, estará sujeta a actualización de los criterios de desempeño, de acuerdo con la demanda de los sectores productivos en el marco de la Red de IFP de la Subregión. Cada país podrá hacer las adaptaciones necesarias de acuerdo con la naturaleza, exigencias y comportamiento del su mercado laboral.

### 3. MAPA DE LA CALIFICACIÓN DE MESERO/A



## 4. DATOS GENERALES DE LA CALIFICACIÓN DE MESERO/A

DATOS GENERALES DE LA CALIFICACIÓN		Nº 1/1
<b>Código:</b> CIUO/88: 5123	<b>Ocupación:</b> Mesero/ salonnero o camarero de restaurante.	
<b>Propósito de la calificación:</b> Proporcionar los parámetros para evaluar la competencia del candidato para servir alimentos y bebidas de conformidad a los requerimientos del cliente y normas de inocuidad.		
<b>Nivel de competencia:</b> 2		<b>Justificación del nivel propuesto:</b> En las funciones consideradas en esta calificación predominan procesos y procedimientos de trabajo realizadas en una variedad de contextos similares, algunas de las actividades son complejas o no rutinarias por ofrecer servicios a una variedad de clientes intangibles.
<b>Fecha de elaboración de la norma:</b> Julio de 2008.		<b>Fecha de publicación de la norma:</b> Agosto de 2008.
<b>Tiempo en que deberá revisarse la norma:</b> 5 años.		<b>No. de revisión:</b> Primera.
<b>Sector:</b> <input type="checkbox"/> Agropecuario <input type="checkbox"/> Industria <input checked="" type="checkbox"/> Comercio y servicios	<b>Área de competencia:</b> Turismo y hotelería.	
<b>Tipo de norma:</b> <input type="checkbox"/> Nacional <input checked="" type="checkbox"/> Subregional		
<b>Unidades de Competencia Laboral (UCL) que conforman la calificación:</b>		
1.	Organizar el área de trabajo para el servicio de alimentos y bebidas (Mise-en-place.) de acuerdo con normas de inocuidad.	
2.	Realizar el servicio servir de alimentos y bebidas de acuerdo al protocolo y normas de inocuidad.	

## 5. DESCRIPCIÓN DE UNIDADES Y ELEMENTOS DE COMPETENCIAS

DESCRIPCIÓN DE UNIDADES Y ELEMENTOS DE COMPETENCIA		Nº
<b>Código: CIUO/88: 5123</b>	<b>Título de la unidad de competencia:</b> Organizar el área de trabajo para el servicio de alimentos y bebidas (Mise-en-place) de acuerdo con normas de inocuidad.	1/6
<b>Propósito de la unidad de competencia:</b> Establecer parámetros que estandaricen los procesos de formación, evaluación y certificación de competencias en organización de áreas de trabajo para el servicio de alimentos y bebidas (Mise-en-place) de acuerdo con normas de inocuidad.		
<b>Elementos de Competencia Laboral (E.C.L.) que conforman la unidad de competencia.</b>		
<b>Referencia: 1 de 3</b>	<b>Título del elemento:</b> Organiza los insumos y lencería solicitados, según servicio y política de la empresa.	
<b>Criterios de desempeño:</b> La persona es competente cuando:		
1.	La verificación de la existencia de insumo y lencería la realiza según el tipo servicio.	
2.	El formulario para la requisición de insumos y lencería la realiza según el instructivo de llenado.	
3.	La organización de los insumos y lencería en el centro de consumo la realiza aplicando los procedimientos, normas de seguridad e higiene y tipo de servicio.	
<b>Campo de aplicación:</b>		
<b>Categoría:</b>	<b>Clase:</b>	
1.	Insumos y Lencería.	1.1 Bebidas. 1.2 Comestibles. 1.3 Mantelería. 1.4 Formularios. 1.5 Químicos de limpieza.
<b>Evidencias por desempeño:</b> La forma en que:		
1.	Realiza la verificación de existencia de insumos y lencería para la categoría del mismo nombre.	
2.	Organiza los insumos y lencería en el centro de consumo aplicando los procedimientos, normas de seguridad e higiene.	

DESCRIPCIÓN DE UNIDADES Y ELEMENTOS DE COMPETENCIA		N°	2/6
<b>Referencia:</b> 1 de 3	<b>Título del elemento:</b> Organiza los insumos y lencería solicitados, según servicio y política de la empresa.		
<b>Evidencias por producto:</b>			
1.	Formulario de requisición de insumos y lencería completo según el instructivo de llenado aplicado a las categorías de insumo y lencería.		
<b>Evidencias de conocimiento:</b> Los conocimientos que demuestra son:			
No se requieren.			
<b>Evidencias de actitud:</b> Las actitudes manifestadas son:			
1.	Responsabilidad: Realiza el trabajo de acuerdo con los estándares de calidad requeridos y ejecuta oportunamente las tareas de verificación de existencias y requisiciones de insumos respetando normas y procedimientos.		
2.	Cooperación: Ayuda y apoya a otros en la ejecución de una tarea y trabaja de forma conjunta para realizar una función o tarea que implique un proceso laboral. Organizar los insumos y lencería en el centro de consumo aplicando los procedimientos, normas de seguridad e higiene.		
<b>Lineamientos generales para la evaluación:</b> El dominio del elemento de competencia puede evaluarse mediante:			
1.	Las evidencias de desempeño se evalúan a través de una guía de observación en situación real o simulada, las evidencias de producto se evalúan a través de listas de cotejo.		
2.	Las evidencias de conocimiento se verifica a través de la aplicación de prueba objetiva de opción múltiple, falsa o verdadera, complementación apareamiento.		
3.	Las evidencias de actitud serán valoradas a través de las evidencias de desempeño.		



<b>DESCRIPCIÓN DE UNIDADES Y ELEMENTOS DE COMPETENCIA</b>		<b>Nº</b>	<b>3/6</b>
---	--	-----------	------------

**Referencia: 2 de 3**      **Título del elemento:** Preparar el menajes y áreas físicas aplicando las normas de seguridad e higiene.

