

Atención al comensal

Área:

Turismo

Carrera:

Profesional Técnico y
Profesional Técnico-Bachiller en:

Alimentos y Bebidas



 **conalep**
**Programa
de Estudios**

Editor: Colegio Nacional de Educación Profesional Técnica

Programa de Estudios del Módulo: Atención al comensal.

Área(s): Turismo

Carrera(s): Profesional Técnico y Profesional Técnico–Bachiller en Alimentos y Bebidas

Semestre(s): Tercero

D. R. Colegio Nacional de Educación Profesional Técnica.

Este material es vigente a partir de agosto 2012.

Prohibida la reproducción total o parcial de esta obra por cualquier medio, sin autorización por escrito del Conalep.

Calle 16 de Septiembre 147 Norte, Col. Lázaro Cárdenas, Metepec, Edo. de México, C. P. 52148.

HECHO EN MÉXICO.

Tercera Edición.

www.conalep.edu.mx

Fecha en que se terminó su edición: julio de 2012.

Directorio

Directora General

Candita Victoria Gil Jiménez

Secretario General

Roger Armando Frías Frías

Secretaria Académica

María Elena Salazar Peña

Secretaria de Administración

Corazón de María Madrigal

Secretario de Planeación y Desarrollo Institucional

Francisco Cuauhtémoc Santiago Jaime

Secretario de Servicios Institucionales

Pedro Eduardo Azuara Arechederra

Director Corporativo de Asuntos Jurídicos

Juan Carlos Castillo Guzmán

Titular de la Unidad de Estudios e Intercambio Académico

Patricia Guadalupe Guadarrama Hernández

Director Corporativo de Tecnologías Aplicadas

Humberto Zentella Falcón

Directora de Diseño Curricular

Silvia Alejandra Guzmán Saldaña

Coordinadora de las Áreas Básicas y de Servicios

Caridad del Carmen Cruz López

Coordinador de las Áreas de Mantenimiento e Instalación,
Electricidad, Electrónica y TIC

Marco Antonio Valadez Pérez

Coordinador de las Áreas de Procesos de Producción y
Transformación

René Montero Montano

Grupo de trabajo:

Técnico:

Con la asesoría de consultores contratados por obra y tiempo
determinados

Metodológico:

Norma Osorio Vera

Contenido		Pág.
	Mensaje de la Directora General	5
	Presentación de la Secretaria Académica	7
Capítulo I:	Generalidades de las Carreras	8
1.1	Objetivo General de la Carrera	8
1.2	Competencias Transversales al Currículum	9
Capítulo II:	Aspectos Específicos del Módulo	11
2.1	Presentación	11
2.2	Propósito del Módulo	13
2.3	Mapa del Módulo	14
2.4	Unidades de Aprendizaje	15
2.5	Referencias	26

**Mensaje de la
Directora General**

Me es grato poner en sus manos una herramienta muy útil para orientar a los maestros en el proceso de enseñanza y para ayudar a los alumnos en la planeación de su aprendizaje.

Esta, es precisamente la importancia de los programas de estudio: favorecer el desarrollo de destrezas, habilidades y valores, que les permitan afrontar con éxito los retos de la actualidad.

Se trata, sin lugar a dudas, del principal recurso didáctico que tendrán a su disposición para garantizar una educación integral y de calidad.

Sin dejar de lado, desde luego, aquéllos que les brinda la Biblioteca Digital de la Red Académica del CONALEP.

En ellos encontrarán los propósitos de cada módulo, la manera y el tiempo en que deben ser alcanzados, así como los respectivos criterios de evaluación.

Utilizarlos en forma cotidiana y sistemática es deber de todos, teniendo siempre presente que están elaborados con base en las necesidades de lo que el sector productivo exige y la sociedad merece.

México tiene depositada su confianza en el CONALEP, como pilar de una enseñanza técnica de vanguardia.

No es casual que el Gobierno de la República, a través de la Secretaría de Educación Pública, haya decidido fortalecer la noble labor que se realiza en nuestras aulas, laboratorios y talleres, con un Modelo Académico de primera.

Un modelo derivado de la Reforma Integral de la Educación Media Superior:

- Que avanza hacia la consolidación del Sistema Nacional de Bachillerato y la construcción de un Marco Curricular Común;
- Que se fortalece con las valiosas aportaciones de los profesores, estudiantes y representantes de la iniciativa privada;
- Que es congruente con los desafíos de la globalización;
- Y que forja generaciones competentes, emprendedoras, creativas y capaces de atender los principales problemas del país.

Este es el perfil de los profesionales que estamos formando.

Este es el compromiso que asumimos con entrega, vocación y convicción.

