

I. Guía Pedagógica del Módulo Atención al comensal

Contenido

	Pág.
I. Guía pedagógica	1
1. Descripción	3
2. Datos de identificación de la norma	4
3. Generalidades pedagógicas	5
4. Enfoque del módulo	14
5. Orientaciones didácticas y estrategias de aprendizaje por unidad	16
6. Prácticas/ejercicios/problemas/actividades	26
II. Guía de evaluación	44
7. Descripción	45
8. Tabla de ponderación	50
9. Materiales para el desarrollo de actividades de evaluación	51
10. Matriz de valoración o rúbrica	52

1. Descripción

La Guía Pedagógica es un documento que integra elementos técnico-metodológicos planteados de acuerdo con los principios y lineamientos del **Modelo Académico del Conalep** para orientar la práctica educativa del docente en el desarrollo de competencias previstas en los programas de estudio.

La finalidad que tiene esta guía es facilitar el aprendizaje de los alumnos, encauzar sus acciones y reflexiones y proporcionar situaciones en las que desarrollará las competencias. El docente debe asumir conscientemente un rol que facilite el proceso de aprendizaje, proponiendo y cuidando un encuadre que favorezca un ambiente seguro en el que los alumnos puedan aprender, tomar riesgos, equivocarse extrayendo de sus errores lecciones significativas, apoyarse mutuamente, establecer relaciones positivas y de confianza, crear relaciones significativas con adultos a quienes respetan no por su estatus como tal, sino como personas cuyo ejemplo, cercanía y apoyo emocional es valioso.

Es necesario destacar que el desarrollo de la competencia se concreta en el aula, ya que **formar con un enfoque en competencias significa crear experiencias de aprendizaje para que los alumnos adquieran la capacidad de movilizar, de forma integral, recursos que se consideran indispensables para saber resolver problemas en diversas situaciones o contextos**, e involucran las dimensiones cognitiva, afectiva y psicomotora; por ello, los programas de estudio, describen las competencias a desarrollar, entendiéndolas como la combinación integrada de conocimientos, habilidades, actitudes y valores que permiten el logro de un desempeño eficiente, autónomo, flexible y responsable del individuo en situaciones específicas y en un contexto dado. En consecuencia, la competencia implica la comprensión y transferencia de los conocimientos a situaciones de la vida real; ello exige relacionar, integrar, interpretar, inventar, aplicar y transferir los saberes a la resolución de problemas. Esto significa que **el contenido, los medios de enseñanza, las estrategias de aprendizaje, las formas de organización de la clase y la evaluación se estructuran en función de la competencia a formar**; es decir, el énfasis en la proyección curricular está en lo que los alumnos tienen que aprender, en las formas en cómo lo hacen y en su aplicación a situaciones de la vida cotidiana y profesional.

Considerando que el alumno está en el centro del proceso formativo, se busca acercarle elementos de apoyo que le muestren qué **competencias** va a desarrollar, cómo hacerlo y la forma en que se le evaluará. Es decir, mediante la guía pedagógica el alumno podrá **autogestionar su aprendizaje** a través del uso de estrategias flexibles y apropiadas que se transfieran y adopten a nuevas situaciones y contextos e ir dando seguimiento a sus avances a través de una autoevaluación constante, como base para mejorar en el logro y desarrollo de las competencias indispensables para un crecimiento académico y personal.

2. Datos de Identificación de la Norma

Título: Atención a comensales	
Unidad (es) de competencia laboral: Atención a comensales	
Elemento 1 de 3: Preparar la estación y equipo de operación para la atención al comensal	
Elemento 2 de 3: Servir alimentos y bebidas al comensal	
Elemento 3 de 3: Cobrar la cuenta de consumo del comensal	
Código: NUTUR001.01	Nivel de competencia: Dos
Título: Atención a comensales en servicio de especialidades	
Unidad (es) de competencia laboral: Atención a comensales en servicio de especialidades	
Elemento 1 de 4: Preparar la estación y equipo de operación en servicio de especialidades	
Elemento 2 de 4: Servir alimentos y bebidas al comensal	
Elemento 3 de 4: Preparar alimentos y bebidas a la vista del comensal	
Elemento 4 de 4: Cobrar la cuenta de consumo del comensal	
Código: NUIRN001.01	Nivel de competencia: Dos
Disponible en: http://www.conocer.gob.mx/index.php/estandaresdecompetencia.html	

3. Generalidades Pedagógicas

Con el propósito de difundir los criterios a considerar en la instrumentación de la presente guía entre los docentes y personal académico de planteles y Colegios Estatales, se describen **algunas consideraciones** respecto al desarrollo e intención de las competencias expresadas en los módulos correspondientes a la formación básica, pedagógica y profesional.

Los principios asociados a la **concepción constructivista del aprendizaje** mantienen una estrecha relación con los de la **educación basada en competencias**, la cual se ha concebido en el Colegio como el enfoque idóneo para orientar la formación ocupacional de los futuros profesionales técnicos y profesionales técnicos bachiller. Este enfoque constituye una de las opciones más viables para lograr la vinculación entre la educación y el sector productivo de bienes y servicios.

