

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

BARTENDER**



PROGRAMA REGIONAL
DE FORMACIÓN
OCUPACIONAL E
INSERCIÓN LABORAL

641.874

P963n Programa Regional de Formación Ocupacional e Inserción Laboral (FOIL)

Norma Técnica de Competencia Laboral Regional y Diseño Curricular para la Calificación de Bartender / FOIL. – 1ª. ed. – San José, C.R. : Coordinación Educativa y Cultural Centroamericana CECC/SICA, 2009.

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

ISBN 978-9968-633-10-9

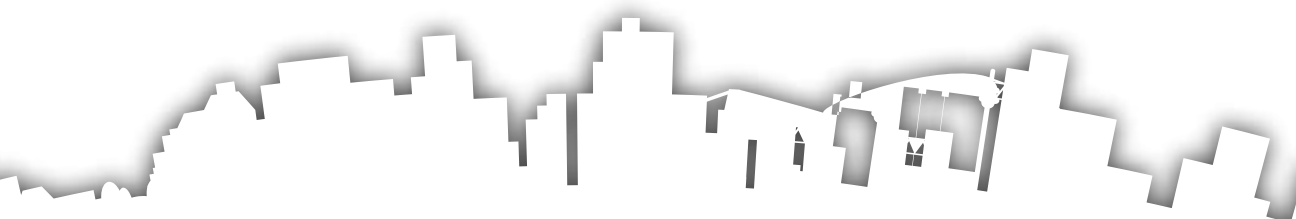
1. Bartender. 2. Turismo. 3. Empleos – Normas.
4. Mercado laboral. I. Título.

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

La norma 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
Franklin Jiménez	INA	Costa Rica
Cinthia Aguilera	INTECAP	Honduras
Walter Salvador Martínez	INFOP	Guatemala
Alexander Mendieta	INATEC	Panamá

En la validación práctica participaron:

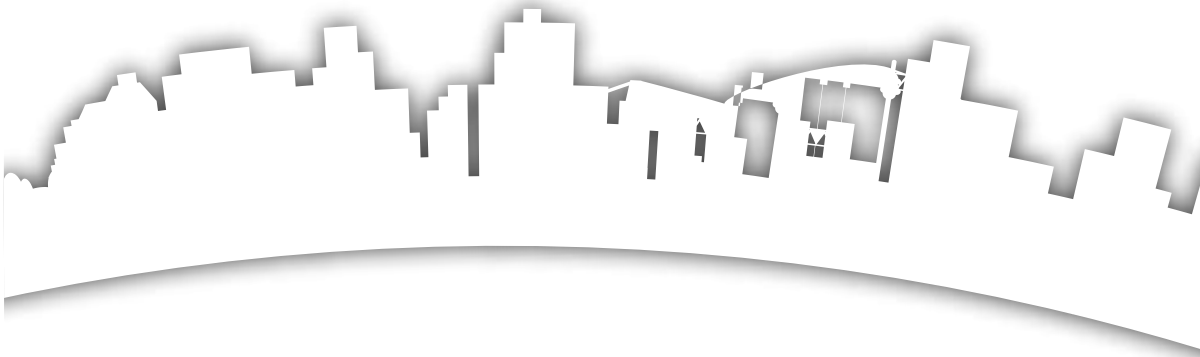
Nombre	Institución	País
José Mario Martínez Quintana	INSAFORP	El Salvador
Juan Carlos Miranda	INSAFORP	El Salvador
Edgardo Valenzuela Torres	INFOP	Honduras
Dalia Sobalvarro Moreno	INATEC	Nicaragua
Miguel Angel Sanchez	INFOTEP	República Dominicana

Con el apoyo de:

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

I. CRÉDITOS	5
Norma Técnica de Competencia Laboral Regional	7
Diseño Curricular	7
II. NORMA TÉCNICA DE COMPETENCIA LABORAL REGIONAL (NTCL)	
DE BARTENDER	11
1. Prólogo	13
2. Presentación	15
3. Mapa de la calificación de Bartender	19
4. Datos generales de la calificación	21
5. Descripción de Unidades y Elementos de Competencia	23
III. DISEÑO CURRICULAR PARA LA CALIFICACIÓN DE BARTENDER	43
1. Mapa del Diseño Curricular de Bartender	45
2. Datos generales de la calificación	47
3. Descripción del Módulo de Aprendizaje	49
4. Estrategias	65
5. Recursos	67



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

BARTENDER

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.

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 Bartender según los parámetros para preparar y servir bebidas con calidad, de acuerdo con estándares predefinidos y requerimientos del cliente, bajo normas de higiene y seguridad, en los diferentes ámbitos de desempeño dentro de los servicios de turismo y hotelería.

La Norma Técnica de Competencia Laboral Regional del Bartender 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 Bartender en la región, sea evaluada bajo los mismos estándares y compensada equitativamente en su contratación.

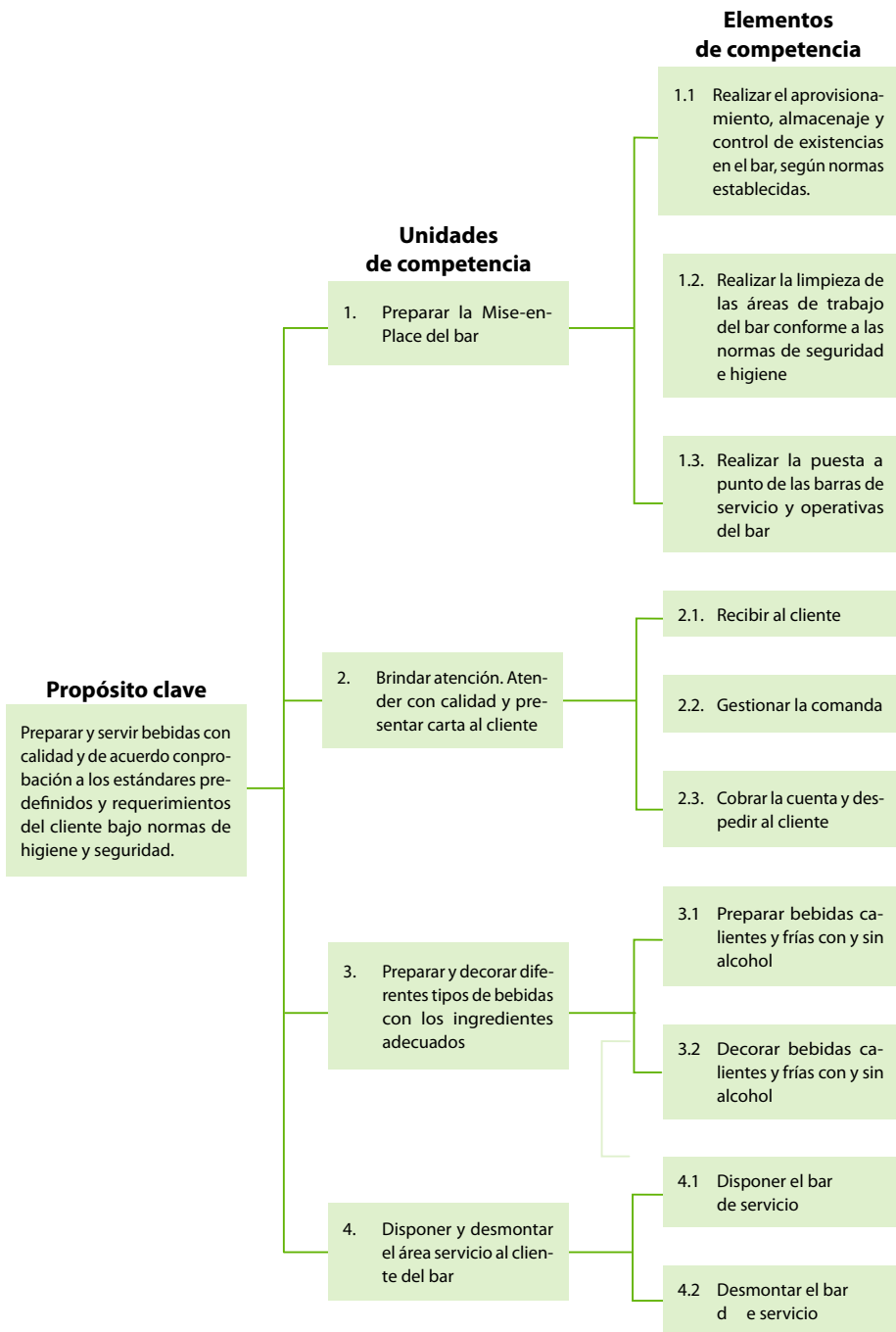
El documento integra un conjunto de conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes que son aplicados al desempeño de la función productiva y que al ser verificados en situaciones de trabajo, permiten determinar si la persona ha logrado el tipo, nivel y calidad de desempeño esperado por el sector laboral.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