**Criterios de desempeño:** La persona es competente cuando:

1. La limpieza de menaje y áreas físicas las realiza según los estándares de calidad, normas de seguridad e higiene.
2. El pulido del menaje lo realiza según las normas de seguridad e higiene.
3. La organización del menaje la realiza según las normas de seguridad e higiene.

**Campo de aplicación:**

**Categoría:**

**Clase:**

- 1.1 Cubtería.
- 1.2 Cristalería.
- 1.3 Loza o vajilla.
- 1.4 Lencería.

**1.** Menaje.

**2.** Área física.

- 2.1 Comedor.
- 2.2 Office.
- 2.3 Bar.

**Evidencias por desempeño:** La forma en que:

1. Realiza la limpieza del menaje y áreas físicas según los estándares de calidad normas de seguridad e higiene.
2. Pule menaje según las normas de seguridad e higiene.
3. Realiza la organización del menaje según las normas de seguridad e higiene.

**Evidencias por producto:** Los productos elaborados cumplen con:

No se requieren.

DESCRIPCIÓN DE UNIDADES Y ELEMENTOS DE COMPETENCIA		Nº	4/6
<b>Referencia: 2 de 3</b>	<b>Título del elemento:</b> Preparar el menajes y áreas físicas aplicando las normas de seguridad e higiene.		
<b>Evidencias de conocimiento:</b>	Los conocimientos que demuestra son:		
1.	Tipos uso de menajes.		
<b>Evidencias de actitud:</b>	Las actitudes manifestadas son:		
Responsabilidad:	Realizar el trabajo de acuerdo con los estándares de calidad requeridos y ejecuta oportunamente las tareas relacionadas con las evidencias por desempeño siguientes:		
1.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Realiza la limpieza del menaje y áreas físicas según los estándares de calidad normas de seguridad e higiene.</li> <li>▪ Pule menaje según las normas de seguridad e higiene.</li> </ul>		
2.	Cooperación: Ayudar y apoyar a otros en la ejecución de una tarea y Trabajar de forma conjunta para realizar una función o tarea que implique un proceso laboral relacionada con las evidencias por desempeño sobre realizar organización de menajes según las normas de seguridad e higiene.		
<b>Lineamientos generales para la evaluación:</b>	El dominio del elemento de competencia puede evaluarse mediante:		
1.	Las evidencias de desempeño se evalúan a través de una guía de observación en situación real o simulada.		
2.	Las evidencias de actitud se evalúan a través del desempeño.		

DESCRIPCIÓN DE UNIDADES Y ELEMENTOS DE COMPETENCIA		Nº	5/6
<b>Referencia: 3 de 3</b>	<b>Título del elemento:</b> Preparar montaje de mesas y estaciones de servicio de alimentos y bebidas.		
<b>Criterios de desempeño:</b> La persona es competente cuando:			
1.	La realización del montaje de las Mesas la efectúa según el tipo de servicio y tomando en cuenta la distribución del espacio físico y las normas de seguridad e higiene.		
2.	Las estaciones de servicio preparadas están de acuerdo al tipo de evento.		
<b>Campo de aplicación:</b>			
<b>Categoría:</b>			
		Clase:	
1.	Montaje.	1.1 A la carta. 1.2 Desayuno. 1.3 Concertado. 1.4 Gala.	
2.	Tipo de evento.	2.1 Sociales. 2.2 Académicos.	
<b>Evidencias por desempeño:</b> La forma en que:			
1.	Realiza el montaje de las Mesas según el tipo de servicio, tomando en cuenta la distribución del espacio físico y las normas de seguridad e higiene para cada clase de la categoría montaje.		
2.	Las estaciones de servicio preparadas para cada una de las clases de la categoría tipo de evento.		
<b>Evidencias por producto:</b>			
	No se requieren.		
<b>Evidencias de conocimiento:</b> Los conocimientos que demuestra son:			
1.	Simetría y estética en el montaje de mesas y estaciones de servicio.		
2.	Tipo, características y funciones del menaje.		

DESCRIPCIÓN DE UNIDADES Y ELEMENTOS DE COMPETENCIA		Nº	6/6
<b>Referencia: 3 de 3</b>	<b>Título del elemento:</b> Preparar montaje de mesas y estaciones de servicio de alimentos y bebidas.		
	<b>Evidencias de actitud:</b> Las actitudes manifestadas son:		
<b>1.</b>	Orden: Establecer y/o respetar prioridades y secuencia en los procedimientos para efectuar una tarea y presentar de forma clara y comprensible los resultados del trabajo relacionado con las evidencias por desempeño siguientes: Realiza el montaje de las Mesas según el tipo de servicio, tomando en cuenta la distribución del espacio físico y las normas de seguridad e higiene para cada clase de la categoría Montaje.		
<b>2.</b>	Cooperación: Ayudar y apoyar a otros en la ejecución de una tarea y trabajar de forma conjunta para realizar una función o tarea que implique un proceso laboral relacionado con las evidencias por producto siguiente. Las estaciones de servicio preparado para cada una de las clases de la categoría tipo de evento.		
	<b>Lineamientos generales para la evaluación:</b> El dominio del elemento de competencia puede evaluarse mediante:		
<b>1.</b>	Las evidencias de desempeño se evalúan a través de una guía de observación real o simulada, las evidencias de producto se evalúan en la lista de cotejo.		
<b>2.</b>	Las evidencias de conocimiento se verifica a través de la aplicación de prueba objetiva de opción múltiple, falso o verdadero, complete, apareamiento.		
<b>3.</b>	Las evidencias de actitud serán valoradas a través de las evidencias de desempeño.		