En los programas de estudio se proponen una serie de contenidos que se considera conveniente abordar para obtener los **Resultados de Aprendizaje establecidos**; sin embargo, se busca que este planteamiento le dé al docente la posibilidad de **desarrollarlos con mayor libertad y creatividad**.

En este sentido, se debe considerar que el papel que juegan el alumno y docente en el marco del Modelo Académico del Conalep tenga, entre otras, las siguientes características:

El alumno:

- ❖ Mejora su capacidad para resolver problemas.
- ❖ Aprende a trabajar en grupo y comunica sus ideas.
- ❖ Aprende a buscar información y a procesarla.
- ❖ Construye su conocimiento.
- ❖ Adopta una posición crítica y autónoma.
- ❖ Realiza los procesos de autoevaluación y coevaluación.

El docente:

- ❖ Organiza su formación continua a lo largo de su trayectoria profesional
- ❖ Domina y estructura los saberes para facilitar experiencias de aprendizaje significativo
- ❖ Planifica los procesos de enseñanza y de aprendizaje atendiendo al enfoque por competencias, y los ubica en contextos disciplinares, curriculares y sociales amplios
- ❖ Lleva a la práctica procesos de enseñanza y de aprendizaje de manera efectiva, creativa e innovadora a su contexto institucional Evalúa los procesos de enseñanza y de aprendizaje con un enfoque formativo Construye ambientes para el aprendizaje autónomo y colaborativo Contribuye a la generación de un ambiente que facilite el desarrollo sano e integral de los estudiantes
- ❖ Participa en los proyectos de mejora continua de su escuela y apoya la gestión institucional

En esta etapa se requiere una mejor y mayor organización académica que apoye en forma relativa la actividad del alumno, que en este caso es mucho mayor que la del docente; lo que no quiere decir que su labor sea menos importante. **El docente en lugar de transmitir vertical y unidireccionalmente los conocimientos, es un mediador del aprendizaje**, ya que:

- Planea y diseña experiencias y actividades necesarias para la adquisición de las competencias previstas. Asimismo, define los ambientes de aprendizaje, espacios y recursos adecuados para su logro.
- Proporciona oportunidades de aprendizaje a los estudiantes apoyándose en metodologías y estrategias didácticas pertinentes a los Resultados de Aprendizaje.
- Ayuda también al alumno a asumir un rol más comprometido con su propio proceso, invitándole a tomar decisiones.
- Facilita el aprender a pensar, fomentando un nivel más profundo de conocimiento.
- Ayuda en la creación y desarrollo de grupos colaborativos entre los alumnos.
- Guía permanentemente a los alumnos.
- Motiva al alumno a poner en práctica sus ideas, animándole en sus exploraciones y proyectos.

Considerando la importancia de que el docente planea y despliegue con libertad su experiencia y creatividad para el desarrollo de las competencias consideradas en los programas de estudio y especificadas en los Resultados de Aprendizaje, en las competencias de las Unidades de Aprendizaje, así como en la competencia del módulo; **podrá proponer y utilizar todas las estrategias didácticas que considere necesarias** para el logro de estos fines educativos, con la recomendación de que fomente, preferentemente, las estrategias y técnicas didácticas que se describen en este apartado.

Al respecto, entenderemos como estrategias didácticas los planes y actividades orientados a un desempeño exitoso de los resultados de aprendizaje, que incluyen estrategias de enseñanza, estrategias de aprendizaje, métodos y técnicas didácticas, así como, acciones paralelas o alternativas que el docente y los alumnos realizarán para obtener y verificar el logro de la competencia; bajo este tenor, **la autoevaluación debe ser considerada también como una estrategia por excelencia para educar al alumno en la responsabilidad y para que aprenda a valorar, criticar y reflexionar sobre el proceso de enseñanza y su aprendizaje individual.**

Es así como la selección de estas estrategias debe orientarse hacia un enfoque constructivista del conocimiento y estar dirigidas a que **los alumnos observen y estudien su entorno**, con el fin de generar nuevos conocimientos en contextos reales y el desarrollo de las capacidades reflexivas y críticas de los alumnos.

Desde esta perspectiva, a continuación se describen brevemente los tipos de aprendizaje que guiarán el diseño de las estrategias y las técnicas que deberán emplearse para el desarrollo de las mismas:

TIPOS APRENDIZAJES.

Significativo

Se fundamenta en una concepción constructivista del aprendizaje, la cual se nutre de diversas concepciones asociadas al cognoscitvismo, como la teoría psicogenética de Jean Piaget, el enfoque sociocultural de Vygotsky y la teoría del aprendizaje significativo de Ausubel.