Y esta es la razón que nos impulsa a seguir hacia adelante.

Estimados docentes y alumnos:

Yo los invito a aprovechar al máximo estos programas de estudio, como guías de nuestras responsabilidades académicas y formativas, que sirvan de facilitadores de conocimientos e instrumentos para un diálogo respetuoso, permanente y fecundo.

Hagamos juntos la diferencia con la excelencia, responsabilizándonos de la tarea que nos corresponde cumplir.

Demostremos que sabemos, que podemos y que somos **ORGULLOSAMENTE CONALEP**.

M.A. Candita Victoria Gil Jiménez

Directora General del Sistema CONALEP

**Presentación de
la Secretaría
Académica**

De acuerdo con el Modelo Académico CONALEP, la propuesta de aprendizajes considerados para promoverse en un módulo integrado al diseño de una carrera o trayecto se concreta en el programa de estudio, en la guía pedagógica y en la de evaluación. Estos documentos, constituyen el principal referente para planear y desarrollar el proceso de enseñanza-aprendizaje en las aulas, talleres y laboratorios de nuestra institución.

Los programas y guías de estudio han sido diseñados con un enfoque de competencias, con lo que se da cumplimiento a los preceptos de la Reforma Integral de la Educación Media Superior (RIEMS), que indica el fomento y promoción de competencias genéricas y disciplinares que debe poseer una persona egresada de la educación media superior, mismas que le servirán para toda la vida; mientras que las competencias profesionales, le permiten el desempeño de funciones laborales requeridas por los sectores productivos regional y nacional.

En cada uno de los documentos curriculares se refleja el desempeño de especialistas técnicos y de profesionales en diseño curricular, así como las aportaciones de los integrantes del sector productivo, contribuyendo con sus conocimientos, habilidades y experiencias para el profesional técnico y el profesional técnico bachiller.

Lo anterior, hace posible la amplia aceptación de nuestros egresados, ya sea en el mercado laboral en el que se desempeñan con profesionalismo, o bien, en las Universidades o Institutos Tecnológicos, si es que deciden continuar estudios en el nivel superior, acción en la que destacan por su sólida formación.

Mtra. María Elena Salazar Peña

CAPÍTULO I: Generalidades de las Carreras.

1.1. Objetivo General de la Carrera

PT y PT-B en Alimentos y Bebidas

Desarrollar y utilizar procesos en la pre elaboración, preparación y presentación de alimentos, aplicando técnicas y normas higiénicas logrando condiciones óptimas para su consumo.

1.2. Competencias Transversales al Currículum (*)

al

Competencias Genéricas	Atributos
<p>Se autodetermina y cuida de sí</p> <p>1. Se conoce y valora a sí mismo y aborda problemas y retos teniendo en cuenta los objetivos que persigue.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Enfrenta las dificultades que se le presentan y es consciente de sus valores, fortalezas y debilidades. • Identifica sus emociones, las maneja de manera constructiva y reconoce la necesidad de solicitar apoyo ante una situación que lo rebase. • Elige alternativas y cursos de acción con base en criterios sustentados y en el marco de un proyecto de vida. • Analiza críticamente los factores que influyen en su toma de decisiones. • Asume las consecuencias de sus comportamientos y decisiones. • Administra los recursos disponibles teniendo en cuenta las restricciones para el logro de sus metas.
<p>2. Es sensible al arte y participa en la apreciación e interpretación de sus expresiones en distintos géneros.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Valora el arte como manifestación de la belleza y expresión de ideas, sensaciones y emociones. • Experimenta el arte como un hecho histórico compartido que permite la comunicación entre individuos y culturas en el tiempo y el espacio, a la vez que desarrolla un sentido de identidad. • Participa en prácticas relacionadas con el arte.
<p>3. Elige y practica estilos de vida saludables.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Reconoce la actividad física como un medio para su desarrollo físico, mental y social. • Toma decisiones a partir de la valoración de las consecuencias de distintos hábitos de consumo y conductas de riesgo. • Cultiva relaciones interpersonales que contribuyen a su desarrollo humano y el de quienes lo rodean.
<p>Se expresa y comunica</p> <p>4. Escucha, interpreta y emite mensajes pertinentes en distintos contextos mediante la utilización de medios, códigos y herramientas apropiados.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Expresa ideas y conceptos mediante representaciones lingüísticas, matemáticas o gráficas. • Aplica distintas estrategias comunicativas según quienes sean sus interlocutores, el contexto en el que se encuentra y los objetivos que persigue. • Identifica las ideas clave en un texto o discurso oral e infiere conclusiones a partir de ellas. • Se comunica en una segunda lengua en situaciones cotidianas. • Maneja las tecnologías de la información y la comunicación para obtener información y expresar ideas.
<p>Piensa crítica y reflexivamente</p> <p>5. Desarrolla innovaciones y propone soluciones a problemas a partir de métodos establecidos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Sigue instrucciones y procedimientos de manera reflexiva, comprendiendo como cada uno de sus pasos contribuye al alcance de un objetivo. • Ordena información de acuerdo a categorías, jerarquías y relaciones. • Identifica los sistemas y reglas o principios medulares que subyacen a una serie de fenómenos. • Construye hipótesis y diseña y aplica modelos para probar su validez. • Sintetiza evidencias obtenidas mediante la experimentación para producir conclusiones y formular nuevas preguntas. • Utiliza las tecnologías de la información y comunicación para procesar e interpretar información.