DESCRIPCIÓN DE UNIDADES Y ELEMENTOS DE COMPETENCIA		Nº
<b>Código:</b> CIUO/88: 5123	<b>Título de la unidad de competencia:</b> Realizar el servicio de alimentos y bebidas de acuerdo al protocolo y normas de inocuidad.	1/5
<b>Propósito de la unidad de competencia:</b> Establecer parámetros estandarizados para formar, evaluar y certificar Meseros en la competencia de servir alimentos y bebidas de acuerdo con un protocolo y normas de etiqueta.		
<b>Elementos de Competencia Laboral (E.C.L.) que conforman la unidad de competencia.</b>		
<b>Referencia: 1 de 4</b>	<b>Título del elemento:</b> Tomar la orden al cliente aplicando normas de etiqueta y protocolo.	
<b>Criterios de desempeño:</b> La persona es competente cuando:		
1.	El recibimiento de los clientes lo realiza de acuerdo con las normas de etiqueta y protocolo.	
2.	La orden la toma de acuerdo con la política de la empresa y aplicando las normas de seguridad e higiene.	
<b>Campo de aplicación:</b>		
<b>Categoría:</b>	<b>Clase:</b>	
1. Salón comedor.	1.1 Restaurante. 1.2 Cafetería.	
<b>Evidencias por desempeño:</b> La forma en que:		
1.	Recibe al cliente de acuerdo con las normas de etiqueta y protocolo para las clases de la categoría salón comedor.	
<b>Evidencias por producto:</b>		
1.	Orden tomada de acuerdo con la política de la empresa para las clases de la categoría salón comedor.	
<b>Evidencias de conocimiento:</b> Los conocimientos que demuestra son:		
1.	Vinos y otras bebidas alcohólicas.	
<b>Evidencias de actitud:</b> Las actitudes manifestadas son:		
1.	Amabilidad: Dar un trato cordial a las personas cuando recibe al cliente de acuerdo con las normas de etiqueta y protocolo para las clases de la categoría salón comedor.	

Continúa tabla 1/5

Continuación tabla 1/5

	DESCRIPCIÓN DE UNIDADES Y ELEMENTOS DE COMPETENCIA	N°
2.	Iniciativa: Ofrecer alternativas de solución y realizar acciones preventivas a una falla toma la orden de acuerdo con la política de la empresa para las clases de la categoría salón comedor.	1/5
	<b>Lineamientos generales para la evaluación:</b> El dominio del elemento de competencia puede evaluarse mediante:	
1.	Las evidencias de desempeño se evalúan a través de una guía de observación en situación real o simulada, las evidencias de producto se evalúan a través de listas de cotejo.	
2.	Las evidencias de conocimiento se verifica a través de la aplicación de prueba objetiva de opción múltiple, falso o verdadero, complete, pareamiento.	
3	Las evidencias de actitud serán valoradas a través de las evidencias de desempeño mediante una lista de cotejo.	

	DESCRIPCIÓN DE UNIDADES Y ELEMENTOS DE COMPETENCIA	N°	2/5
<b>Referencia: 2 de 4</b>	<b>Título del elemento:</b> Servir alimentos y bebidas según la comanda, aplicando procedimientos y normas de inocuidad.		
<b>Criterios de desempeño:</b>	La persona es competente cuando:		
1.	La ejecución del servicio de las bebidas la realiza según solicitud del cliente, aplicando normas de inocuidad y protocolo.		
2.	La ejecución del servicio de alimentos la realiza según solicitud del cliente, aplicando normas de inocuidad y protocolo.		
3.	La atención a los clientes la realiza según protocolo.		
<b>Campo de aplicación:</b>			
<b>Categoría:</b>	<b>Clase:</b>		
1.	Salón comedor.	1.1 Restaurante.	
		1.2 Cafetería.	
<b>Evidencias por desempeño:</b>	La forma en que:		
1.	Realiza el servicio de bebidas según solicitud del cliente, aplicando normas de inocuidad y protocolo para las clases de la categoría salón comedor.		
2.	Realiza el servicio de alimentos según solicitud del cliente, aplicando normas de inocuidad y protocolo para las clases de la categoría salón comedor.		
3.	Atiende al cliente según protocolo para las clases de la categoría salón comedor.		
<b>Evidencias por producto:</b>			
	No se requieren.		
<b>Evidencias de conocimiento:</b>	Los conocimientos que demuestra son:		
1.	Tipología de cliente.		
2.	Comunicación oral y escrita.		

Continúa tabla 2/5

Continuación tabla 2/5

DESCRIPCIÓN DE UNIDADES Y ELEMENTOS DE COMPETENCIA		Nº	2/5
<b>Evidencias de actitud:</b> Las actitudes manifestadas son:			
1.	Amabilidad: Dar un trato cordial a las personas cuando atiende al cliente según protocolo para las clases de la categoría salón comedor. Responsabilidad: Realizar el trabajo de acuerdo con los estándares de calidad requeridos y ejecuta oportunamente las tareas relacionadas con las evidencias por desempeño siguientes:		
2.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Realiza el servicio de bebidas según solicitud del cliente, aplicando normas de inocuidad y protocolo para las clases de la categoría salón comedor.</li> <li>▪ Realiza el servicio de alimentos según solicitud del cliente, aplicando normas de inocuidad y protocolo para las clases de la categoría salón comedor.</li> </ul>		
<b>Lineamientos generales para la evaluación:</b> El dominio del elemento de competencia puede evaluarse mediante:			
1.	Las evidencias de desempeño se evalúan a través de una guía de observación en situación real o simulada.		
2.	Las evidencias de conocimiento se verifica a través de la aplicación de prueba objetiva de opción múltiple, falso o verdadero, complete, pareamiento.		
3.	Las evidencias de actitud serán valoradas a través de las evidencias de desempeño mediante lista de cotejo.		



DESCRIPCIÓN DE UNIDADES Y ELEMENTOS DE COMPETENCIA		N°	3/5
<b>Referencia: 3 de 4</b>	<b>Título del elemento:</b> Cobrar la cuenta y despedir al cliente.		
<b>Criterios de desempeño:</b> La persona es competente cuando:			
1.	La comanda es presentada a caja para el cobro de la cuenta del cliente.		
2.	La verificación de los datos de la factura es realizada antes de entregarla al cliente.		
3.	La factura es presentada frente al cliente para fines de pago.		
4.	La despedida de los clientes la realiza aplicando las normas de protocolo.		
<b>Campo de aplicación:</b>			
<b>Categoría:</b>		<b>Clase:</b>	
1.	Forma de pago.	1.1 Efectivo.	
		1.2 Cheque.	
		1.3 Tarjeta de crédito.	
		1.4 Tarjeta de débito.	
<b>Evidencias por desempeño:</b> La forma en que:			
1.	Verifica los datos de la factura antes de entregar al cliente para las clases de la categoría forma de pago.		
2.	Presenta la factura al cliente para fines de pago para las clases de la categoría forma de pago.		
3.	Despide al cliente aplicando las normas de protocolo.		
<b>Evidencias por producto:</b>			
1.	Comanda presentada a caja para el cobro de la cuenta para las clases de la categoría forma de pago.		
<b>Evidencias de conocimiento:</b> Los conocimientos que demuestra son:			
1.	Procedimientos y formas de pago.		