Dicha concepción sostiene que el ser humano tiene la disposición de **aprender verdaderamente sólo aquello a lo que le encuentra sentido** en virtud de que está vinculado con su entorno o con sus conocimientos previos. Con respecto al comportamiento del alumno, se espera que sean capaces de desarrollar aprendizajes significativos, en una amplia gama de situaciones y circunstancias, lo cual equivale a “**aprender a aprender**”, ya que de ello depende la construcción del conocimiento.

Colaborativo.

El aprendizaje colaborativo puede definirse como el conjunto de métodos de instrucción o entrenamiento para uso en grupos, así como de estrategias para propiciar el desarrollo de habilidades mixtas (aprendizaje y desarrollo personal y social). En el aprendizaje colaborativo **cada miembro del grupo es responsable de su propio aprendizaje, así como del de los restantes miembros del grupo** (Johnson, 1993.)

Más que una técnica, el aprendizaje colaborativo es considerado una filosofía de interacción y una forma personal de trabajo, que implica el manejo de aspectos tales como el **respeto a las contribuciones y capacidades individuales de los miembros del grupo** (Maldonado Pérez, 2007). Lo que lo distingue de otro tipo de situaciones grupales, es el desarrollo de la interdependencia positiva entre los alumnos, es decir, de una toma de conciencia de que **sólo es posible lograr las metas individuales de aprendizaje si los demás compañeros del grupo también logran las suyas.**

El aprendizaje colaborativo surge a través de transacciones entre los alumnos, o entre el docente y los alumnos, en un proceso en el cual cambia la responsabilidad del aprendizaje, del docente como experto, al alumno, y asume que el docente es también un sujeto que aprende. Lo más importante en la formación de grupos de trabajo colaborativo es vigilar que los elementos básicos estén claramente estructurados en cada

sesión de trabajo. Sólo de esta manera se puede lograr que se produzca, tanto el esfuerzo colaborativo en el grupo, como una estrecha relación entre la colaboración y los resultados (Johnson & F. Johnson, 1997).

Los elementos básicos que deben estar presentes en los grupos de trabajo colaborativo para que éste sea efectivo son:

- la interdependencia positiva.
- la responsabilidad individual.
- la interacción promotora.
- el uso apropiado de destrezas sociales.
- el procesamiento del grupo.

Asimismo, el trabajo colaborativo se caracteriza principalmente por lo siguiente:

- Se desarrolla mediante **acciones de cooperación, responsabilidad, respeto y comunicación**, en forma sistemática, entre los integrantes del grupo y subgrupos.
- Va **más allá que sólo el simple trabajo en equipo** por parte de los alumnos. Básicamente se puede orientar a que los alumnos intercambien información y trabajen en tareas hasta que todos sus miembros las han entendido y terminado, aprendiendo a través de la colaboración.
- Se distingue por el desarrollo de una **interdependencia positiva entre los alumnos**, en donde se tome conciencia de que sólo es posible lograr las metas individuales de aprendizaje si los demás compañeros del grupo también logran las suyas.
- Aunque en esencia esta estrategia promueve la actividad en pequeños grupos de trabajo, se debe cuidar en el planteamiento de las actividades que **cada integrante obtenga una evidencia personal para poder integrarla a su portafolio de evidencias**.

Aprendizaje Basado en Problemas.

Consiste en la presentación de **situaciones reales o simuladas** que requieren la aplicación del conocimiento, en las cuales el **alumno debe analizar la situación y elegir o construir una o varias alternativas para su solución** (Díaz Barriga Arceo, 2003). Es importante aplicar esta estrategia ya que **las competencias se adquieren en el proceso de solución de problemas** y en este sentido, el alumno aprende a solucionarlos cuando se enfrenta a problemas de su vida cotidiana, a problemas vinculados con sus vivencias dentro del Colegio o con la profesión. Asimismo, el alumno se apropia de los conocimientos, habilidades y normas de comportamiento que le permiten la aplicación creativa a nuevas situaciones sociales, profesionales o de aprendizaje, por lo que:

- Se puede trabajar en forma individual o de grupos pequeños de alumnos que se reúnen a analizar y a resolver un problema seleccionado o diseñado especialmente para el logro de ciertos resultados de aprendizaje.
- Se debe presentar primero el problema, se identifican las necesidades de aprendizaje, se busca la información necesaria y finalmente se regresa al problema con una solución o se identifican problemas nuevos y se repite el ciclo.
- Los problemas deben estar diseñados para motivar la búsqueda independiente de la información a través de todos los medios disponibles para el alumno y además generar discusión o controversia en el grupo.
- El mismo diseño del problema debe estimular que los alumnos utilicen los aprendizajes previamente adquiridos.
- El diseño del problema debe comprometer el interés de los alumnos para examinar de manera profunda los conceptos y objetivos que se quieren aprender.
- El problema debe estar en relación con los objetivos del programa de estudio y con problemas o situaciones de la vida diaria para que los alumnos encuentren mayor sentido en el trabajo que realizan.
- Los problemas deben llevar a los alumnos a tomar decisiones o hacer juicios basados en hechos, información lógica y fundamentada, y obligarlos a justificar sus decisiones y razonamientos.
- Se debe centrar en el alumno y no en el docente.