Competencias Genéricas	Atributos
<p>6. Sustenta una postura personal sobre temas de interés y relevancia general, considerando otros puntos de vista de manera crítica y reflexiva.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Elige las fuentes de información más relevantes para un propósito específico y discrimina entre ellas de acuerdo a su relevancia y confiabilidad. • Evalúa argumentos y opiniones e identifica prejuicios y falacias. • Reconoce los propios prejuicios, modifica sus puntos de vista al conocer nuevas evidencias, e integra nuevos conocimientos y perspectivas al acervo con el que cuenta. • Estructura ideas y argumentos de manera clara, coherente y sintética.
<p>Aprende de forma autónoma</p> <p>7. Aprende por iniciativa e interés propio a lo largo de la vida.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Define metas y da seguimiento a sus procesos de construcción de conocimiento. • Identifica las actividades que le resultan de menor y mayor interés y dificultad, reconociendo y controlando sus reacciones frente a retos y obstáculos. • Articula saberes de diversos campos y establece relaciones entre ellos y su vida cotidiana.
<p>Trabaja en forma colaborativa</p> <p>8. Participa y colabora de manera efectiva en equipos diversos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Propone maneras de solucionar un problema o desarrollar un proyecto en equipo, definiendo un curso de acción con pasos específicos. • Aporta puntos de vista con apertura y considera los de otras personas de manera reflexiva. • Asume una actitud constructiva, congruente con los conocimientos y habilidades con los que cuenta dentro de distintos equipos de trabajo.
<p>Participa con responsabilidad en la sociedad</p> <p>9. Participa con una conciencia cívica y ética en la vida de su comunidad, región, México y el mundo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Privilegia el diálogo como mecanismo para la solución de conflictos. • Toma decisiones a fin de contribuir a la equidad, bienestar y desarrollo democrático de la sociedad. • Conoce sus derechos y obligaciones como mexicano y miembro de distintas comunidades e instituciones, y reconoce el valor de la participación como herramienta para ejercerlos. • Contribuye a alcanzar un equilibrio entre el interés y bienestar individual y el interés general de la sociedad. • Actúa de manera propositiva frente a fenómenos de la sociedad y se mantiene informado. • Advierte que los fenómenos que se desarrollan en los ámbitos local, nacional e internacional ocurren dentro de un contexto global interdependiente.
<p>10. Mantiene una actitud respetuosa hacia la interculturalidad y la diversidad de creencias, valores, ideas y prácticas sociales.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Reconoce que la diversidad tiene lugar en un espacio democrático de igualdad de dignidad y derechos de todas las personas, y rechaza toda forma de discriminación. • Dialoga y aprende de personas con distintos puntos de vista y tradiciones culturales mediante la ubicación de sus propias circunstancias en un contexto más amplio. • Asume que el respeto de las diferencias es el principio de integración y convivencia en los contextos local, nacional e internacional.
<p>11. Contribuye al desarrollo sustentable de manera crítica, con acciones responsables.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Asume una actitud que favorece la solución de problemas ambientales en los ámbitos local, nacional e internacional. • Reconoce y comprende las implicaciones biológicas, económicas, políticas y sociales del daño ambiental en un contexto global interdependiente. • Contribuye al alcance de un equilibrio entre los intereses de corto y largo plazo con relación al ambiente.

*Fuente: Acuerdo 444 por el que se establecen las competencias que constituyen el Marco Curricular Común del Sistema Nacional de Bachillerato.

CAPÍTULO II: Aspectos Específicos del Módulo.