DESCRIPCIÓN DE UNIDADES Y ELEMENTOS DE COMPETENCIA		N°
<b>Referencia: 3 de 4</b>	<b>Título del elemento:</b> Cobrar la cuenta y despedir al cliente.	<b>3/5</b>
<b>Evidencias de actitud:</b> Las actitudes manifestadas son:		
<b>1.</b>	<p>Amabilidad: Dar un trato cordial a las personas cuando:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Presenta la factura al cliente para fines de pago para las clases de la categoría forma de pago.</li> <li>▪ Despide al cliente aplicando las normas de protocolo.</li> </ul>	
<b>2.</b>	<p>Responsabilidad: Realizar el trabajo de acuerdo con los estándares de calidad requeridos y ejecuta oportunamente las tareas relacionadas con las evidencia por producto siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Comanda presentada a caja para el cobro de la cuenta para las clases de la categoría forma de pago.</li> <li>▪ Verifica los datos de la factura antes de entregar al cliente para las clases de la categoría forma de pago.</li> </ul>	
<b>Lineamientos generales para la evaluación:</b> El dominio del elemento de competencia puede evaluarse mediante:		
<b>1.</b>	Las evidencias de desempeño se evalúan en una guía de observación en real o simulada, las evidencias de producto se evalúan en listas de cotejo.	
<b>2.</b>	Las evidencias de conocimiento se verifica a través de la aplicación de prueba objetiva de opción múltiple, falso o verdadero, complete, pareamiento.	
<b>3.</b>	Las evidencias de actitud serán valoradas a través de las evidencias de desempeño.	

DESCRIPCIÓN DE UNIDADES Y ELEMENTOS DE COMPETENCIA		Nº	5/5
<b>Referencia: 4 de 4</b>	<b>Título del elemento:</b> Desmontar el menaje de mesas y estaciones de servicio de alimentos aplicando normas de seguridad e higiene.		
<b>Criterios de desempeño:</b> La persona es competente cuando:			
1.	El desmontaje del manaje lo realiza aplicando las normas de seguridad e higiene para las clases de la categoría salón comedor.		
2.	El desmontaje de las mesas y estaciones lo realiza aplicando las técnicas establecidas para las clases de la categoría salón comedor.		
<b>Campo de aplicación:</b>			
<b>Categoría:</b>		<b>Clase:</b>	
1.	Salón comedor.	1.1	Restaurante.
		1.2	Cafetería.
<b>Evidencias por desempeño:</b> La forma en que:			
1.	Desmonta el menaje aplicando las normas de seguridad e higiene para las clases de la categoría salón comedor.		
2.	Desmonta (desbaraza) las mesas y estaciones aplicando las técnicas establecidas para las clases de la categoría salón comedor.		
<b>Evidencias por producto:</b>			
1.	Menaje y mesas en el salón de eventos organizados conforme a la política de la empresa.		
<b>Evidencias de conocimiento:</b> Los conocimientos que demuestra son:			
	No se requieren.		
<b>Evidencias de actitud:</b> Las actitudes manifestadas son:			
1.	Responsabilidad: Realizar el trabajo de acuerdo con los estándares de calidad requeridos y ejecuta oportunamente las tareas relacionadas con las evidencias por producto siguientes: Menaje y mesas en el salón de eventos organizados conforme a la política de la empresa.		

Continúa tabla 5/5

Continuación tabla 5/5

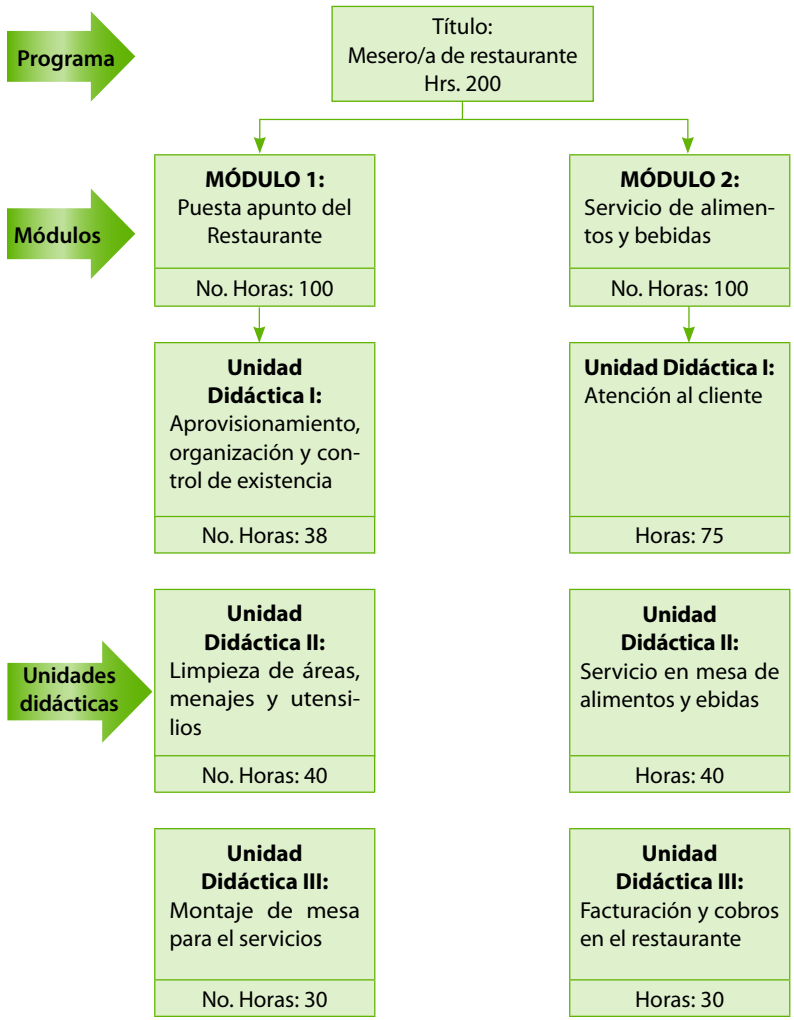
	DESCRIPCIÓN DE UNIDADES Y ELEMENTOS DE COMPETENCIA	Nº	5/5
2.	<p>Cooperación: Ayudar y apoyar a otros en la ejecución de una tarea y trabajar de forma conjunta para realizar una función o tarea que implique un proceso laboral relacionado con las evidencias por desempeño siguiente.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Desmonta el menaje aplicando las normas de seguridad e higiene para las clases de la categoría salón comedor.</li> <li>▪ Desmonta (desbaraza) las mesas y estaciones aplicando las técnicas establecidas para las clases de la categoría salón comedor.</li> </ul>		
	<p><b>Lineamientos generales para la evaluación:</b> El dominio del elemento de competencia puede evaluarse mediante:</p>		
1.	<p>Las evidencias de desempeño se evalúan a través de una guía de observación en situación real o simulada, las evidencias de producto se evalúan a través de listas de cotejo.</p>		
2.	<p>Las evidencias de actitud serán valoradas a través de las evidencias de desempeño mediante listas de cotejo.</p>		