TÉCNICAS

Método de proyectos.

Es una técnica didáctica que incluye actividades que pueden requerir que los alumnos **investiguen, construyan y analicen información** que coincida con los objetivos específicos de una tarea determinada en la que se **organizan actividades desde una perspectiva experiencial**, donde el alumno aprende a través de la práctica personal, activa y directa con el propósito de aclarar, reforzar y construir aprendizajes (Intel Educación).

Para definir proyectos efectivos se debe considerar principalmente que:

- Los alumnos son el centro del proceso de aprendizaje.
- Los proyectos se enfocan en resultados de aprendizaje acordes con los programas de estudio.

- Las preguntas orientadoras conducen la ejecución de los proyectos.
- Los proyectos involucran múltiples tipos de evaluaciones continuas.
- El proyecto tiene conexiones con el mundo real.
- Los alumnos demuestran conocimiento a través de un producto o desempeño.
- La tecnología apoya y mejora el aprendizaje de los alumnos.
- Las destrezas de pensamiento son integrales al proyecto.

Para el presente módulo se hacen las siguientes recomendaciones:

- Integrar varios módulos mediante el método de proyectos, lo cual es ideal para desarrollar un trabajo colaborativo.
- En el planteamiento del proyecto, cuidar los siguientes aspectos:
 - ✓ Establecer el alcance y la complejidad.
 - ✓ Determinar las metas.
 - ✓ Definir la duración.
 - ✓ Determinar los recursos y apoyos.
 - ✓ Establecer preguntas guía. Las preguntas guía conducen a los alumnos hacia el logro de los objetivos del proyecto. La cantidad de preguntas guía es proporcional a la complejidad del proyecto.
 - ✓ Calendarizar y organizar las actividades y productos preliminares y definitivos necesarias para dar cumplimiento al proyecto.
- Las actividades deben ayudar a responsabilizar a los alumnos de su propio aprendizaje y a **aplicar competencias adquiridas** en el salón de clase **en proyectos reales**, cuyo planteamiento se basa en un problema real e **involucra distintas áreas**.
- El proyecto debe implicar que los alumnos **participen en un proceso de investigación**, en el que **utilicen diferentes estrategias de estudio**; puedan participar en el proceso de planificación del propio aprendizaje y les ayude a ser flexibles, reconocer al "otro" y comprender su propio entorno personal y cultural. Así entonces se debe favorecer el desarrollo de **estrategias de indagación, interpretación y presentación del proceso seguido**.
- De acuerdo a algunos teóricos, mediante el método de proyectos los alumnos buscan soluciones a problemas no convencionales, cuando llevan a la práctica el hacer y depurar preguntas, debatir ideas, hacer predicciones, diseñar planes y/o experimentos, recolectar y analizar datos, establecer

conclusiones, comunicar sus ideas y descubrimientos a otros, hacer nuevas preguntas, crear artefactos o propuestas muy concretas de orden social, científico, ambiental, etc.

- En la gran mayoría de los casos los proyectos se llevan a cabo **fuera del salón de clase** y, dependiendo de la orientación del proyecto, en muchos de los casos pueden **interactuar con sus comunidades** o permitirle un **contacto directo con las fuentes de información** necesarias para el planteamiento de su trabajo. Estas experiencias en las que se ven involucrados hacen que aprendan a manejar y usar los recursos de los que disponen como el tiempo y los materiales.
- Como medio de evaluación se recomienda que todos los proyectos tengan **una o más presentaciones del avance para evaluar resultados** relacionados con el proyecto.
- Para conocer acerca del progreso de un proyecto se puede:
 - ✓ Pedir reportes del progreso.
 - ✓ Presentaciones de avance,
 - ✓ Monitorear el trabajo individual o en grupos.
 - ✓ Solicitar una bitácora en relación con cada proyecto.
 - ✓ Calendarizar sesiones semanales de reflexión sobre avances en función de la revisión del plan de proyecto.

Estudio de casos.

El estudio de casos es una técnica de enseñanza en la que los alumnos **aprenden sobre la base de experiencias y situaciones de la vida real**, y se permiten así, construir su propio aprendizaje en un contexto que los aproxima a su entorno. Esta técnica se basa en la participación activa y en procesos colaborativos y democráticos de discusión de la situación reflejada en el caso, por lo que:

- Se deben representar situaciones problemáticas diversas de la vida para que se estudien y analicen.
- Se pretende que los alumnos generen soluciones válidas para los posibles problemas de carácter complejo que se presenten en la realidad futura.
- Se deben proponer datos concretos para reflexionar, analizar y discutir en grupo y encontrar posibles alternativas para la solución del problema planteado. Guiar al alumno en la generación de alternativas de solución, le permite desarrollar la habilidad creativa, la capacidad de innovación y representa un recurso para conectar la teoría a la práctica real.
- Debe permitir reflexionar y contrastar las propias conclusiones con las de otros, aceptarlas y expresar sugerencias.