2.1. Presentación

Para que una empresa, organización, establecimiento y/o negocio de restauración logre conservar la clientela, no basta sólo una excelente comida y un local bonito, el comensal/cliente es muy sensible al trato que se le da y a la eficiencia y prontitud con que se le sirve, cada vez tiene mayores parámetros de comparación para seleccionar tanto el lugar como los alimentos y bebidas que desea consumir. Por eso el mesero es uno de los elementos más importantes para el éxito de un restaurante, se convierte en el principal agente de ventas del negocio. La experiencia es valiosa; pero una sólida capacitación técnica marca la diferencia entre un buen mesero y uno verdaderamente profesional, ello depende en gran parte, de la capacidad del mesero al transmitir de manera óptima la imagen de la empresa/organización/establecimiento/negocio de restauración, brindar asesoramiento a los comensales/clientes sobre los servicios de alimentos y bebidas que se proporcionan, así como aplicar el protocolo e interpretación de mensajes orales y escritos, usar habilidades sociales y de comunicación, todo ello, basado en los estándares de calidad del servicio a prestar acorde a la fórmula de restauración, siendo la finalidad de este módulo denominado **Atención al comensal**, ubicado en el tercer semestre del núcleo de formación profesional para los alumnos que cursan la carrera de Profesional Técnico o Profesional Técnico-Bachiller en Alimentos y Bebidas.

Dicho módulo, está estructurado en dos unidades de aprendizaje; en la primera, se abordan aspectos inherentes al desarrollo de competencias relacionadas a la ejecución de los protocolos de pre servicio y recepción del comensal/cliente; en la segunda, a las actividades y ejecución proceso del servicio y post servicio al comensal/cliente y procedimientos de post-servicio como cierre y conclusión del servicio al comensal/cliente.

La contribución del módulo al perfil de egreso de los alumnos que cursan la carrera de Alimentos y Bebidas, es el desarrollo de competencias profesionales coadyuvantes a mejorar su futuro desempeño laboral y que están relacionadas con aspectos multidisciplinarios que giran en torno a la visión amplia del restaurante como negocio y del papel que juega el mesero, a la identificación de variables que intervienen en el trato con los comensales/clientes, a fin de mejorar la atención que éstos deben recibir, al desenvolvimiento por las instalaciones de la empresa/organización/establecimiento/negocio de restauración, el uso de las técnicas de servicio según el tipo de establecimiento, al conocimiento de las características de los productos que se sirven a los comensales para ofrecerles la atención específica que requieren, a la normatividad vigente para la manipulación de alimentos, así como las normas de higiene y seguridad que se requieren en el ejercicio de su profesión.

La formación profesional del PT o PT-B en Alimentos y Bebidas, se encuentra estructurada vertical y horizontalmente en el mapa curricular para la adquisición de competencias profesionales, asegurando para el caso, los niveles de complejidad y asimilación del aprendizaje de los procesos técnico-administrativos específicos que se realizan en empresas de diversas fórmulas de restauración, que el alumno y/o egresado habrá de utilizar en el escenario académico y laboral, ya que funciones productivas como manejo del proceso contable; control de costos de alimentos y bebidas; manejo de técnicas culinarias y equipo para producción en el servicio de alimentos y bebidas; tallado y decoración artística de frutas y verduras, preparación de bases para platillos, bebidas, bocadillos y botanas; organización de grupos y convenciones; resguardo en el servicio del vino; organización de muestras gastronómicas; elaboración de dietas equilibradas para la nutrición; elaboración de platillos nacionales e internacionales, entre otras, dan cuenta de la secuencia natural, lógica e integral contenida en los módulos precedentes y subsecuentes establecidos al de Atención al comensal.

Además, estas competencias se complementan con la incorporación de otras competencias básicas, las profesionales y genéricas que refuerzan la formación tecnológica y científica, y fortalecen la formación integral de los educandos; que los prepara para comprender los procesos productivos en los que está involucrado para enriquecerlos, transformarlos, resolver problemas, ejercer la toma de decisiones y desempeñarse en diferentes ambientes laborales, con una actitud creadora, crítica, responsable y propositiva; de la misma manera, fomenta el trabajo en equipo, el desarrollo pleno de su potencial en los ámbitos profesional y personal y la convivencia de manera armónica con el medio ambiente y la sociedad.

La tarea docente en este módulo tendrá que diversificarse, a fin de que los docentes realicen funciones preceptoras, las que consistirán en la guía y acompañamiento de los alumnos durante su proceso de formación académica y personal y en la definición de estrategias de participación que permitan incorporar a su familia en un esquema de corresponsabilidad que coadyuve a su desarrollo integral; por tal motivo, deberá destinar tiempo dentro de cada unidad para brindar este apoyo a la labor educativa de acuerdo al Programa de Preceptorías.