**III. DISEÑO CURRICULAR  
PARA LA CALIFICACIÓN DE:**

**MESERO/A**

# 1. MAPA DEL DISEÑO CURRICULAR DE MESERO/A



## 2. DATOS GENERALES DE LA CALIFICACIÓN

DATOS GENERALES DE LA CALIFICACIÓN		Nº	1/1
<b>Código:</b> CIUO/88: 5123	<b>Ocupación:</b> Mesero de restaurante (Salonero).		
<b>Objetivo de la calificación:</b> Proporcionar los parámetros para evaluar la competencia del candidato para servir alimentos y bebidas de conformidad a los requerimientos del cliente y normas de inocuidad alimentaria.	<b>Perfil de salida:</b> Estará en la capacidad de organizar el restaurante, servir alimentos y bebidas de conformidad a los estándares de calidad y requerimientos del cliente, aplicando normas de higiene y seguridad.		
<b>Requisitos de entrada:</b> 18 años en adelante, que sepa leer y escribir.			
<b>Duración:</b> 200	<b>Horas teóricas:</b> 40	<b>Horas prácticas:</b> 160	
<b>Fecha de aprobación:</b> Julio de 2008	<b>Tiempo de revisión:</b> 5 años		
<b>Fecha de publicación:</b> Agosto de 2008	<b>No. de revisión:</b> Primera.		
<b>Tipo de calificación:</b> Subregional.	<b>Sector:</b> Servicios.	<b>Rama profesional:</b> Turismo y hotelería (Restaurante y restaurante).	
<b>Tipo de norma:</b> ( ) Nacional. (x) Subregional.			
<b>Código</b>	<b>Módulos que conforman la calificación:</b>		
<b>CIUO/88: 5123/1</b>	Puesta a punto del restaurante.		
<b>CIUO/88: 5123/2</b>	Servicio de alimentos y bebidas.		

### 3. DESCRIPCIÓN DEL MÓDULO DE APRENDIZAJE

DESCRIPCIÓN DEL MÓDULO DE APRENDIZAJE		Nº
<b>Código del módulo:</b> CIUO/88: 5123/1		1/4
<b>Título del módulo de aprendizaje:</b> Puesta a punto del restaurante.		
<b>Correspondencia con la unidad de competencia:</b>	1. Organizar el área de trabajo para el servicio de alimentos y bebidas (Mise-en-place) de acuerdo con normas de inocuidad.	
<b>Objetivo general del módulo:</b>	Al finalizar el módulo el participante estará en capacidad de organizar el área de trabajo de acuerdo con estándares y procedimientos establecidos	
<b>Elementos de la competencia:</b>	1.1 Organizar los insumos y lencería solicitados, según servicio y política de la empresa. 1.2 Preparar el menaje y áreas físicas aplicando las normas de seguridad e higiene. 1.3 Preparar montaje de mesas y estaciones de servicio.	
<b>Prerrequisitos:</b>	No se requiere.	
<b>Tiempos propuestos:</b>	Horas Teóricas: 20      Horas Prácticas: 80	Duración: 100
<b>Unidad didáctica I:</b>	Aprovisionamiento, organizar y control de existencia.	
<b>Objetivo de la unidad didáctica:</b>	Al finalizar la unidad didáctica el/la participante estará en capacidad de solicitar insumos, utensilios, lencería y suministros, organizarlos de acuerdo con los procedimientos y estándares de calidad para mantener máximos y mínimos.	
<b>Tiempos propuestos:</b>	Horas Teóricas: 6      Horas Prácticas: 24	Duración: 30

Continúa tabla 1/4



Continuación tabla 1/4

DESCRIPCIÓN DEL MÓDULO DE APRENDIZAJE		Nº	1/4
CONTENIDOS			
OBJETIVOS DE APRENDIZAJE	SABER	SABER HACER	SABER SER
Solicitar insumos, lencería y suministros de acuerdo con los mínimos y máximos existentes.	Clasificación de mensaje: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Menaje auxiliar.</li> <li>▪ Cristalería, cubertería.</li> <li>▪ Loza.</li> <li>▪ Lencería.</li> <li>▪ Utensilios.</li> <li>▪ Mobiliario.</li> <li>▪ Pequeño menaje.</li> </ul>	Llenar la hoja de requisición.  Identificar las firmas registradas.  Periodicidad y requisiciones.	Responsabilidad. Orden. Iniciativa. Limpieza. Trabajo en equipo.
			CRITERIOS DE EVALUACIÓN  Elaborar solicitud de insumos, lencería y suministros.  Verificar existencia de insumos, lencería y suministros.