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 Bartender, 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 BARTENDER



4. DATOS GENERALES DE LA CALIFICACIÓN

DATOS GENERALES DE LA CALIFICACIÓN		Nº
		1/1
Código: CIUO/88: 5123	Ocupación: Bartender.	
<p>Propósito de la calificación: Proporcionar parámetros para evaluar la competencia del candidato en la preparación, decoración y servicio de bebidas con o sin alcohol, de conformidad a los estándares de calidad y requerimientos del cliente, bajo normas de higiene y seguridad.</p>		
<p>Nivel de competencia: 2.</p>		
<p>Justificación del nivel propuesto: En las funciones consideradas en esta calificación predominan procesos y procedimientos de trabajo realizadas en una variedad de contextos, algunas de las actividades son complejas o no rutinarias por ofrecer servicios intangibles de atención a clientes.</p>		
Fecha de elaboración de la NCL: Julio de 2008.		Fecha de publicación de la NCL: Agosto de 2008.
Tiempo en que deberá revisarse la NCL: 5 años.		No. de revisión: Primera.
Sector:	<input type="checkbox"/> Agropecuario.	Área de competencia: Turismo y hotelería (Bar y restaurante).
	<input type="checkbox"/> Industria.	
	<input checked="" type="checkbox"/> Comercio y servicios.	
Tipo de norma: <input type="checkbox"/> Nacional. <input checked="" type="checkbox"/> Subregional.		
Unidades de Competencia Laboral (UCL) que conforman la calificación:		
1.	Preparar la Mise-en-Place del bar.	
2.	Brindar atención Atender con calidad y presentar carta al cliente.	
3.	Preparar y decorar diferentes tipos de bebidas con los ingredientes adecuados.	
4.	Disponer y desmontar el área servicio al cliente del bar.	

5. DESCRIPCIÓN DE UNIDADES Y ELEMENTOS DE COMPETENCIA

DESCRIPCIÓN DE UNIDADES Y ELEMENTOS DE COMPETENCIA		Nº
Código: CIUO/88: 5123	Título de la unidad de competencia: Preparar la Mise-en-Place del bar.	1/2
Propósito de la unidad de competencia: Poner a punto todas las áreas de trabajo y las existencias del bar para prestar un servicio oportuno de bebidas alcohólicas y no alcohólicas a los clientes.		
Elementos de Competencia Laboral (E.C.L) que conforman la unidad de competencia.		
Referencia: 1 de 3	Título del elemento: Realizar el aprovisionamiento, almacenaje y control de existencias en el bar, según normas establecidas.	
Criterios de desempeño. La persona es competente cuando:		
1.	El llenado del formulario de pedido para aprovisionamiento cumple los estándares de calidad.	
2.	El trabajo aprovisionamiento lo realiza de acuerdo con las políticas y manuales de procedimientos.	
3.	Los pedidos de suministros están de acuerdo con mínimos y máximos de existencias (Par Stock).	
4.	El almacenamiento de las mercancías se realiza según las características y temperatura de conservación.	
Campo de aplicación:		
Categoría:	Clase:	
1. Tipos de existencias.	1.1 Vegetales. 1.2 Envasadas. 1.3 Empaquetadas. 1.4 Alcohólicas. 1.5 No alcohólicas.	
2. Tipo de almacenamiento.	2.1 Refrigerado. 2.2 Congelado. 2.3 A temperatura ambiente.	
Evidencias por desempeño: La forma en que:		
1.	Llena los formularios de pedidos.	
2.	Aplica políticas y manuales de procedimientos para el aprovisionamiento.	
3.	Realiza pedidos de acuerdo con los mínimos y máximo (Par stock).	
4.	Almacena existencias del bar.	

	DESCRIPCIÓN DE UNIDADES Y ELEMENTOS DE COMPETENCIA	Nº	2/2
Referencia: 1 de 3	Título del elemento: Realizar el aprovisionamiento, almacenaje y control de existencias en el bar, según normas establecidas.		
Evidencias por producto:	1. Bar con las existencias requeridas, almacenadas según normas y políticas predeterminadas.		
Evidencias de conocimiento:	1. Define conceptos de decomiso, requisición, transferencia, reporte, ppm (partes por millón), Diferencia entre grados Celsius y Fahrenheit, métodos de rotación de existencias FIFO o peps.		
2.	Temperaturas de almacenamiento de los productos utilizados en el bar.		
3.	Controles de calidad en materiales e insumos existentes y solicitados para el bar.		
4.	Procedimientos para requisiciones.		
5.	Unidades de medida, pesos, proporción, longitud y conversiones.		
6.	Normas seguridad e higiene para la manipulación de productos del bar.		
Evidencias de actitud:	Las actitudes manifestadas son:		
1.	Cooperación: Ayuda y apoya a otros en la ejecución de una tarea y Trabajar de forma conjunta para realizar una función o tarea que implique un proceso laboral para aprovisionar, almacenar y controlar existencias del bar.		
2.	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 de aprovisionamiento, almacenaje y control de existencias del bar.		
3.	Responsabilidad: Realizar el trabajo de acuerdo con los estándares de calidad requeridos y ejecutar oportunamente las tareas de aprovisionamiento, almacenaje y control de existencias del bar.		
4.	Limpieza: Realiza con pulcritud el trabajo y observa un aseo personal al manipular las bebidas en existencias.		
Lineamientos generales para la evaluación:	El dominio del elemento de competencia puede evaluarse mediante:		
1.	Mediante una actividad simulada o real se verifique, a través de una guía de observación, la aplicación de las evidencias por desempeño de este elemento.		
2.	El participante entregue al evaluador las evidencias por producto señaladas en este elemento de competencia para que a través de una lista de cotejo, se verifique la aplicación de especificaciones de calidad.		
3.	Las evidencias de conocimiento se verifiquen a través de la aplicación de prueba objetiva de opción múltiple.		
4.	Las evidencias de actitud serán valoradas a través de las evidencias de producto y desempeño.		

DESCRIPCIÓN DE UNIDADES Y ELEMENTOS DE COMPETENCIA		Nº	1/2
Referencia: 2 de 3	Título del elemento: Realizar la limpieza de las áreas de trabajo del bar conforme a las normas de seguridad e higiene.		
Criterios de desempeño: La persona es competente cuando:			
1. La limpieza e higienización de las instalaciones, equipos y elementos de su área, la efectúa según métodos establecidos de inocuidad.			
2. La preparación de dotaciones del material, equipos, utensilios necesarios la realiza según la oferta de servicios del bar.			
3. La revisión del funcionamiento correcto de todas las instalaciones y equipos la realiza según normas establecidas.			
Campo de aplicación:			
Categoría:		Clase:	
1. Áreas de limpieza.		1.1 Servicios de bar. 1.2 Almacén de existencias.	
Evidencias por desempeño: La forma en que:			
1. Efectúa la limpieza e higienización de las instalaciones, equipos y elementos del bar.			
2. Prepara las dotaciones del material, equipos, utensilios para el servicio.			
3. Revisa el funcionamiento de todas las instalaciones y equipos.			
Evidencias por producto:			
1. Las instalaciones, equipos y elementos del bar limpios e higienización en dos ocasiones.			
2. La reposición de mantenedores de fríos en dos ocasiones.			
3. Las instalaciones y equipos funcionando según normas establecidas en dos ocasiones.			
Evidencias de conocimiento:			
1. Dosificación de productos de limpieza. Unidades de medida (volumen).			
2. Características, tipo y estado de las áreas físicas y los productos, materiales, utensilios y equipo de limpieza.			
3. Normas seguridad e inocuidad en la manipulación de bebidas.			
4. Tipos, características y funciones del gran menaje, mobiliario y productos de limpieza.			