El estudio de casos es pertinente usarlo cuando se pretende:

- Analizar un problema.
- Determinar un método de análisis.
- Adquirir agilidad en determinar alternativas o cursos de acción.
- Tomar decisiones.

Algunos teóricos plantean las siguientes fases para el estudio de un caso:

- **Fase preliminar:** Presentación del caso a los participantes
- **Fase de eclosión:** "Explosión" de opiniones, impresiones, juicios, posibles alternativas, etc., por parte de los participantes.
- **Fase de análisis:** En esta fase es preciso llegar hasta la determinación de aquellos hechos que son significativos. Se concluye esta fase cuando se ha conseguido una síntesis aceptada por todos los miembros del grupo.
- **Fase de conceptualización:** Es la formulación de conceptos o de principios concretos de acción, aplicables en el caso actual y que permiten ser utilizados o transferidos en una situación parecida.

Interrogación.

Consiste en llevar a los alumnos a la **discusión y al análisis de situaciones o información**, con base en preguntas planteadas y formuladas por el docente o por los mismos alumnos, con el fin de explorar las capacidades del pensamiento al activar sus procesos cognitivos; se recomienda **integrar esta técnica de manera sistemática y continua** a las anteriormente descritas y al abordar cualquier tema del programa de estudio.

Participativo-vivenciales.

Son un conjunto de elementos didácticos, sobre todo los que exigen un grado considerable de **involucramiento y participación de todos los miembros del grupo** y que sólo tienen como límite el grado de imaginación y creatividad del facilitador.

Los ejercicios vivenciales son una alternativa para llevar a cabo el proceso enseñanza-aprendizaje, no sólo porque facilitan la transmisión de conocimientos, sino porque además permiten **identificar y fomentar aspectos de liderazgo, motivación, interacción y comunicación del grupo**, etc., los cuales son de vital importancia para la organización, desarrollo y control de un grupo de aprendizaje.

Los ejercicios vivenciales resultan ser una situación planeada y estructurada de tal manera que representan una experiencia muy atractiva, divertida y hasta emocionante. El juego significa apartarse, salirse de lo rutinario y monótono, para asumir un papel o personaje a través del cual el individuo pueda manifestar lo que verdaderamente es o quisiera ser sin temor a la crítica, al rechazo o al ridículo.

El desarrollo de estas experiencias se encuentra determinado por los conocimientos, habilidades y actitudes que el grupo requiera revisar o analizar y por sus propias vivencias y necesidades personales.

4. Enfoque del Módulo

Atención al comensal, es un módulo conformado por dos unidades, su estructura la conforman los siguientes ejes de aprendizaje: preparación de la estación de servicio y equipo de operación para la recepción del comensal; prestación del servicio de alimentos y bebidas al comensal y conclusión del servicio al comensal. El primer eje se desarrolla con la monta del servicio bajo los procedimientos establecidos por la empresa, así como la recepción del comensal empleando los protocolos que determina la empresa en un contexto de cordialidad y amabilidad que permita al comensal sentirse en un lugar de regodeo. En el segundo eje de aprendizaje se aborda la presentación de alimentos y bebidas al comensal, de acuerdo a la oferta ofrecida por cada empresa de restauración y lo solicitado por el comensal y en el último eje conclusión del servicio al comensal se integran actividades sobre el cobro de la cuenta al comensal y la limpieza del equipo y del área de trabajo de acuerdo con los procedimientos establecidos por la empresa.

En el presente modulo los alumnos desarrollan habilidades, destrezas y experiencias para obtener practica en la atención al comensal, contribuyendo a su formación profesional.

En este módulo de atención al comensal es necesario formular estrategias innovadoras que estén de acorde a las necesidades de la empresa y del comensales, buscar aprendizajes significativos a corto y a largo plazo dejando de tras al proceso de aprendizaje-enseñanza tradicional por lo tanto se recomienda que el docente recurra a aprendizajes innovadores y propositivos, que integre actividades, prácticas y tareas competitivas del módulo actual.

Los aprendizajes cognitivos y prácticos que se desarrollan en este módulo son fundamentales en el alumno, abordando dos líneas de trabajo: la atención al cliente y la organización y limpieza del área de trabajo, permitiendo que adquiera competencias que desarrollen habilidades y destrezas que serán fundamentales a lo largo de su profesión.

En todo momento se desarrollan actividades relacionadas con el “**saber ser**” y “**saber hacer**”, que ayudan a fortalecer los valores y actitudes del alumno importantes en el ámbito del servicio, en este módulo se abordan competencias transversales como son: **de comunicación, tecnológicas, ecológicas, críticas, creativas y éticas**, estas competencias se verán reflejadas a lo largo del módulo, consecuentemente se recomienda que el módulo de atención al comensal se deben desarrollar el trabajo individual y en equipo de los alumnos fortaleciendo habilidades y destres.