DESCRIPCIÓN DEL MÓDULO DE APRENDIZAJE					Nº	2/4	
<b>Unidad didáctica I:</b> Aprovisionamiento, organizar y control de existencia.							
<b>Objetivo específico:</b> Al finalizar la unidad didáctica el/la participante estará en capacidad de solicitar insumos, utensilios, lencería y suministros, organizarlos de acuerdo con los procedimientos y estándares de calidad para mantener máximos y mínimos.							
<b>Tiempos propuestos:</b>		Horas Teóricas:	6	Horas Prácticas:	24	Duración:	30
<b>CONTENIDOS</b>							
OBJETIVOS DE APRENDIZAJE	SABER	SABER HACER	SABER SER	CRITERIOS DE EVALUACIÓN			
	Insumos: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Decoración.</li> <li>▪ Alimenticios.</li> </ul> Formatos: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Requisiciones chek lista.</li> </ul> Calcular existencia.						

Continúa tabla 2/4

Continuación tabla 1/4

DESCRIPCIÓN DEL MÓDULO DE APRENDIZAJE		Nº	2/4
Organizar los utensilios y suministros solicitados según las características.	Métodos de manejo de inventario(stop): <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ PEPS.</li> <li>▪ UEPS.</li> </ul> Control de temperatura. Control de caducidad. Manejo y control de producto. Tipos de economatos.	Organizar los suministros. Organizar los utensilios. Organizar el mobiliario. Organizar equipo.	Ubicar suministros, utensilios, mobiliario y equipos en lugar asignado.  Los conocimientos serán evaluados por medio de pruebas objetivas.

DESCRIPCIÓN DEL MÓDULO DE APRENDIZAJE				Nº	3/4	
<b>Unidad didáctica II:</b>	Limpieza de áreas, menajes y utensilios.					
<b>Objetivo específico:</b>	Al finalizar la unidad didáctica el/la participante estará en capacidad de limpiar el área, higienizar insumos y pulir los utensilios de trabajo de acuerdo con técnicas y procedimientos.					
<b>Tiempos propuestos:</b>	Horas Teóricas:	8	Horas Prácticas:	32	Duración:	40

Continúa tabla 3/4

Continuación tabla 1/4

DESCRIPCIÓN DEL MÓDULO DE APRENDIZAJE		Nº	3/4
CONTENIDOS			
OBJETIVOS DE APRENDIZAJE	SABER	SABER HACER	SABER SER
Limpiar y ordenar el área de trabajo.	Técnicas de limpieza y desinfección: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Mobiliario.</li> <li>▪ Restaurantera.</li> <li>▪ Estantería.</li> <li>▪ Muletón.</li> </ul> Ordenamiento del área de trabajo. Medidas de seguridad en el manejo de equipo para la limpieza.	Limpiar: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Mobiliario.</li> <li>▪ Nevaras.</li> <li>▪ Restaurantera.</li> <li>▪ Estantería del Restaurante.</li> <li>▪ Muletón.</li> </ul> Ordenar: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Mesas.</li> <li>▪ Sillas.</li> <li>▪ Equipos de trabajo.</li> </ul>	Orden. Limpieza. Responsabilidad.
Higienizar los utensilios y pulir la cristalería de acuerdo con las normas de seguridad y técnicas.	Clasificación de utensilios: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Cristalería.</li> <li>▪ Loza.</li> <li>▪ Cubertería.</li> <li>▪ menaje operativo del restaurante.</li> </ul> Técnicas de lavado y pulido. Equipo de seguridad para limpieza. Químicos para limpieza.	Higienizar: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Cristalería.</li> <li>▪ Loza.</li> <li>▪ Cubertería.</li> <li>▪ Menaje operativos.</li> </ul> Pulir: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Cristalería.</li> <li>▪ Loza.</li> <li>▪ Cubertería.</li> </ul>	Efectuar la limpieza de Mobiliario y Restaurante.  Ordenar el mobiliario, almacén y el Restaurante.  Efectuar el pulido de la cristalería, loza y cubertería de acuerdo con las técnicas.

<b>DESCRIPCIÓN DEL MÓDULO DE APRENDIZAJE</b>		<b>N°</b>	<b>4/4</b>
--	--	-----------	------------

<b>Unidad didáctica III:</b>	Montaje de mesa para el servicio.		
<b>Objetivo específico:</b>	Al finalizar la unidad didáctica el/la participante estará en capacidad de poner a punto el Restaurante de acuerdo con normas establecidas.		
<b>Tiempos propuestos:</b>	Horas Teóricas:	6	Horas Prácticas:
			24
			Duración:
			30

<b>CONTENIDOS</b>				
	SABER	SABER HACER	SABER SER	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
OBJETIVOS DE APRENDIZAJE Verificar el funcionamiento de los equipos y el estado del mobiliario de acuerdo el manual de fabricante y procedimiento.	Funcionamiento de equipos eléctricos. Interpretación de manuales. Equipos de restauración. Tipo de mobiliario para restaurante.	Verificar funcionamiento del equipo. Verificar estado de mobiliario.	Orden. Limpieza. Responsabilidad. Trabajo en equipo.	Verificar funcionamiento y estado del equipo y mobiliario.