DESCRIPCIÓN DE UNIDADES Y ELEMENTOS DE COMPETENCIA		Nº	2/2
Referencia: 2 de 3	Título del elemento: Realizar la limpieza de las áreas de trabajo del bar conforme a las normas de seguridad e higiene.		
Evidencias de actitud: Las actitudes manifestadas son:			
1.	Cooperación: Ayuda y apoya a otros en la ejecución de una tarea y trabajar de forma conjunta para realizar una función o tarea que implique un proceso laboral de limpieza y dotación de materiales e insumos.		
2.	Orden: Establece y/o respeta prioridades y secuencia en los procedimientos para efectuar una tarea y presentar de forma clara y comprensible los resultados del trabajo de limpieza y dotación de insumos.		
3.	Responsabilidad: Realiza el trabajo de acuerdo con los estándares de calidad requeridos y ejecuta oportunamente las tareas de limpieza y revisión de instalaciones.		
4.	Limpieza: Realizar con pulcritud el trabajo y observar un aseo personal y limpieza de las áreas de trabajo y servicio al cliente.		
Lineamientos generales para la evaluación: El dominio del elemento de competencia puede evaluarse mediante:			
1.	Mediante una actividad simulada o real se verifique, a través de una guía de observación, la aplicación de las evidencias por desempeño de este elemento.		
2.	El participante entregue al evaluador las evidencias por producto señaladas en este elemento de competencia para que a través de una lista de cotejo, se verifique la aplicación.		
3.	Las evidencias de conocimiento se verifiquen a través de la aplicación de prueba objetiva de opción múltiple.		
4.	Las evidencias de actitud serán valoradas a través de las evidencias de producto y desempeño mediante listas de cotejo.		

DESCRIPCIÓN DE UNIDADES Y ELEMENTOS DE COMPETENCIA		Nº
		1/2
Referencia: 3 de 3	Título del elemento: Realiza la puesta a punto de las barras de servicio y operativas del bar.	
	Criterios de desempeño: La persona es competente cuando:	
1.	El montaje de las botellas lo realiza por tipo y marca en el display del bar.	
2.	La puesta a punto de la estación de trabajo reflejan las botellas de batalla en el Rack de servicio rápido y el hielo, cristalería y suministros e ingredientes listos y ordenados.	
3.	Las pre elaboraciones (jugos, jarabes y garnish naturales y artificiales) son preparadas y de acuerdo con recetas.	
	Campo de aplicación:	
	Categoría:	Clase:
1.	Montaje.	1.1 Cash bar para banquetes. 1.2 Bar de playa. 1.3 Bar de piscina. 1.4 Bar servicio.
	Evidencias por desempeño: La forma en que:	
1.	Monta las botellas en los espacios del display del bar.	
2.	Pone a punto de la estación de trabajo con las botellas de bebidas, hilo, cristalería, suministros, ingredientes y pre-elaboraciones en el bar.	
3.	Pre elaborar los jugos, garnish naturales y artificiales según recetas.	
	Evidencias por producto:	
1.	El montaje de las botellas en el bar en una ocasión.	
2.	La estación de trabajo puesta a punto para servir al cliente en una ocasión.	
3.	Los suministros de acompañamiento para servir en el bar en una ocasión.	

DESCRIPCIÓN DE UNIDADES Y ELEMENTOS DE COMPETENCIA		Nº
Referencia: 3 de 3	Título del elemento: Realiza la puesta a punto de las barras de servicio y operativas del bar.	2/2
Evidencias de conocimiento:		
1.	Temperaturas mínimas de refrigeración de vinos, cervezas, mixer y demás productos que necesiten refrigerarse.	
2.	Recetas y procesos de elaboración de los principales mixer pertenecientes a la mise en place.	
3.	Análisis sensorial.	
4.	Tipos de menú para bebidas y bocadillos en el bar.	
5.	Normas de etiqueta y protocolo.	
6.	Características, tipos y utilización de las bebidas alcohólicas o no alcohólicas.	
7.	Análisis de los índices de consumo.	
8.	Análisis de puntos críticos de control.	
9.	Orden de bebidas de batalla.	
10.	Aprovechamiento y características de la materia prima.	
Evidencias de actitud:		
1.	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 en la puesta a punto del bar.	
2.	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 de puesta a punto, montaje y pre elaboración.	
3.	Responsabilidad: Realizar el trabajo de acuerdo con los estándares de calidad requeridos y ejecutar oportunamente las tareas pre elaboración y puesta a punto en el bar.	
4.	Limpieza: Realizar con pulcritud el trabajo y observar un aseo personal poner a punto y pre elaborar los insumos del bar.	
5.	Tolerancia: Disposición para comprender y atender las diferencias de los demás.	
Lineamientos generales para la evaluación: El dominio del elemento de competencia puede evaluarse mediante:		
1.	Actividad simulada o real se verifique, a través de una guía de observación, la aplicación de las evidencias por desempeño de este elemento.	
2.	Evidencias por producto señaladas en este elemento de competencia para que a través de una lista de cotejo, se verifique la aplicación.	
3.	Prueba objetiva de opción múltiple sobre las evidencias de conocimiento.	
4.	Listas de observación sobre las evidencias de actitud valoradas a través de las evidencias de producto y desempeño.	

DESCRIPCIÓN DE UNIDADES Y ELEMENTOS DE COMPETENCIA		Nº
		1/2
Código: CIUO/88: 5123	Título de la unidad de competencia: Brindar atención, atender con calidad y presentar carta al cliente.	
Propósito de la unidad de competencia: Establecer los principios generales de atención a los clientes que asisten y solicitan los servicios de un bar para hacer su estadía satisfactoria y la empresa pueda cumplir sus objetivos al atender y presentar la carta al cliente.		
Elementos de Competencia Laboral (E.C.L) que conforman la unidad de competencia.		
Referencia: 1 de 3	Título del elemento: Recibir al cliente.	
Criterios de desempeño: La persona es competente cuando:		
1.	La recepción al cliente la realiza según el protocolo del establecimiento.	
2.	La asesoría al cliente la realiza con orientaciones de acuerdo con la carta del bar.	
Campo de aplicación:		
Categoría:		Clase:
1.	Clientes.	1.1 Con reservación. 1.2 Sin reservación.
Evidencias por desempeño: La forma en que:		
1.	Sigue el protocolo para recibir al cliente.	
2.	Le presenta la carta al cliente.	
3.	Sugiere al cliente las especialidades de la carta.	
Evidencias por producto.		
	No se requiere.	
Evidencias de conocimiento:		
1.	Tipologías de clientes.	
2.	Técnicas de ventas.	
3.	Idioma extranjero (Inglés técnico básico).	
4.	Tipos y características de cartas para bebidas.	
5.	Comunicación oral y escrita.	

DESCRIPCIÓN DE UNIDADES Y ELEMENTOS DE COMPETENCIA		Nº
		2/2
Referencia: 1 de 3	Título del elemento: Recibir al cliente.	
Evidencias de actitud: Las actitudes manifestadas son:		
1.	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 para atender con calidad al cliente.	
2.	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 siguiendo un protocolo de atención al cliente.	
3.	Responsabilidad: Realizar el trabajo de acuerdo con los estándares de calidad requeridos y ejecutar oportunamente las tareas de atención con calidad y presentación de la carta al cliente.	
4.	Limpieza: Realizar con pulcritud el trabajo y observar un aseo personal al presentarse frente al cliente.	
5.	Tolerancia: Disposición para comprender y atender las diferencias de los demás según la tipología de clientes del bar.	
Lineamientos generales para la evaluación:		
1.	Mediante una actividad simulada o real se verifique, a través de una guía de observación, la aplicación de las evidencias por desempeño de este elemento.	
2.	Las evidencias de conocimiento se verifiquen a través de la aplicación de prueba objetiva de opción múltiple.	
3.	Las evidencias de actitud serán valoradas a través de las evidencias de desempeño durante la atención al cliente.	