El docente desarrolle aprendizajes y actividades en donde se aborden situaciones relacionadas a la atención y servicio del comensal donde se muestren escenarios diversos a los cuales se puede enfrentar el alumno en el desarrollo de sus actividades, promoviendo las competencias transversales y el crecimiento grupal e individual.

5. Orientaciones didácticas y estrategias de aprendizaje por unidad

Unidad I	Ejecución de procedimientos de recepción y servicio del comensal/cliente.
Orientaciones didácticas	

En este módulo de atención al comensal es importante que el desarrollo de las competencias sea dirigido a formar un profesional técnico que sea capaz de inmiscuirse en la elaboración y ejecución de procesos técnico-administrativos concernidos con la organización de empresas de restauración.

Es importante que el docente facilite la adquisición de competencias y para ello se sugiere las siguientes orientaciones didácticas:

- Incita la asistencia puntual y constante al aula, realizando la importancia de una actitud positiva y de compromiso al aprendizaje.
- Considera el trabajo en equipo dentro del aula, aplicando actitudes de respeto y tolerancias en la opinión de los demás, además de desarrollar facilidad de palabra para expresar críticas y desacuerdos en forma propositiva.
- Propicia la reflexión sobre el trabajo en equipo, tomando acuerdos y actividades que se vayan a realizar especialmente al inicio del módulo, fomentando la cooperación y compañerismo para que se desarrolle un ambiente armónico.
- Insta a los alumnos a ejercer los valores de respeto, dignidad, la no-violencia, la equidad de género, la responsabilidad, el orden, la limpieza y el trabajo en equipo en todas sus actividades y relaciones que establezcan.
- Motiva el cumplimiento de tareas, la participación en clase y la realización de actividades y prácticas dentro o fuera del aula.
- Realiza una evaluación diagnóstica sobre conocimientos previos relacionados con los contenidos descritos en las unidades de aprendizaje, con el propósito de identificar aspectos que requieran ser reforzados, solicitando a los alumnos asumir su compromiso al estudiar, motivándolos a definir sus propias metas mediante la potenciación de su espíritu creativo, emprendedor, habilidades, valores y fortalezas.
- Establece la importancia de llevar registros de avances y dificultades a manera de guiar la retroalimentación (AUTOEVALUACION).
- Da continuidad a las clases a través de apuntes y registro de las conclusiones de cada tema en forma individual, donde además anote las experiencias sobresalientes del día y le sirvan de retroalimentación más adelante para conformar su portafolio de evidencias. (AUTOEVALUACION).

- Establece actividades integradoras, donde hagan uso de recursos y ambientes académicos diversos, para promover el buen uso de los instrumentos necesarios antes de llevarlos al uso práctico.
- Dirige ejercicios vivenciales para desarrollar procedimientos asociados con las instalaciones del área de servicio o comedor, ambientación y/o decoración, equipo de trabajo, mobiliario, dotaciones de la empresa de restauración.
- Promueve e implementa la interrelación existente entre las habilidades y estrategias de aprendizaje con las actitudes y valores para propiciar la atención del alumno en función de la aplicación es estos en el módulo.
- Activa las competencias previas que posee cada alumno y potencia su enlace con la información recientemente adquirida, sobre todo en las primeras sesiones o al iniciar temas nuevos.
- Genera expectativas apropiadas en cada una de las sesiones, indicando qué se alcanzará en cada uno de los resultados de aprendizaje y en qué consiste.
- Estimula las actividades de reflexión individual y grupal para propiciar el trabajo colaborativo y cooperativo.
- Destaca la importancia de que los alumnos se autoevalúen con la finalidad de que asuman su responsabilidad y tomen decisiones oportunas relacionadas con el aprovechamiento académico y la adquisición de competencias en acción profesional.
- Se recomienda que coordine actividades en donde el alumno caracterice cada uno de los procedimientos, identificando cada tipo de servicio y como debe ser la recepción del comensal.
- Aclara dudas y preguntas de acuerdo a los apuntes y tareas realizados por cada uno de los alumnos, para fomentar el estudio y trabajo de manera individual y grupal.
- Se recomienda al docente, realicen una visita a una o varias empresas de restauración que contextualice los procesos de preparación de un área de trabajo en un restaurante, haciendo posible que se obtenga un aprendizaje vivencial.
- Propicia la reflexión sobre el alcance, ventajas y beneficios que les representará en la vida y que se fomente durante todo el módulo:

La autonomía, responsabilidad y cuidado de sí mismo, mediante el autoconocimiento que cada alumno va desarrollando, tanto de sus cualidades, como de las áreas en que debe trabajar para su reforzamiento, determinando las acciones de corto, mediano y largo plazo, necesarias para la consecución de los objetivos definidos, considerando los factores sociales, económicos y personales que pueden influir positiva o negativamente en los objetivos contemplados para planear, elegir alternativas y administrar los recursos con los que cuenta.

Que el alumno proponga soluciones a problemas reales o hipotéticos, con base en actividades de búsqueda de información objetiva y veraz, aplicación de lo aprendido, e innovación en los métodos establecidos. Asimismo, se promueve el análisis crítico y fundamentado.