Continúa tabla 4/4

Continuación tabla 4/4

DESCRIPCIÓN DEL MÓDULO DE APRENDIZAJE		Nº	4/4	
<p>Montar la mesa de acuerdo al tipo de servicio y oferta.</p>	<p>Distribución de mesa de acuerdo al tipo de evento.</p> <p>Tipo de montaje de mesa de acuerdo con la oferta:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ A la carta.</li> <li>▪ Menú del día.</li> <li>▪ Menú Concertado.</li> </ul> <p>Tipo de montaje de mesa de acuerdo al servicio:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Desayuno.</li> <li>▪ Almuerzo.</li> <li>▪ Cena.</li> </ul>	<p>Montar una mesa para servicio a la carta, menú del día y menú concertado.</p> <p>Montar mesa para desayuno, almuerzo o cena.</p>	<p>Orden. Limpieza. Responsabilidad. Trabajo en equipo.</p>	<p>Realizar montaje de botellas en el restaurante de acuerdo con sus características.</p>

DESCRIPCIÓN DEL MÓDULO DE APRENDIZAJE		N°
		1/4
<b>Código del módulo:</b> CIUO/88: 5123/2	<b>Título del módulo de aprendizaje: Servicio de alimentos y bebidas.</b>	
<b>Correspondencia con la unidad de competencia:</b>	2. Realizar el servicio de alimentos y bebidas de acuerdo al protocolo y normas de inocuidad.	
<b>Objetivo general del módulo:</b>	Al finalizar el módulo el participante estará en capacidad de recibir, servir alimentos y bebidas y cobrar al cliente de acuerdo al protocolo, procedimientos establecidos y norma de seguridad e higiene.	
<b>Elementos de la competencia:</b>	2.1 Tomar la orden al cliente aplicando normas de etiqueta y protocolo. 2.2 Servir alimentos y bebidas según la comanda, aplicando procedimientos y normas de inocuidad. 2.3 Cobrar la cuenta y despedir cliente. 2.4 Desmontar el menaje aplicando normas de seguridad e higiene.	
<b>Prerrequisitos:</b>	Servicio de alimentos y bebidas.	
<b>Tiempos propuestos:</b>	Horas Teóricas: 20	Horas Prácticas: 80
		Duración: 100
<b>Unidad didáctica I:</b>	Atención al cliente.	
<b>Objetivo de la unidad didáctica:</b>	Al finalizar la unidad didáctica el/la participante estará en capacidad de atender al cliente de acuerdo al protocolo y procedimientos establecidos.	
<b>Tiempos propuestos:</b>	Horas Teóricas: 6	Horas Prácticas: 24
		Duración: 30

Continúa tabla 1/4



Continuación tabla 4/4

DESCRIPCIÓN DEL MÓDULO DE APRENDIZAJE				N°	1/4
CONTENIDOS					
OBJETIVOS DE APRENDIZAJE	SABER	SABER HACER	SABER SER	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	
Recibir y atender al cliente de acuerdo al protocolo.	<p>Marco teórico:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Cliente.</li> <li>▪ Psicología del cliente.</li> <li>▪ Atención.</li> <li>▪ Satisfacción del cliente.</li> </ul>	<p>Aplicar el protocolo de atención al cliente.</p> <p>Recibir al cliente.</p> <p>Ubicar al cliente en la mesa.</p>	<p>Orden.</p> <p>Limpieza.</p> <p>Responsabilidad.</p> <p>Cooperación.</p> <p>Tolerancia.</p> <p>Trabajo en equipo.</p>	Atiende al cliente aplicando el protocolo.	

DESCRIPCIÓN DEL MÓDULO DE APRENDIZAJE		Nº	2/4
---------------------------------------	--	----	-----

<b>Unidad didáctica I:</b>	Atención al cliente.		
<b>Objetivo específico:</b>	Al finalizar la unidad didáctica el/la participante estará en capacidad de atender al cliente de acuerdo al protocolo y procedimientos establecidos.		
<b>Tiempos propuestos:</b>	Horas Teóricas:	6	Horas Prácticas:
			24
			Duración:
			30
<b>CONTENIDOS</b>			
<b>OBJETIVOS DE APRENDIZAJE</b>	<b>SABER</b>	<b>SABER HACER</b>	<b>SABER SER</b>
	<p>Protocolo de atención al cliente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Etapas de la atención al cliente.</li> <li>▪ Pasos de la atención al cliente.</li> </ul> <p>Normas de atención al cliente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Tipos de normas.</li> <li>▪ Descripción de las normas de atención.</li> </ul> <p>Manejo de quejas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Procedimiento para el manejo de una queja.</li> <li>▪ Momentos de verdad.</li> </ul>		
			<b>CRITERIOS DE EVALUACIÓN</b>

Continúa tabla 2/4

Continuación tabla 2/4

DESCRIPCIÓN DEL MÓDULO DE APRENDIZAJE		Nº	2/4
Tomar la orden de los clientes de acuerdo con políticas de la empresa.	<p>Marco teórico:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Carta.</li> <li>▪ Comanda.</li> </ul> <p>Asesorar al cliente en relación a la oferta de bebidas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Procedimientos para el servicio de bebidas.</li> <li>▪ Asesorar al cliente en relación a entradas y platos.</li> </ul>	<p>Manejo de quejas de clientes.</p> <p>Tomar órdenes de clientes.</p> <p>Llenar comanda.</p>	<p>Tomar la orden del cliente.</p> <p>Elaborar una comanda.</p>

DESCRIPCIÓN DEL MÓDULO DE APRENDIZAJE		Nº	3/4
---------------------------------------	--	----	-----

<b>Unidad didáctica II:</b>	Servicio en mesa de alimentos y bebidas.		
<b>Objetivo específico:</b>	Al finalizar la unidad didáctica el/la participante estará en capacidad de servir alimentos y bebidas de acuerdo con la orden del cliente aplicando el protocolo y procedimientos.		

<b>Tiempos propuestos:</b>	Horas Teóricas: 8	Horas Prácticas: 32	Duración: 40
----------------------------	-------------------	---------------------	--------------

CONTENIDOS				
OBJETIVOS DE APRENDIZAJE	SABER	SABER HACER	SABER SER	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
Servir bebidas de acuerdo al protocolo y procedimientos.	Bebidas no alcohólicas, frías y calientes, características e ingredientes. Bebidas alcohólicas frías y calientes, características e ingredientes. Aperitivos y digestivos. Tipos de café. Vinos blanco y tinto. Técnica de servicio de vinos.	Servir bebida no alcohólicas y alcohólicas.  Servir bebidas frías y calientes.  Servir vinos.	Orden. Limpieza. Responsabilidad. Amabilidad.	Servir bebidas digestivas, aperitivos, coctel y vinos.
Servir alimentos de acuerdo al protocolo y procedimientos.	Protocolo de servicio en la mesa. Marcado de mesa. Técnica de servicio: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ A la inglesa.</li> <li>▪ A la francesa.</li> <li>▪ En gueridón.</li> <li>▪ Emplatado.</li> </ul> Las preparaciones culinarias básicas (caldos, sopas, huevos, arroces, pastas, pescados, mariscos, aves, carnes y postres). Los procedimientos culinarios principales (cocer, freír, saltear, escalfar, etc). Tipos de platos de entrada. Tipos de platos fuertes. Tipos de postres. Desbarasado de la mesa.	Servir platos de entrada, fuerte y postres con las siguientes técnicas de servicio: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ A la inglesa.</li> <li>▪ A la francesa.</li> <li>▪ En gueridón.</li> <li>▪ Emplatado.</li> </ul> Marcar una mesa.  Desbarasar una mesa.	Orden. Limpieza. Responsabilidad.	Servir alimentos según técnica de servicio indicada.