DESCRIPCIÓN DE UNIDADES Y ELEMENTOS DE COMPETENCIA		Nº
		1/2
Referencia: 2 de 3	Título del elemento: Gestionar la comanda.	
Criterios de desempeño: La persona es competente cuando:		
1.	La orden de pedido del cliente es tomada y verificada con cortesía, según los procedimientos establecidos.	
2.	La gestión de la comanda se procesa de conformidad a los requerimientos del cliente	
Campo de aplicación:		
	No se requiere	
Categoría: No se requieren		Clase: No se requieren
Evidencias por desempeño: La forma en que:		
1.	Toma la orden de pedido del cliente según el protocolo.	
2.	Procesa la orden de pedido del cliente según procedimientos de bar.	
Evidencias por producto:		
1.	La comanda tomada según la orden y rectificación con el cliente.	
Evidencias de conocimiento: Los conocimientos que demuestra son:		
1.	Tipos, características y funciones de la comanda.	
2.	Procedimientos para tomar y llenar la orden de pedido.	
3.	Idioma extranjero (Inglés técnico básico).	
4.	Normas de etiqueta y protocolo.	
5.	Tipos de clientes.	

DESCRIPCIÓN DE UNIDADES Y ELEMENTOS DE COMPETENCIA		Nº
Referencia: 2 de 3	Título del elemento: Gestionar la comanda.	2/2
Evidencias de actitud: Las actitudes manifestadas son:		
1.	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 para tomar la orden y gestionar la comanda.	
2.	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 sobre la comanda.	
3.	Responsabilidad: Realizar el trabajo de acuerdo con los estándares de calidad requeridos y ejecutar oportunamente las tareas gestión de comanda.	
4.	Limpieza: Realizar con pulcritud el trabajo y observar un aseo personal al presentarse frente al cliente.	
5.	Tolerancia: Disposición para comprender y atender las diferencias de los demás al tomar las ordenes de los clientes.	
Lineamientos generales para la evaluación: El dominio del elemento de competencia puede evaluarse mediante:		
1.	Mediante una actividad simulada o real se verifique, a través de una guía de observación, la aplicación de las evidencias por desempeño de este elemento.	
2.	El participante entregue al evaluador las evidencias por producto señaladas en este elemento de competencia para que a través de una lista de cotejo, se verifique la aplicación.	
3.	Las evidencias de conocimiento se verifiquen a través de la aplicación de prueba objetiva de opción múltiple.	
4.	Las evidencias de actitud serán valoradas a través de las evidencias de producto y desempeño.	

DESCRIPCIÓN DE UNIDADES Y ELEMENTOS DE COMPETENCIA		Nº
		1/2
Referencia: 3 de 3	Título del elemento: Cobrar la cuenta y despedir al cliente.	
Criterios de desempeño: La persona es competente cuando:		
1.	La presentación de la comanda para el cobro de la cuenta al cliente la realiza según el servicio real prestado.	
2.	La verificación de los datos de la factura está confirmada por el cliente y el servicio del bar.	
3.	La presentación de la factura frente al cliente está de acuerdo con la forma de pago.	
4.	El despido de los clientes es con amabilidad y cortesía agradeciendo su preferencia.	
Campo de aplicación:		
Categoría:	Clase:	
1.	Forma de pago.	1.1 Efectivo. 1.2 Cheque. 1.3 Tarjeta de crédito. 1.4 Tarjeta de débito.
Evidencias por desempeño: La forma en que:		
1.	Presenta la factura al cliente en dos ocasiones.	
2.	Despide al cliente en dos ocasiones.	
Evidencias por producto. Los productos elaborados cumplen con:		
1.	La factura refleja el monto exacto, producto servido e información relevante del cliente en una ocasión.	
Evidencias de conocimiento: Los conocimientos que demuestra son:		
1.	Idioma extranjero (Inglés técnico básico).	
2.	Legislación vigente.	
3.	Tipos, características y funciones de la factura.	
4.	Procedimientos y formas de pago.	
5.	Puntos de venta.	

DESCRIPCIÓN DE UNIDADES Y ELEMENTOS DE COMPETENCIA		Nº
Referencia: 3 de 3	Título del elemento: Cobrar la cuenta y despedir al cliente.	
Evidencias de actitud: Las actitudes manifestadas son:		
1.	Cooperación: Ayuda y apoya a otros en la ejecución de una tarea y trabajar de forma conjunta para realizar una función o tarea que implique un proceso laboral.	
2.	Orden: Establece y/o respeta prioridades y secuencia en los procedimientos para efectuar una tarea y presentar de forma clara y comprensible los resultados del trabajo al cobrar la cuenta al cliente.	
3.	Responsabilidad: Realiza el trabajo de acuerdo con los estándares de calidad requeridos y ejecutar oportunamente las tareas de presentar la factura y cobrar la cuenta al cliente.	
4.	Limpieza: Realiza con pulcritud el trabajo y observa un aseo personal al presentarse frente al cliente.	
5.	Tolerancia: Disposición para comprender y atender las diferencias de los demás.	
Lineamientos generales para la evaluación: El dominio del elemento de competencia puede evaluarse mediante:		
1.	Mediante una actividad simulada o real se verifique, a través de una guía de observación, la aplicación de las evidencias por desempeño de este elemento.	
2.	Las evidencias de conocimiento se verifiquen a través de la aplicación de prueba objetiva de opción múltiple.	
3.	Las evidencias de actitud serán valoradas a través de las evidencias de producto y desempeño.	

DESCRIPCIÓN DE UNIDADES Y ELEMENTOS DE COMPETENCIA		Nº
Código: CIUO/88: 5123	Título de la unidad de competencia: Preparar y decorar diferentes tipos de bebidas con los ingredientes adecuados.	1/2
Propósito de la unidad de competencia: Establecer estándares y servir como referente subregional para la evaluación y formación de personas interesadas en certificarse en la preparación y decoración de diferentes tipos de bebidas.		
Elementos de Competencia Laboral (E.C.L.) que conforman la unidad de competencia.		
Referencia: 1 de 2	Título del elemento: Preparar bebidas calientes y frías, con y sin alcohol.	
Criterios de desempeño: La persona es competente cuando:		
1.	La preparación de las diferentes bebidas alcohólicas y no alcohólicas se realiza, de acuerdo con las recetas y normas de inocuidad.-	
2.	El servicio de las diferentes bebidas alcohólicas y no alcohólicas se realiza según tipo y temperatura.	
Campo de aplicación:		
Categoría:		
1.	Tipo de bebida.	1.1 Alcohólica. 1.2 No alcohólica.
2.	Temperatura de bebida.	2.1 Fría. 2.2 Caliente.
Evidencias por desempeño: La forma en que:		
1.	Las diferentes bebidas alcohólicas y no alcohólicas son preparadas.	
2.	Realiza el servicio de las diferentes bebidas.	
Evidencias por producto:		
1.	Bebidas alcohólicas y no alcohólicas preparadas.	
2.	Bebidas servidas.	
Evidencias de conocimiento:		
1.	Técnicas de preparación y servicio de bebidas.	
2.	Unidades de medida.	

DESCRIPCIÓN DE UNIDADES Y ELEMENTOS DE COMPETENCIA		Nº	2/2
Referencia: 1 de 2	Título del elemento: Preparar bebidas calientes y frías, con y sin alcohol.		
Evidencias de actitud. Las actitudes manifestadas son:			
1.	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.		
2.	Responsabilidad: Realizar el trabajo de acuerdo con los estándares de calidad requeridos y ejecutar oportunamente las tareas.		
3.	Limpieza: Realizar con pulcritud el trabajo y observar un aseo personal.		
Lineamientos generales para la evaluación: El dominio del elemento de competencia puede evaluarse mediante:			
1.	Mediante una actividad simulada o real se verifique la preparación de bebidas alcohólicas y no alcohólicas, a través de una guía de observación, la aplicación de las evidencias por desempeño de este elemento.		
2.	Las evidencias de conocimiento se verifiquen a través de la aplicación de prueba objetiva de opción múltiple.		
3.	Las evidencias de actitud serán valoradas a través de las evidencias de producto y desempeño.		