Por último, es necesario que al final de cada unidad de aprendizaje se considere una sesión de clase en la cual se realice la recapitulación de los aprendizajes logrados, en lo general, por los alumnos, con el propósito de verificar que éstos se han alcanzado o, en caso contrario, determinar las acciones de mejora pertinentes. Cabe señalar que en esta sesión el alumno que haya obtenido insuficiencia en sus actividades de evaluación o desee mejorar su resultado, tendrá la oportunidad de entregar nuevas evidencias.

2.2. Propósito del módulo

Prestar el servicio de alimentos y bebidas al comensal, de acuerdo a estándares, procedimientos y técnicas de calidad utilizados en las empresas de restauración, garantice la plena satisfacción del comensal.

2.3. Mapa del Módulo

Nombre del Módulo	Unidad de Aprendizaje	Resultado de Aprendizaje
Atención al comensal 108 horas	<p>1. Ejecución de procedimientos de recepción y servicio del comensal</p> <p>46 horas</p>	<p>1.1. Monta el área de servicio asignada al comensal de acuerdo con los procedimientos establecidos por la empresa de restauración.</p> <p>14 horas</p> <p>1.2 Efectúa el proceso de recepción del comensal de acuerdo con políticas y protocolos establecidos por la empresa de restauración.</p> <p>20horas</p> <p>1.3 Ofrece al comensal los alimentos y bebidas conforme la carta/menú de acuerdo con la oferta gastronómica del establecimiento de la empresa de restauración.</p> <p>12horas</p>
	<p>2. Ejecución del servicio al comensal y procedimientos de post servicio</p> <p>62 horas</p>	<p>2.1 Sirve alimentos y bebidas al comensal de acuerdo con lo ordenado de la oferta gastronómica de la empresa de restauración.</p> <p>30 horas</p> <p>2.2 Efectúa el cobro de la cuenta de consumo del comensal de acuerdo con los procedimientos establecidos por la empresa de restauración</p> <p>12 horas</p> <p>2.3. Reorganiza el área de servicio acorde con los procedimientos de post servicio establecido por la empresa de restauración.</p> <p>20 horas</p>

2.4. Unidades de aprendizaje

Unidad de aprendizaje:	Ejecución de procedimientos de recepción y servicio del comensal.	Número	1
Propósito de la unidad	Desarrollará, tareas y procedimientos de la preparación y recepción en el área de trabajo de acuerdo a las normas y políticas establecidas por la empresa de Restauración para prestar el servicio de alimentos y bebidas.	46 horas	
Resultado de aprendizaje:	1.1. Monta el área de servicio asignada al comensal de acuerdo con los procedimientos establecidos por la empresa de restauración.	14 horas	

Actividades de evaluación	C	P	A	Evidencias a recopilar	Ponderación	Contenidos
1.1.1. Realiza ejercicios de servicio al comensal y demuestra los siguientes desempeños: <ul style="list-style-type: none"> • Monta el área de servicio al inicio y al concluir el servicio • Revisa y prepara el equipo de trabajo 	✓	✓	✓	<ul style="list-style-type: none"> • Documento impreso y/o digital en el cual defina el procedimiento para la integración y preparación de un área de trabajo. • Fotos y/o video de montaje de mesas 	15%	A. Organización del trabajo en área de servicio. <ul style="list-style-type: none"> • Normas y políticas de una empresa de restauración. • Instalaciones del área de servicio o comedor B. Preparación de stand o mesa de servicio <ul style="list-style-type: none"> • Equipos de trabajo <ul style="list-style-type: none"> – Tipos – Características – Funcionamiento – Mantenimiento • Mobiliario <ul style="list-style-type: none"> – Mesas – Sillas – Aparadores – Muebles accesorios C. Descripción de elementos para el montaje de una mesa <ul style="list-style-type: none"> • Tipos de restaurantes

Actividades de evaluación	C	P	A	Evidencias a recopilar	Ponderación	Contenidos
						<ul style="list-style-type: none"> - De lujo o alta cocina - Restaurantes –cafeterías - Restaurante buffet - De comida rápida - Temáticos • Tipos de Servicio <ul style="list-style-type: none"> - Servicio francés - Servicio a la rusa - Servicio a la inglesa - Servicio americano - Servicio buffet - Servicio de Gueridon • Tipos de montaje según el servicio <ul style="list-style-type: none"> - Desayuno - Almuerzo - Cena - Cena formal - Europeo - Banquete - Coctel • Tipo de mesas <ul style="list-style-type: none"> - Imperial - Mesa en U - Mesa en L - Mesa en I - Montaje tipo esqueleto - Redonda - Salón - Junta <p>D. Ejecución de montaje de mesas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Normas generales para el montaje de mesas. • Montaje de la estación de servicio al