El interés y el respeto por la diversidad cultural en todas sus manifestaciones y que el alumno conozca puntos de vista diferentes sobre asuntos de interés público y personal, como condición para conformar el criterio personal de manera libre y sustentada.

El compromiso con el respeto a la persona, sin distinción de género, y la promoción de la igualdad de oportunidades para hombres y mujeres, asumiendo el alumno el papel de agente de cambio en el proceso de apertura de espacios de participación social y laboral de los que tradicionalmente se ha excluido al género femenino.

Que el alumno sea capaz de automotivarse en el logro de metas personales y académicas, de desarrollar la capacidad para regular y manejar sus propios impulsos y necesidades, asumir sus propios sentimientos y emociones y encauzarlos positivamente.

Que sea capaz de continuar aprendiendo de manera cada vez más eficaz y autónoma de acuerdo a los propios objetivos y necesidades, lo que implica aprender a autorregular su proceso de aprendizaje y a resolver diversas problemáticas de la vida académica y profesional, realizando de manera sistemática la planificación de las actividades que le facilitarán aprender, la regulación de su proceso de aprendizaje y la evaluación de los resultados obtenidos tras la aplicación de la estrategia seleccionada.

Que desarrolle capacidades para establecer una comunicación asertiva y efectiva, en diversos contextos, así como para identificar canales alternos y plurales que diversifiquen la obtención de la información y los enfoques con que ésta es tratada, utilizando una segunda lengua en situaciones cotidianas y en la consulta e interpretación de documentos técnicos.

Que aprenda a desempeñarse en situaciones de aprendizaje cooperativo y colaborativo, interactuando y trabajando para el logro de los objetivos y metas de aprendizaje del grupo, lo que contribuye también al desarrollo personal y social del alumno.

Que participe activamente en la democracia, traducida en una mayor equidad en diversos ámbitos sociales y profesionales de su entorno. Todo ello con capacidad de tolerancia y flexibilidad de criterio para alcanzar consensos.

Que ejecute buenas prácticas de higiene y seguridad asegurando la idoneidad y aptitud de alimentos en el desempeño de sus actividades profesionales.

Que adquiera el compromiso social de sustentabilidad, aplicable más allá de lo relativo al medio ambiente, orientándose a la satisfacción de las necesidades actuales, sin perjuicio de las futuras generaciones en el plano social, tecnológico, económico, cultural y cualquier otro que se relacione con la preservación y bienestar de la especie humana.

Que aprenda a minimizar el impacto de sus actividades cotidianas sobre el medio ambiente; consuma responsablemente; se desempeñe con seguridad, calidad y ética en espacios naturales y urbanos; elimine contaminantes o las fuentes de riesgo antes de que se generen, y seleccione y emplee materiales reciclables y biodegradables.

Motiva al alumno a desarrollar las competencias transversales considerando sus atributos:

— **Se autodetermina y cuida de sí**

- ✓ Se conoce y valora a sí mismo y aborda problemas y retos teniendo en cuenta los objetivos que persigue.
- ✓ 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.
- ✓ Elige y practica estilos de vida saludables a partir del aprendizaje significativo.
- **Se expresa y comunica**
 - ✓ Escucha, interpreta y emite mensajes pertinentes en distintos contextos mediante la utilización de medios, códigos y herramientas apropiados de acuerdo con lo requerido.
 - ✓ Maneja las tecnologías de la información y la comunicación para obtener información y expresar ideas relacionadas con los temas a abordar.
- **Piensa crítica y reflexivamente**
 - ✓ Desarrolla innovaciones y propone soluciones a problemas a partir de métodos establecidos relacionados con las competencias profesionales que está adquiriendo.
 - ✓ Sigue instrucciones y procedimientos de manera reflexiva, comprendiendo como cada uno de sus pasos contribuye al alcance de un objetivo.
 - ✓ 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.
- **Aprende de forma autónoma**
 - ✓ Articula saberes de diversos campos disciplinares y establece relaciones entre ellos para desempeñar su profesión y su vida cotidiana.
- **Trabaja en forma colaborativa**
 - ✓ Mantiene una actitud respetuosa hacia la interculturalidad, la diversidad de creencias, la equidad de género, valores, ideas y prácticas sociales.
 - ✓ Contribuye al desarrollo sustentable de manera crítica, con acciones responsables.