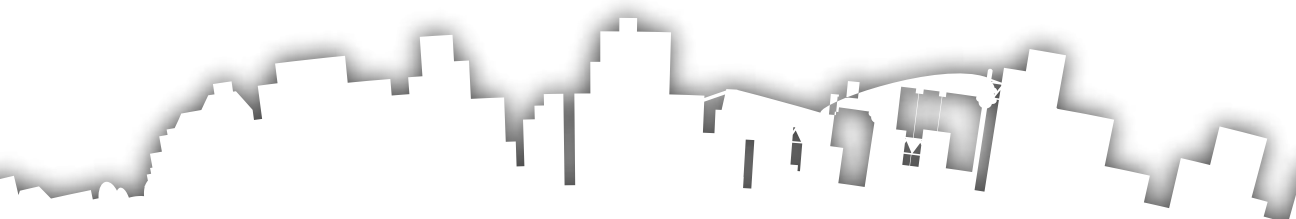
DESCRIPCIÓN DE UNIDADES Y ELEMENTOS DE COMPETENCIA		Nº
		1/1
Referencia: 2 de 2	Título del elemento: Decorar bebidas calientes y frías.	
Criterios de desempeño. La persona es competente cuando:		
1.	La selección de materiales de decoración de bebidas es según tipo de bebida.	
2.	Las bebidas preparadas son decoradas de acuerdo con técnicas y tipo.	
Campo de aplicación:		
Categoría:		
		Clase:
1.	Bebida.	1.1 Fría. 1.2 Caliente.
2.	Decoración.	2.1 Natural. 2.2 Artificial.
Evidencias por desempeño: La forma en que:		
1.	Decora los diferentes tipos de bebidas.	
Evidencias por producto:		
1.	Bebida decorada según tipo.	
Evidencias de conocimiento:		
1.	Uso de cristalería.	
2.	Manejo de temperaturas.	
Evidencias de actitud:		
1.	Limpieza: Realizar con pulcritud el trabajo y observar un aseo personal.	
Lineamientos generales para la evaluación: El dominio del elemento de competencia puede evaluarse mediante:		
1.	Mediante una actividad simulada o real se verifique la decoración de diferentes tipos de bebidas, a través de una guía de observación, la aplicación de las evidencias por desempeño de este elemento.	
2.	Las evidencias de actitud y conocimiento serán valoradas a través de las evidencias de producto y desempeño mediante lista de cotejo.	

DESCRIPCIÓN DE UNIDADES Y ELEMENTOS DE COMPETENCIA		N°
		1/2
Código: CIUO/88: 5123	Título de la unidad de competencia: Disponer y desmontar el área servicio.	
Propósito de la unidad de competencia: Servir como referente subregional para la evaluación y formación de personas interesadas en certificarse como Bartender en las competencias de disponer y desmontar el bar.		
Elementos de competencia Laboral (E.C.L) que conforman la unidad de competencia.		
Referencia: 1 de 2	Título del elemento: Disponer el bar de servicio.	
Criterios de desempeño. La persona es competente cuando:		
1.	La disposición del bar la realiza después del desmontaje, según procedimientos.	
2.	Evidencia el desmontaje del área, según formulario de reporte.	
Campo de aplicación:		
Categoría:		Clase:
1.	Tipo de barra del bar.	1.1 Barra de servicio. 1.2 Contra barra.
Evidencias por desempeño: La forma en que:		
1.	Dispone el servicio en el bar.	
2.	El desmontaje del área se evidencias en el formulario de reporte.	
Evidencias por producto:		
1.	Área de bar dispuesta.	
2.	Formulario de reporte del desmontaje.	
Evidencias de conocimiento:		
1.	Procedimiento para la disposición.	
2.	Normas de inocuidad.	

DESCRIPCIÓN DE UNIDADES Y ELEMENTOS DE COMPETENCIA		Nº	2/2
Referencia: 1 de 2	Título del elemento: Disponer el bar de servicio.		
Evidencias de actitud:	Las actitudes manifestadas son:		
1.	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 para disponer el bar.		
2.	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 para disponer el bar.		
3.	Responsabilidad: Realizar el trabajo de acuerdo con los estándares de calidad requeridos y ejecutar oportunamente las tareas que dispongan convenientemente el bar.		
4.	Limpieza: Realizar con pulcritud el trabajo. Observar un aseo personal.		
Lineamientos generales para la evaluación:	El dominio del elemento de competencia puede evaluarse mediante:		
1.	Mediante una actividad simulada o real se verifique la disposición del área de bar a través de una guía de observación, la aplicación de las evidencias por desempeño de este elemento.		
2.	El participante entregue al evaluador las evidencias por producto señaladas en este elemento de competencia para que a través de una lista de cotejo, se verifique la aplicación.		
3.	Las evidencias de actitud serán valoradas a través de las evidencias de producto y desempeño.		

DESCRIPCIÓN DE UNIDADES Y ELEMENTOS DE COMPETENCIA		Nº
Referencia: 2 de 2	Título del elemento: Desmontar el bar de servicio.	1/2
Criterios de desempeño. La persona es competente cuando:		
1.	El manejo de desechos se realiza de acuerdo con procedimientos y normas de inocuidad y protección del ambiente.	
2.	El lavado y desinfección de utensilios, equipos, y áreas de trabajo lo realiza de acuerdo con procedimientos y normas establecidas por la empresa.	
3.	Los equipos de trabajo lo apagan y desconecta según políticas de la empresa.	
4.	El desmontaje del área de trabajo se realiza de acuerdo con formulario de reporte.	
Campo de aplicación:		
Categoría:		Clase:
1.	Barra.	1.1 Barra de servicio. 1.2 Contra barra.
Evidencias por desempeño: La forma en que:		
1.	Los desechos son manejados.	
2.	Los utensilios, equipos, y áreas de trabajo son lavados y desinfectados.	
3.	Apaga y desconecta el equipo de trabajo.	
4.	Área de trabajo se desmonta.	
Evidencias por producto:		
1.	Desechos procesados y colocados en los depósitos respectivos.	
2.	Utensilios, equipos y áreas de trabajo lavados y desinfectados.	
3.	Equipo de trabajo apagado y desconectado.	
4.	Área de trabajo desmontada.	
Evidencias de conocimiento:		
1.	Manejo de desechos.	
2.	Procedimientos de limpieza y desinfección.	
3.	Mantenimiento de equipo.	

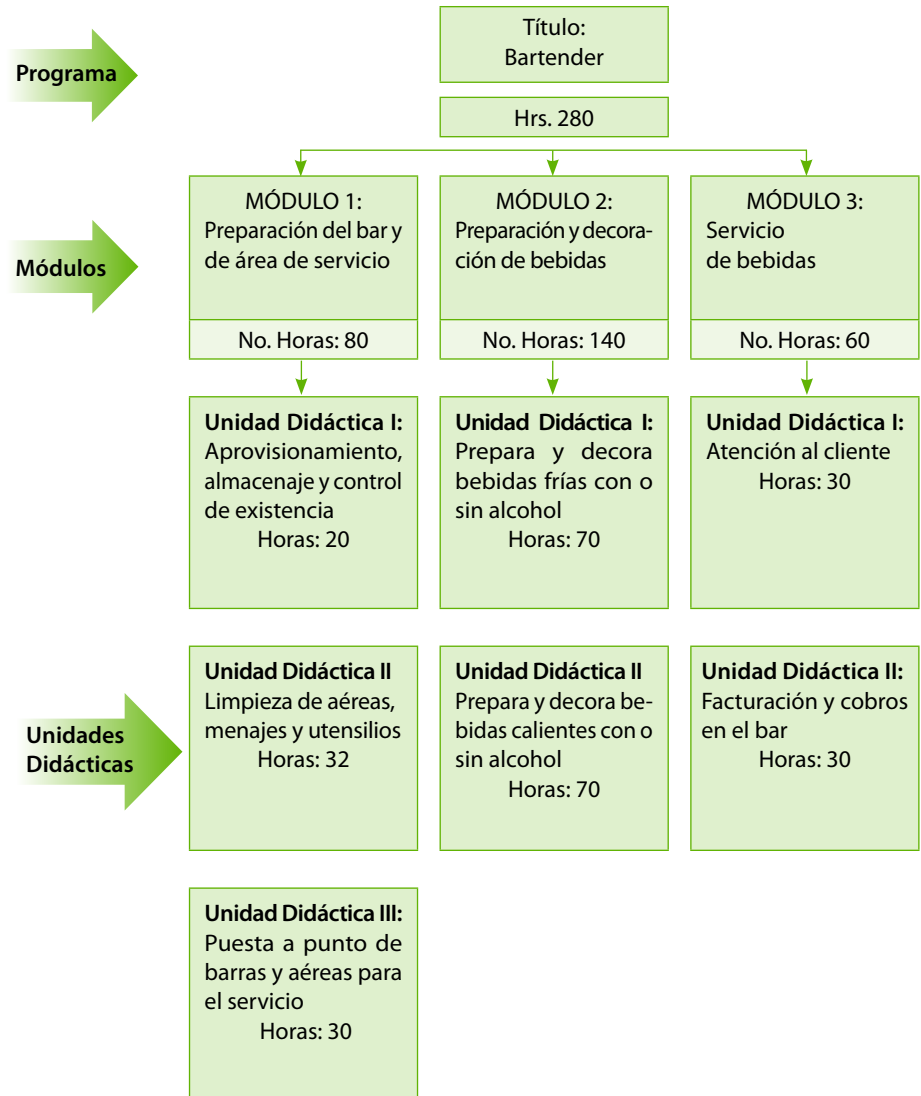
DESCRIPCIÓN DE UNIDADES Y ELEMENTOS DE COMPETENCIA		Nº
		2/2
Referencia: 2 de 2	Título del elemento: Desmontar el bar de servicio.	
Evidencias de actitud. Las actitudes manifestadas son:		
1.	Cooperación: Ayudar y apoyar a otros en la ejecución de una tarea y trabajar de forma conjunta para realizar una función o tarea que implique un proceso laboral.	
2.	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.	
3.	Responsabilidad: Realizar el trabajo de acuerdo con los estándares de calidad requeridos y ejecutar oportunamente las tareas.	
4.	Limpieza: Realizar con pulcritud el trabajo, observar un aseo personal.	
Lineamientos generales para la evaluación: El dominio del elemento de competencia puede evaluarse mediante:		
1.	Mediante una actividad simulada o real se verifique el desmontaje del área de barra, a través de una guía de observación, la aplicación de las evidencias por desempeño de este elemento.	
2.	El participante entregue al evaluador las evidencias por producto señaladas en este elemento de competencia para que a través de una lista de cotejo, se verifique la aplicación.	
3.	Las evidencias de conocimiento se verifiquen a través de la aplicación de prueba objetiva de opción múltiple.	
4.	Las evidencias de actitud serán valoradas a través de las evidencias de producto y desempeño.	