Actividades de evaluación	C	P	A	Evidencias a recopilar	Ponderación	Contenidos
						comensal <ul style="list-style-type: none"> • Stock de equipo necesario <ul style="list-style-type: none"> – <i>Mise en place</i> – Plaqué – Limpieza de equipo • Elementos para el montaje de una mesa <ul style="list-style-type: none"> – Manteles – Servilletas – Cubertería – Vajilla – Cristalería – Complementos – Decoración

C: Conceptual

P: Procedimental

A: Actitudinal

Resultado de aprendizaje:	1.2. Efectúa el proceso de recepción del comensal/cliente de acuerdo con políticas y protocolos establecidos por la empresa organización/establecimiento/negocio de restauración.	20 horas
----------------------------------	--	----------

Actividades de evaluación	C	P	A	Evidencias a recopilar	Ponderación	Contenidos
1.2.1. Realiza ejercicios para emular el proceso actitudinal al comensal. <ul style="list-style-type: none"> • Adecua el montaje de la mesa. • Prioriza la atención del comensal. • Genera una imagen de interés. • Aclara dudas y verifica la comprensión de las mismas • Atento a las necesidades del comensal 	✓	✓	✓	<ul style="list-style-type: none"> • Fotos y/o video de atención al cliente, montando mesas 	15%	<p>A. Descripción de factores que intervienen en el servicio para la recepción del comensal/cliente en un establecimiento de restauración.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Amabilidad • Comodidad • Trato personalizado • Rapidez en el servicio • Higiene y seguridad <p>B. Ejecución del proceso I para la prestación del servicio de alimentos y bebidas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Saludo institucional • Objetivos de la fraseología a emplear <ul style="list-style-type: none"> – Entrar en contacto con el comensal – Darle la bienvenida – Identificar sus requerimientos • Ubicación en la estación de servicio • Postura en el área de servicio y establecimiento

C: Conceptual

P: Procedimental

A: Actitudinal

Resultado de aprendizaje:	1.3. Ofrece al comensal los alimentos y bebidas conforme la carta/menú de acuerdo con la oferta gastronómica del establecimiento de la empresa de restauración.	12 horas
----------------------------------	--	----------

Actividades de evaluación	C	P	A	Evidencias a recopilar	Ponderación	Contenidos
1.3.1. Realiza ejercicios para emular la presentación de la carta/menú al comensal <ul style="list-style-type: none"> • Ofrece bebidas, entremés, platillos, postre, café y digestivo al comensal • Toma la orden de alimentos y bebidas • Envía la orden de alimentos y bebidas según corresponda • Verifica que la orden de alimentos y/o bebidas corresponda a lo requerido por el comensal 	✓	✓	✓	<ul style="list-style-type: none"> • Relato por escrito que describa desde el ámbito profesional: <ul style="list-style-type: none"> – Proceso de toma de una ordenes 	10%	<p>A. Descripción de elementos para la toma de comandas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Concepto de comanda • Tipo de comandas <ul style="list-style-type: none"> – Manual – Electrónica • Datos que contiene una comanda <ul style="list-style-type: none"> – Fecha del servicio – Número de mesa – Separación de grupos de alimentos – Registro de alimentos y/o bebidas por comensal – Indicar si la comanda corresponde a carta o a menú – Indicar número de comensales – Numerar desde el primer comensal al que se toma la comanda y continuar numerando hacia la derecha <p>B. Descripción del contenido del menú y/o carta de alimentos y bebidas y toma de comanda</p> <ul style="list-style-type: none"> • Entrega de la oferta gastronómica al comensal <ul style="list-style-type: none"> – Menú

Actividades de evaluación	C	P	A	Evidencias a recopilar	Ponderación	Contenidos
						<ul style="list-style-type: none"> - Carta - Carta de bebidas y/o vinos • Manejo del menú y/o carta <ul style="list-style-type: none"> - Estructura - Nombres de platillos y bebidas - Ingredientes - Formas de preparación C. Tramitación y seguimiento de la comanda de acuerdo con lo solicitado por el comensal/cliente <ul style="list-style-type: none"> • Toma de la orden <ul style="list-style-type: none"> - Aperitivos - Platillos - Vinos - Ventas adicionales • Tiempos de servicio de la oferta gastronómica <ul style="list-style-type: none"> - Desayuno - Comida - Cena
Sesión para recapitulación y entrega de evidencias.						