DESCRIPCIÓN DEL MÓDULO DE APRENDIZAJE					Nº	4/4	
<b>Unidad didáctica III:</b> Facturación y cobros en el restaurante.							
<b>Objetivo específico:</b> Al finalizar la unidad didáctica el/la participante estará en capacidad de realizar cobro de factura y despedida del cliente de acuerdo al protocolo y procedimientos establecidos.							
<b>Tiempos propuestos:</b>		Horas Teóricas:	6	Horas Prácticas:	24	Duración:	30
<b>CONTENIDOS</b>							
OBJETIVOS DE APRENDIZAJE	SABER	SABER HACER	SABER SER	CRITERIOS DE EVALUACIÓN			
Cobrar cuenta al cliente de acuerdo con la orden de pedido realizado.	Describir las técnicas de facturación Técnicas de cobro: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Formas de pago.</li> <li>▪ Cálculos de consumo.</li> </ul>	Verificar los datos de la factura.  Calcular costos.  Elaborar facturas.  Presentar al cliente la factura y respectivo cobro.	Orden. Limpieza. Responsabilidad. Cooperación. Tolerancia. Trabajo en equipo.	Facturar el consumo de una orden de pedido.			
Despedir al cliente de acuerdo al protocolo.	Protocolo de despedida del cliente.		Orden. Limpieza. Responsabilidad. Cooperación. Tolerancia. Trabajo en equipo.				

## 4. ESTRATEGIAS

ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS PARA EL PLANEAMIENTO DIDÁCTICO		Nº	1/1
---	--	----	-----

Para el diseño curricular de los módulos que forman un programa, se deberá tomar en cuenta la siguiente secuencia de actividades:

Concepto	Actividades
<b>Estrategias de enseñanza aprendizaje (recomendación)</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Para la consecución de los objetivos de aprendizaje se sugiere utilizar técnicas didácticas que incentiven el aprendizaje significativo, como Técnica expositiva Dialogo Lectura comentada, Discusión de Grupos, Ejercicios dirigidos.</li><li>• <b>Técnicas/Instrumentos de Evaluación Sugeridos:</b> Debate, Pruebas de opción múltiple, Preguntas orales y escritas, Guía de observación.</li><li>• Lista de cotejo.</li></ul>

## 5. RECURSOS

REQUERIMIENTO DE RECURSOS		Nº	1/1
---------------------------	--	----	-----

Para el diseño curricular de los módulos que forman un programa, se deberá tomar en cuenta la siguiente secuencia de actividades:

Concepto	Definición
<b>Ambiente de Formación</b>	<p><b>Aulas para clases teóricas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Superficie mínima para 18 participantes.</li> <li>▪ Iluminación natural y artificial (mínimo 15 lux por m<sup>2</sup>).</li> <li>▪ Ventilación natural o con sistema de aire A/C.</li> <li>▪ Acometida eléctrico 110/220 voltios.</li> <li>▪ Mobiliario para participantes e instructor.</li> <li>▪ Tablero blanco o pizarrón.</li> </ul> <p><b>Laboratorios/taller para clases prácticas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Superficie mínima para 18 participantes.</li> <li>▪ Iluminación natural y artificial (mínimo 15 lux por m<sup>2</sup>).</li> <li>▪ Ventilación natural o con sistema de aire A/C.</li> <li>▪ Acometida eléctrico 110/220 voltios.</li> <li>▪ Mobiliario necesario para revisar las practicas.</li> </ul>
<b>Lista Maestra de recursos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Maquinaria y equipo.</li> <li>▪ Herramientas y utensilios.</li> <li>▪ Materiales.</li> </ul> <p>Listado de materiales que va de acuerdo con las preparaciones definidas de cada país.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Medios Didácticos ( recursos didácticos).</li> </ul> <p>Medios audiovisuales, manuales, bibliografía bolígrafos, lápiz, fotocopias de documentación técnica.</p>

**Observaciones:**

El diseño se ha desarrollado sin tomar en cuenta la práctica profesional o en campo, la cual quedará criterio de cada país.

Este libro se terminó de imprimir  
en el mes de noviembre del 2009  
en los talleres gráficos de  
**EDITORAMA, S.A.**  
Tel: (506) 2255-0202  
San José, Costa Rica

Nº 20,532



La elaboración de normas y desarrollos curriculares homologados ha constituido la intervención identificada y expresada como más pertinente por la Red de IFP. Se trata de la acción por la integración subregional más clara desde los sectores de la formación profesional, el empleo y la inserción laboral. El proceso se ha traducido en el desarrollo de normas de competencia laboral, que generen estándares mínimos de calidad y comunes de cara al desarrollo curricular de las ocupaciones normadas.

Una formación basada en una norma homologada y un diseño curricular armonizado subregionalmente, permiten el mutuo reconocimiento de la formación impartida en las instituciones de la Red. El reconocimiento implica un paso sólido y definitivo de cara a la circulación y libre movilidad de los trabajadores calificados en la subregión y por tanto a la integración subregional.

El proceso, que se inició con la elaboración de normas y desarrollos curriculares, llevó intrínsecamente a la necesidad de generar "metodologías subregionales homologadas y estandarizadas" para la formulación de normas, desarrollos curriculares y sistemas de evaluación comunes.