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

BARTENDER

1. MAPA DEL DISEÑO CURRICULAR DE BARTENDER



2. DATOS GENERALES DE LA CALIFICACIÓN

DATOS GENERALES DE LA CALIFICACIÓN		Nº	1/1
Código: CIUO/88: 5123	Ocupación: Bartender.		
Objetivo general: Preparar y servir bebidas con calidad y de acuerdo con la comprobación a los estándares predefinidos y requerimientos del cliente.	Perfil de salida: Estará en la capacidad de preparar, decorar y servir bebidas con o sin alcohol, de conformidad a los estándares de calidad y requerimientos del cliente, aplicando normas de higiene y seguridad.		
Requisitos de entrada: 18 años en adelante, que sepa leer y escribir.			
Duración:	Horas teóricas:	Horas prácticas:	
Fecha de aprobación: Julio 2008		Tiempo de revisión: 5 años	
Fecha de publicación: Agosto 2008		No. de revisión: Primera	
Tipo de calificación: Regional.	Sector: Servicios.	Rama profesional: Turismo y Hotelería (Bar y restaurante).	
Código:	Módulos que conforman la calificación:		
CIUO/88: 5123/1	Preparación de bar y área de servicio.		
CIUO/88: 5123/2	Preparación y decoración de bebidas.		
CIUO/88: 5123/3	Servicio de bebidas.		

3. DESCRIPCIÓN DEL MÓDULO DE APRENDIZAJE

DESCRIPCIÓN DEL MÓDULO DE APRENDIZAJE		Nº	1/4
Código del módulo: CIUO/88: 5123/1	Título del módulo de aprendizaje: Preparación del bar y área del servicio.		
Correspondencia con la unidad de competencia:	1. Preparar la "Mise-en-Place" del bar. 2. Desmontar el área servicio.		
Objetivo general del módulo:	Al finalizar el módulo el participante estará en capacidad de organizar el área de trabajo de acuerdo con estándares y procedimientos establecidos.		
Elementos de la competencia:	1.1. Realizar el aprovisionamiento, almacenamiento y control de existencias en el bar, según normas establecidas. 1.2. Realizar la limpieza de las áreas de trabajo del bar conforme a las normas de seguridad e higiene. 1.3. Realiza la puesta a punto de las barras de servicio y operativas del bar. 2.1. Desmontar el bar de servicio. 2.2. Disponer el bar de servicio.		
Prerrequisitos:	Ninguno.		
Tiempos propuestos:	Horas Teóricas:	15	Horas Prácticas: 65 Duración: 80
Unidad didáctica I:	Aprovisionamiento, almacenamiento y control de existencia.		
Objetivo específico:	Al finalizar la unidad didáctica el/la participante estará en capacidad de solicitar insumos y suministros, almacenarlos de acuerdo con los procedimientos y estándares de calidad para mantener máximos y mínimos.		
Tiempos propuestos:	Horas Teóricas:	5	Horas Prácticas: 15 Duración: 20

Continúa tabla 1/4

Continuación tabla 1/4

CONTENIDOS				
OBJETIVOS DE APRENDIZAJE	SABER	SABER HACER	SABER SER	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
Solicitar suministros de acuerdo con los mínimos y máximos existentes.	Clasificación de Menaje. <ul style="list-style-type: none"> • Menaje operativo del bar • Cristalería, cubtería • Loza. • Lencería. • Utensilios y mobiliario. • Insumos. • Decoración. • Alimentos. 	Llenar la hoja de requisición. Identificar las firmas registradas. Perecida y requisiciones.	Responsabilidad. Orden. Iniciativa. Limpieza. Trabajo en equipo.	Realizar solicitud de suministros de acuerdo con los formatos de requisiciones. Realiza almacenaje de acuerdo con características y propiedades.

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

Unidad didáctica I: Aprovechamiento, almacenamiento y control de existencia.

Objetivo específico: Al finalizar la unidad didáctica el/la participante estará en capacidad de solicitar insumos y suministros, almacenarlos de acuerdo con los procedimientos y estándares de calidad para mantener máximos y mínimos.

Tiempos propuestos: Horas Teóricas: 5 Horas Prácticas: 15 Duración: 20

CONTENIDOS				
OBJETIVOS DE APRENDIZAJE	SABER	SABER HACER	SABER SER	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
Almacenar los suministros solicitados según las características y temperaturas de conservación.	<p>Formatos.</p> <p>Requisiciones check lista.</p> <p>Calcular existencia.</p> <p>Manejo operativo del bar.</p> <p>Métodos de manejo de inventario (stop).</p> <ul style="list-style-type: none"> • PEPS. • UEPS. <p>Control de temperatura.</p> <p>Control de caducidad.</p> <p>Manejo y control de producto.</p> <p>Tipos de economatos.</p>	Almacenar los suministros de acuerdo con sus características y propiedades.	Orden Limpieza Responsabilidad	Los conocimientos serán evaluados por medio de cuestionarios.

DESCRIPCIÓN DEL MÓDULO DE APRENDIZAJE				Nº	3/4	
Unidad didáctica II:	Limpieza de aéreas, menajes y utensilios.					
Objetivo específico:	Al finalizar la unidad didáctica el/la participante estará en capacidad de limpiar el área, higienizar los y utensilios insumos de trabajo de acuerdo con procedimientos.					
Tiempos propuestos:	Horas Teóricas:	5	Horas Prácticas:	25	Duración:	30
CONTENIDOS						
OBJETIVOS DE APRENDIZAJE	SABER	SABER HACER	SABER SER	CRITERIOS DE EVALUACIÓN		
Limpiar y ordenar el área de trabajo.	Técnicas de limpieza y desinfección. <ul style="list-style-type: none"> • Mobiliario. • Barra. • Estantería. • Ordenamiento del área de trabajo. • Botellas. • Frigoríficos. • Medidas de seguridad en el manejo de equipo para la limpieza. 	Limpiar. <ul style="list-style-type: none"> • Mobiliario. • Nevaras. • Barra. • Estantería del bar. • Ordenar. • Botellas. • Mobiliario. • Barra. 	Orden. <ul style="list-style-type: none"> • Limpieza. • Responsabilidad. 	Efectuar la limpieza de Mobiliario y barra. <ul style="list-style-type: none"> • Ordenar el mobiliario, almacén y la barra. 		
Higienizar los y utensilios mediante los procesos de desinfección.	Clasificación de utensilios <ul style="list-style-type: none"> • Cristalería • Loza • Cubertería • Menaje operativo del bar. Técnicas de lavado y pulido <ul style="list-style-type: none"> • Equipo de seguridad para limpieza Químicos para limpieza	Higienizar <ul style="list-style-type: none"> • Cristalería • Loza • Cubertería • Menaje operativos Pulir <ul style="list-style-type: none"> • Cristalería • Loza • Cubertería 		Efectuar el pulido de la cristalería, loza y cubertería de acuerdo con las técnicas.		