C: Conceptual

P: Procedimental

A: Actitudinal

Unidad de aprendizaje:	Ejecución del servicio al comensal/cliente y procedimientos de post-servicio	Número	2
Propósito de la unidad	Desarrollará tareas y procedimientos que intervienen para la presentación de alimentos y bebidas para la atención al cliente de acuerdo a las normas y políticas de cada empresa de Restauración.	62 horas	
Resultado de aprendizaje:	2.1. Sirve alimentos y bebidas al comensal/cliente de acuerdo con lo ordenado de la oferta gastronómica de la empresa de restauración.	30 horas	

Actividades de evaluación	C	P	A	Evidencias a recopilar	Ponderación	Contenidos
2.1.1 Desarrolla ejercicios realizando el servicio de alimentos y bebidas al comensal/cliente: <ul style="list-style-type: none"> • Sirve las bebidas al comensal. • Marca el lugar de cada comensal. • Sirve los alimentos al comensal. • Retira los muertos. 	✓	✓	✓	<ul style="list-style-type: none"> • Fotos o/y video sirviendo alimentos y bebidas en la mesa. 	30%	A. Identificación de elementos que intervienen en la atención al comensal durante su estancia en el establecimiento, que comercializa alimentos y bebidas <ul style="list-style-type: none"> • Definición de servicio • Características del servicio <ul style="list-style-type: none"> – Heterogeneidad – Intangibilidad – Variabilidad – Inseparabilidad – Imperdurabilidad • Definición de cliente • Estrategias de servicio al cliente <ul style="list-style-type: none"> – Calidad – Lealtad – Liderazgo – Productividad – Satisfacción – Valor del servicio • Estándares de servicio <ul style="list-style-type: none"> – Saber estar

Actividades de evaluación	C	P	A	Evidencias a recopilar	Ponderación	Contenidos
						<ul style="list-style-type: none"> - Vocabulario - Conocimiento de la oferta gastronómica - Conocimiento del entorno - Trato hacia el cliente <p>B. Desarrollo del servicio de alimentos y bebidas al comensal/cliente.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Deontología profesional • Comunicación en la empresa <ul style="list-style-type: none"> - Externa - Interna • Modalidades de atención al cliente <ul style="list-style-type: none"> - Acogida - Puntos clave durante su estancia - Contacto directo - Contacto no directo • Normas de actuación según tipología de comensal/cliente <ul style="list-style-type: none"> - Por forma de actuar - Por personalidad • Factores a tener en cuenta en la comunicación <ul style="list-style-type: none"> - Barreras de la comunicación - Comunicación no verbal - Tipos de clientes - Toma de reservas - Recibimiento y despedida - Procedimiento para el cobro - Resolución de problemas

Actividades de evaluación	C	P	A	Evidencias a recopilar	Ponderación	Contenidos
						<ul style="list-style-type: none"> relacionados con el servicio • Estrategias como técnicas de venta <ul style="list-style-type: none"> – Preparación mental – Ofrecer un aperitivo – Entrega de cartas – Tomar una comanda – Realizar sugerencias • Proceso de servicio al comensal durante su estancia en el establecimiento <ul style="list-style-type: none"> – Servicio de bebidas – Demarcación del lugar de cada comensal – Servicio de alimentos – Retiro de muertos – Limpieza de la mesa de servicio

C: Conceptual

P: Procedimental

A: Actitudinal

Resultado de aprendizaje:	2.2. Efectúa el cobro de la cuenta de consumo del comensal de acuerdo con los procedimientos establecidos por la empresa de restauración.	12 horas
----------------------------------	--	----------

Actividades de evaluación	C	P	A	Evidencias a recopilar	Ponderación	Contenidos
2.2.1 Realiza ejercicios desarrollando el proceso de cobro del consumo del comensal: <ul style="list-style-type: none"> • Presenta la cuenta de consumo al comensal cuando éste la solicita. • Recoge la cuenta de consumo en la caja: • Verifica la forma de pago de la cuenta: • Presenta el comprobante de pago de la cuenta al cliente • Verifica que el monto de la cuenta de consumo 	✓	✓	✓	<ul style="list-style-type: none"> • Matriz de inducción que especifique: <ul style="list-style-type: none"> – Elementos que intervienen en el cobro del servicio de alimentos y bebidas – En qué consiste la gestión del pago de consumo de alimentos y bebidas realizado por el comensal. – Cómo se mide el grado de satisfacción del comensal – Cómo se convierte la queja de comensal/cliente en una oportunidad para mejorar 	10%	A. Descripción de elementos que intervienen en el cobro del servicio de alimentos y bebidas al comensal/cliente <ul style="list-style-type: none"> • Precios • Comandas • Orden de servicio • Cuenta de consumo • Forma de pago • Monto total • Facturación B. Gestión del pago correspondiente al consumo de alimentos y bebidas realizado por el comensal/cliente <ul style="list-style-type: none"> • Etapas previas al pago • Apertura de cuenta <ul style="list-style-type: none"> – Registro manual – Registro electrónico o informático • Análisis de las ventas <ul style="list-style-type: none"> – Evaluar la asiduidad del establecimiento – Promedio de ventas – Estudio de preferencias y/o gustos del comensal/cliente • Medición del grado de satisfacción del comensal/cliente