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

Unidad didáctica III:	Puesta a punto de barras y aéreas para el servicio.		
Objetivo específico:	Al finalizar la unidad didáctica el/la participante estará en capacidad de poner a punto el bar de acuerdo con normas establecidas.		
Tiempos propuestos:	Horas Teóricas: 5	Horas Prácticas: 25	Duración: 30

CONTENIDOS				
OBJETIVOS DE APRENDIZAJE	SABER	SABER HACER	SABER SER	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
Verificar el funcionamiento de los equipos y el estado del mobiliario de acuerdo el manual de fabricante y procedimiento.	<p>Funcionamiento de equipos eléctricos.</p> <p>Interpretación de manuales.</p> <p>Tipo de mobiliario para bar.</p>	<p>Verificar funcionamiento del equipo.</p> <p>Verificar estado de mobiliario</p>	<p>Orden.</p> <p>Limpieza.</p> <p>Responsabilidad.</p> <p>Trabajo en equipo.</p>	<p>Verificar funcionamiento y estado del equipo y mobiliario.</p>
Montar la botillería de acuerdo con tipo y marcas.	<p>Tipo de montaje de bebidas alcohólicas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Porcentaje de alcohol. • Calidad de la bebida. • Política de la empresa. 	<p>Colocar las botellas en el bar.</p>	<p>Orden.</p> <p>Limpieza.</p> <p>Responsabilidad.</p> <p>Trabajo en equipo.</p>	<p>Realizar montaje de botellas en el bar de acuerdo con sus características.</p>
Preparar bebidas bases y decoración de acuerdo con tipos y características.	<p>Bebidas bases:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Jugos. • Jarabes. <p>Técnicas de corte para frutas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Decoraciones. • Naturales. • Artificiales. 	<p>Preparar jugos y jarabes.</p> <p>Cortar frutas para decorar.</p>	<p>Orden.</p> <p>Limpieza.</p> <p>Responsabilidad.</p> <p>Trabajo en equipo.</p>	<p>Realizar la Preparación de un jugo o jarabe.</p> <p>Realiza diferentes cortes de acuerdo con técnicas.</p>

Continúa tabla 4/4

Continuación tabla 4/4

<p>Prepara la estación central del bar de acuerdo con procedimientos establecidos.</p>	<p>Estación central.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tipos y montajes. <p>Ingredientes y menaje operativo.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Botellas de batalla. • Condimentos. • Suministros. 	<p>Distribuir de acuerdo con tipo de montaje.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los insumes. • Licores de batalla. • Suministros. 	<p>Orden.</p> <p>Limpieza.</p> <p>Responsabilidad.</p> <p>Trabajo en equipo.</p>	<p>Realiza un tipo de montaje de la estación central de acuerdo con procedimiento.</p>
--	---	---	--	--

DESCRIPCIÓN DEL MÓDULO DE APRENDIZAJE				Nº	1/4	
Código del módulo: CIUO/88: 5123/2	Título del módulo de aprendizaje: Preparación y decoración de bebidas.					
Correspondencia con la unidad de competencia:	Preparar y decorar diferentes tipos de bebidas.					
Objetivo general del módulo:	Al finalizar el módulo el participante estará en capacidad de preparar diferentes tipos de bebidas de acuerdo con recetas y solicitud del cliente.					
Elementos de la competencia:	1. Preparar bebidas calientes y frías, con alcohol y sin alcohol. 2. Decorar bebidas calientes y frías, con alcohol y sin alcohol.					
Prerrequisitos:	Puesta a Punto del Bar.					
Tiempos propuestos:	Horas Teóricas:	30	Horas Prácticas:	110	Duración:	140
Unidad didáctica I	Prepara y decora bebidas frías con alcohol o sin alcohol.					
Objetivo específico:	Al finalizar la unidad didáctica el/la participante estará en capacidad de preparar y decorar bebidas frías con alcohol y sin alcohol.					
Tiempos propuestos:	Horas Teóricas:	15	Horas Prácticas:	55	Duración:	70

Continúa tabla 1/4

Continuación tabla 1/4

CONTENIDOS				
OBJETIVOS DE APRENDIZAJE	SABER	SABER HACER	SABER SER	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
Preparar diferentes bebidas frías alcohólicas y no alcohólicas de acuerdo con técnicas.	<p>Bebida.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tipos. • Características de los cócteles. • Clasificación. • Géneros o familias. <p>Técnicas de elaboración.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Coctelera. • Directo. • Licuadora. • Mezclador. • Mix. • Flanbiado. • Macerado. <p>Interpretación de receta.</p>	<p>Preparar cócteles fríos cortos con alcohol y sin alcohol.</p> <p>Preparar cócteles fríos largos con alcohol y sin alcohol.</p>	<p>Orden.</p> <p>Limpieza.</p> <p>Responsabilidad.</p> <p>Trabajo en equipo.</p>	<p>Prepara cócteles siguiendo los procedimientos técnicos.</p> <p>Evidenciar el conocimientos sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tipos de bebidas. • Clasificación.

DESCRIPCIÓN DEL MÓDULO DE APRENDIZAJE				Nº	2/4
Unidad didáctica I:					
Prepara y decora bebidas frías con alcohol o sin alcohol.					
Objetivo específico:					
Al finalizar la unidad didáctica el/la participante estará en capacidad de preparar y decorar bebidas frías con alcohol y sin alcohol.					
Tiempos propuestos:		Horas Teóricas:	15	Horas Prácticas:	55
				Duración:	70
CONTENIDOS					
OBJETIVOS DE APRENDIZAJE	SABER	SABER HACER	SABER SER	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	
Decorar bebidas frías y calientes de acuerdo con técnicas.	Clasificación de decoraciones. <ul style="list-style-type: none"> • Naturales. • Artificiales. Tipos de decoraciones naturales. <ul style="list-style-type: none"> • Rodaja. • Media rodaja. • Uñas. • Guindas. • Twist. • Gajos. • Hierbas aromáticas. • Especies. Tipos de decoraciones artificiales. <ul style="list-style-type: none"> • Sombrillas. • Pajillas. • Mondadientes (palillos). 	Decorar bebidas con adornos naturales. Decorar bebidas con adornos artificiales.	Orden. Limpieza. Responsabilidad.	Presentar bebidas frías decoradas con adornos naturales y/o artificiales. Evidenciar el conocimientos sobre: <ul style="list-style-type: none"> • La decoración de acuerdo al tipo de bebida. 	

DESCRIPCIÓN DEL MÓDULO DE APRENDIZAJE					Nº	3/4	
Unidad didáctica II:	Prepara y decora bebidas frías con alcohol o sin alcohol.						
Objetivo específico:	Al finalizar la unidad didáctica el/la participante estará en capacidad de preparar y decorar bebidas calientes con alcohol y sin alcohol.						
Tiempos propuestos:	Horas Teóricas:	15	Horas Prácticas:	55	Duración:	70	
CONTENIDOS							
OBJETIVOS DE APRENDIZAJE	SABER	SABER HACER	SABER SER	CRITERIOS DE EVALUACIÓN			
Preparar diferentes bebidas calientes alcohólicas y no alcohólicas de acuerdo con técnicas.	Bebida. Tipos. Características de los cócteles. Clasificación. Géneros o familias. Técnicas de elaboración. Directo. Licuadora. Mezclador. Mix. Flanbiado. Macerado. Interpretación de recetas. Infusiones (té, café chocolate).	Preparar cócteles calientes cortos con alcohol y sin alcohol. Preparar cócteles calientes largos con alcohol y sin alcohol.	Orden. Limpieza. Responsabilidad. Trabajo en equipo.	Prepara cócteles siguiendo los procedimientos técnicos. Evidenciar el conocimientos sobre: • Tipos de bebidas. • Clasificación.			