C: Conceptual

P: Procedimental

A: Actitudinal

Resultado de aprendizaje:	2.3. Reorganiza el área de servicio acorde con los procedimientos de postservicio establecidos por la empresa/organización/establecimiento/negocio de restauración.	20 horas
----------------------------------	--	----------

Actividades de evaluación	C	P	A	Evidencias a recopilar	Ponderación	Contenidos
2.2.1 Realiza ejercicios desarrollando la secuencia de operaciones en el post servicio en un establecimiento de restauración: <ul style="list-style-type: none"> • Ordena en la charola loza, plaqué y cristalería sucios por tamaño y tipo • Limpia la mesa de servicio al comensal • Recolecta migajas • Retira todos los alimentos, muertos, mise place y menaje que el comensal ya no utiliza 	✓	✓	✓	<ul style="list-style-type: none"> • Relato por escrito que describa: <ul style="list-style-type: none"> – Tipo y modalidades de post servicio – Secuencia de operaciones – En qué consiste la relación interdepartamental – Importancia de la reposición de equipo en estaciones de servicio. 	20%	A. Descripción de elementos que intervienen en el postservicio de alimentos y bebidas en un establecimiento de restauración <ul style="list-style-type: none"> • Tipos y modalidades • Equipo e instalaciones • Secuencia de operaciones • Estudio de tiempos, recorridos y procesos B. Ejecución de actividades para la reposición del equipo en estaciones al cierre de atención al comensal <ul style="list-style-type: none"> – Cristalería – Equipo de operación – Loza – Mantelería – Menaje – Plaqué

Sesión para recapitulación y entrega de evidencias.

C: Conceptual

P: Procedimental

A: Actitudinal

2.5. Referencias

Básica:

- Denia Valera, Ildefonso. **Manual de servicio de restaurante-bar**. Segunda edición, Editorial LIMUSA, México, 2008.
- Ferret, Christian. **El servicio de referencia, trabajos prácticos en restaurantes**. Editorial IFGP/Editorial LIMUSA, México, 2010.
- Lara J., **Dirección de Alimentos y Bebidas en Hoteles**. Editorial LIMUSA, México, 2005.

Bibliografía sugerida para el docente:

- La justicia, A.M. **Dietas a la carta**. España, EDAF, 2012.
- Morfin, M. del Carmen. **Administración de comedor y bar**. 2a. edición, México, Trillas, 2010.
- Santamaría, Santi. **El restaurante**. España, Everest, 2005.
- Duron, Carlos. **El restaurante como empresa**. 4a. edición, México Trillas, 2012.
- Reay, Júlía. **Restaurantería básica. Administración del servicio de alimentos**. 2a. edición, México, Trillas, 2010.

Páginas Web:

- Software para hotel y restaurante. Red Académica del Portal CONALEP. **Disponible en:** <http://arpon.com.mx/arponconalep/> (09/08/15)
- Atención al cliente. **Disponible en:** <http://www.infomipyme.com/Docs/GT/Offline/administracion/acliente.htm> (09/08/15)
- Buenos modales en la mesa. Guía para un buen servicio. **Disponible en:** http://www.protocolo.org/social/en_la_mesa/buenos_modales_en_la_mesa_guia_para_un_buen_servicio.html(09/08/15)

Como dar un buen servicio al cliente. **Disponible en:** <http://www.generacion-e.com/como-dar-un-buen-servicio-al-cliente-1/> (09/08/15)

Cómo dar un servicio cortés y eficiente. **Disponible en:** <http://www.mailxmail.com/curso-manual-servicio-restaurantes-hoteles/como-dar-servicio-cortes-eficiente-restauracion> (09/08/15)

Consejos para brindar un buen servicio cliente. **Disponible en:** <http://www.mailxmail.com/curso-manual-servicio-restaurantes-hoteles/como-dar-servicio-cortes-eficiente-restauracion> (09/08/15)

El servicio al cliente. **Disponible en:** <http://www.crecenegocios.com/el-servicio-al-cliente/> (09/08/15)

Manual del mesero perfecto. **Disponible en:** <http://www.concaturo.com/home/pdf/manualdelmesero.pdf> (09/08/15)

Servicio de alimentos y bebidas. **Disponible en:** <http://sied.conalep.edu.mx/bv3/> (09/08/15)