DESCRIPCIÓN DEL MÓDULO DE APRENDIZAJE					Nº	4/4	
Unidad didáctica II:	Prepara y decora bebidas frías con alcohol o sin alcohol.						
Objetivo específico:	Al finalizar la unidad didáctica el/la participante estará en capacidad de preparar y decorar bebidas calientes con alcohol y sin alcohol.						
Tiempos propuestos:	Horas Teóricas:	15	Horas Prácticas:	55	Duración:	70	
CONTENIDOS							
OBJETIVOS DE APRENDIZAJE	SABER	SABER HACER	SABER SER	CRITERIOS DE EVALUACIÓN			
Decorar bebidas caliente de acuerdo con técnicas.	Clasificación de decoraciones. <ul style="list-style-type: none"> • Naturales. • Artificiales. Tipos de decoraciones naturales. <ul style="list-style-type: none"> • Rodaja. • Media rodaja. • Uñas. • Guindas. • Twist. • Gajos. • Hiervas aromáticos. • Especies. Tipos de decoraciones artificiales. <ul style="list-style-type: none"> • Sombrillas. • Pajillas. • Mondadientes (palillos). 	Decorar bebidas con adornos naturales. Decorar bebidas con adornos artificiales.	Orden. Limpieza. Responsabilidad.	Presentar bebidas calientes decoradas con adornos naturales y/o artificiales. Evidenciar el conocimiento sobre: <ul style="list-style-type: none"> • La decoración de acuerdo con tipo de bebida. 			

DESCRIPCIÓN DEL MÓDULO DE APRENDIZAJE		Nº						
Código del módulo: CIUO/88: 5123/3	Título del módulo de aprendizaje: Servicio de bebidas.	1/3						
Correspondencia con la unidad de competencia:	Brindar atención y presentar carta al cliente.							
Objetivo general del módulo:	Al finalizar el módulo el/la participante estará en capacidad de brindar atención al cliente de acuerdo con el protocolo.							
Elementos de la competencia:	2.1 Recibir al cliente. 2.2 Gestionar la comanda. 2.3 Cobrar la cuenta y despedir al cliente.							
Prerrequisitos:	Preparación y decoración de bebidas.							
Tiempos propuestos:	<table border="1"> <tr> <td>Horas Teóricas:</td> <td>10</td> <td>Horas Prácticas:</td> <td>50</td> <td>Duración:</td> <td>60</td> </tr> </table>	Horas Teóricas:	10	Horas Prácticas:	50	Duración:	60	
Horas Teóricas:	10	Horas Prácticas:	50	Duración:	60			
Unidad didáctica I	Atención al cliente.							
Objetivo específico:	Al finalizar la unidad didáctica el/la participante estará en capacidad de atender al cliente de acuerdo con los protocolos y procedimientos establecidos.							
Tiempos propuestos:	<table border="1"> <tr> <td>Horas Teóricas:</td> <td>10</td> <td>Horas Prácticas:</td> <td>50</td> <td>Duración:</td> <td>60</td> </tr> </table>	Horas Teóricas:	10	Horas Prácticas:	50	Duración:	60	
Horas Teóricas:	10	Horas Prácticas:	50	Duración:	60			

Continúa tabla 1/3

Continuación tabla 1/3

CONTENIDOS				
OBJETIVOS DE APRENDIZAJE	SABER	SABER HACER	SABER SER	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
Recibir y atender al cliente de acuerdo conl protocolo.	<p>Marco teórico</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cliente. • Psicología del cliente. • Atención. • Satisfacción del cliente. <p>Protocolo de atención al cliente.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Etapas de la atención al cliente. • Pasos de la atención al cliente. <p>Normas de atención al cliente.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tipos de normas. • Descripción de las normas de atención. 	<p>Aplicar el protocolo de atención al cliente.</p> <p>Manejo de quejas de clientes.</p>	<p>Orden.</p> <p>Limpieza.</p> <p>Responsabilidad.</p> <p>Cooperación.</p> <p>Tolerancia.</p> <p>Trabajo en equipo.</p>	<p>Atiende al cliente aplicando el protocolo.</p>

DESCRIPCIÓN DEL MÓDULO DE APRENDIZAJE					Nº	2/3	
Unidad didáctica I:	Atención al cliente.						
Objetivo específico:	Al finalizar la unidad didáctica el/la participante estará en capacidad de atender al cliente de acuerdo con los protocolos y procedimientos establecidos.						
Tiempos propuestos:	Horas Teóricas:	10	Horas Prácticas:	50	Duración:	60	
CONTENIDOS							
OBJETIVOS DE APRENDIZAJE	SABER	SABER HACER	SABER SER	CRITERIOS DE EVALUACIÓN			
Asesorar al cliente y gestionar el pedido durante el servicio de acuerdo con procedimientos establecidos.	Manejo de quejas: <ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento para el manejo de una quejas. • Momentos de verdad. 	Ofrecer bebidas de acuerdo con la carta.	Orden. Limpieza. Responsabilidad. Cooperación. Tolerancia. Trabajo en equipo.	Asesora un cliente y toma la orden de pedido.			
	Marco teórico: <ul style="list-style-type: none"> • Carta. • Comanda. Asesorar al cliente en relación a la oferta de bebidas. <ul style="list-style-type: none"> • Procedimientos para el servicio de bebidas. Asesorar al cliente en relación a boquitas y snack.						

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

Unidad didáctica II:				
Facturación y cobros en el bar.				
Objetivo específico:				
Al finalizar la unidad didáctica el/la participante estará en capacidad de realizar cobro de factura y despedida del cliente de acuerdo con el protocolo y procedimientos establecidos.				
Tiempos propuestos:				
Horas Teóricas:	10	Horas Prácticas:	50	
		Duración:	60	
CONTENIDOS				
OBJETIVOS DE APRENDIZAJE	SABER	SABER HACER	SABER SER	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
Cobrar cuenta al cliente de acuerdo con la orden de pedido realizado.	<p>Describir las técnicas de facturación.</p> <p>Técnicas de cobro.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Formas de pago. • Cálculos de consumo. 	<p>Verificar los datos de la factura.</p> <p>Calcular costos.</p> <p>Elaborar facturas.</p> <p>Presentar al cliente la factura y respectivo cobro.</p>	<p>Orden.</p> <p>Limpieza.</p> <p>Responsabilidad.</p> <p>Cooperación.</p> <p>Tolerancia.</p> <p>Trabajo en equipo.</p>	<p>Facturar el consumo de una orden de pedido.</p>
Despedir al cliente de acuerdo con protocolo.	Protocolo de despedida del cliente.		<p>Orden.</p> <p>Limpieza.</p> <p>Responsabilidad.</p> <p>Cooperación.</p> <p>Tolerancia.</p> <p>Trabajo en equipo.</p>	

5. 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:

Actividad	Desarrollo
Estrategias de enseñanza aprendizaje (recomendación). Técnicas/Instrumentos de Evaluación Sugeridos:	<ul style="list-style-type: none">• 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.• Técnicas/Instrumentos de Evaluación Sugeridos: Debate, Pruebas de opción múltiple, Preguntas orales y escritas, Guía de observación.• Lista de cotejo.

6. RECURSOS

REQUERIMIENTOS DE RECURSOS		Nº	1/2
----------------------------	--	----	-----

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

Concepto	Definición
Ambiente de Formación	<p>Aulas para clases teóricas: Superficie mínima para 18 participantes. Iluminación natural y artificial (mínimo 15 lux por m²). Ventilación natural o con sistema de aire A/C. Acometida eléctrico 110/220 voltios. Mobiliario para participantes e instructor. Tablero blanco o pizarrón.</p> <p>Laboratorios/taller para clases prácticas: Superficie mínima para 18 participantes. Iluminación natural y artificial (mínimo 15 lux por m²). Ventilación natural o con sistema de aire A/C. Acometida eléctrico 110/220 voltios. Mobiliario necesario para revisar las practicas.</p>
Ambiente de recursos	<p>Maquinaria y equipo. Cafetera Express. Maquina de hielo. Computadoras. Impresoras. Licuadoras. Exprimidor. Triturador de hielo. Enfriadores verticales/horizontales.</p> <p>Herramientas y utensilios. Saca corchos. Vajilla, cubertería, cristalería. Cocteleras. Vaso mezclador. Mesas y Sillas. Coladores. Materiales. Listado de materiales que va de acuerdo con las preparaciones definidas de cada país. Medios Didácticos (recursos didácticos). 8Medios 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 a 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 20,521