Estrategias de Aprendizaje	Recursos Académicos
<ul style="list-style-type: none"> • Participar activamente con preguntas y dudas en el encuadre de la unidad de aprendizaje tomando acuerdos sobre la forma de trabajar y definir claramente las actividades y tareas, con la finalidad de cumplir con los trabajos dentro o fuera del aula y lograr los resultados de aprendizaje planteados. • Determinar cuáles son las empresas de restauración existentes en tu comunidad. • Organizado en equipos dependiendo las dimensiones del grupo describir los requerimientos necesarios para la preparación de un servicio de atención al comensal, • Realizar la actividad núm. 1 “Figuras en servilletas para el montaje de mesas” • Realizar diferentes figuras para el montaje de mesas utilizando servilletas de tela • Elaborar exposición interna donde se muestren las diferentes figuras • Realiza la practica núm. 1 “ Montaje de servicio al comensal” • Realiza la ejercicio núm. 1 “ Preparación del área de servicio” • Realizar el ejercicio núm. 2 “Montajes en establecimientos de restauración” • Elaborar una presentación en medio electrónico que contenga las descripciones específicas de diferentes montajes y tipos de servicio en una empresa de restauración elegida , y sea expuesta ante el grupo: • Determinen la estructura y contenido del documento. • Seleccionen imágenes que representen la información recopilada como apoyo para la exposición en pleno. • Consulten con el docente el tiempo que dispondrán para la presentación. • Incentiven la participación del resto de los compañeros de grupo haciendo preguntas, comentarios, o bien, dar la oportunidad de atender una sesión de preguntas y respuestas al finalizar la presentación. • Soliciten la intervención del docente, cuando sientan que no cuenta con elementos clarificadores que aporten precisiones. • Realicen una presentación física del tipo de montaje y servició elegido. • Realizar diferentes tipos de montajes organizando el <i>mise in place</i> de cada servicio elegido • Integrarse en equipo de trabajo de acuerdo con la asignación del docente, y entre los miembros tomen acuerdos para realizar en el taller de alimentos y bebidas el proceso de recepción del comensal/cliente, ello les implicará: 	<ul style="list-style-type: none"> • Ferret, Christian. <u>El servicio de referencia, trabajos prácticos en restaurantes.</u> Editorial IFGP/Editorial LIMUSA, México, 2010. • Denia Valera, Ildefonso. <u>Manual de servicio de restaurante-bar.</u> Segunda edición, Editorial LIMUSA, México, 2008. • Lara J. <u>Dirección de Alimentos y Bebidas en Hoteles.</u> Editorial LIMUSA, México, 2005. • 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 http://www.infomipyme.com/Docs/GT/Offline/administracion/acliente.htm (13/07/15) • Como dar un buen servicio al cliente. Disponible en: http://www.generacione.com/como-dar-un-buen-servicio-al-cliente-1/ (13/07/15) • Manual de servicio para restaurantes y hoteles. Disponible en: http://www.mailxmail.com/curso-manual-servicio-restaurantes-hoteles/como-dar-servicio-cortes-eficiente-restauracion (13/07/15)

Estrategias de Aprendizaje	Recursos Académicos
<ul style="list-style-type: none">• Distribuir las tareas entre todos, considerando que algunos miembros de la brigada de trabajo deberán fungir como comensales y otros como prestadores del servicio de alimentos y bebidas y posteriormente intercambiar roles, de acuerdo con la organización que determine el docente, la finalidad es que todos participen en los dos contextos.• Seleccionar un tipo de establecimiento para emular el proceso de recepción al comensal, ya sea, una cafetería, un comedor industrial, un restaurante de hotel, área de servicio de alimentos y bebidas en un hospital, un salón de fiestas, tipo de evento, en un bar, en clubes sociales y deportivos, en complejos turísticos o en un crucero.• Estructurar una oferta gastronómica, la cual debe responder a las características del tipo de establecimiento y tipo de servicio seleccionados para prestar el servicio de alimentos y bebidas.• Realizar la actividad núm. 3 denominada “Toma de orden al comensal”	

Unidad II	Ejecución del servicio al comensal/cliente y procedimientos de post-servicio
Orientaciones didácticas	

Es importante que el docente facilite la adquisición de competencias y para ello se sugieren las siguientes orientaciones didácticas:

- Incita la asistencia puntual y constante al aula, realizando la importancia de una actitud positiva y de compromiso al aprendizaje.
- Considerar el trabajo en equipo dentro del aula, aplicando actitudes de respeto y tolerancias en la opinión de los demás, además de desarrollar facilidad de palabra para expresar críticas y desacuerdos en forma propositiva.
- Realiza lluvia de ideas al inicio de cada tema para activar los aprendizajes previos de los contenidos a bordar.
- Determina roles para cada miembro del equipo de trabajo y al grupo en general, para ejecutar el procedimiento que se describe a continuación, permitirá a los miembros de cada equipo de trabajo, fomentar aspectos de liderazgo, motivación, interacción y comunicación del grupo, etc., los cuales son de vital importancia para la organización, desarrollo y control de un grupo de aprendizaje, en semejanza los sitios de inserción laboral.
- Realiza prácticas o ejercicios, los cuales resultan ser una situación planeada y estructurada de tal manera que representan una experiencia muy atractiva, divertida y hasta emocionante. El desarrollo de estas experiencias se encuentra determinado por los conocimientos, habilidades y actitudes que el grupo requiera revisar o analizar y por sus propias vivencias y necesidades personales.

Con respecto a la propuesta específica de orientaciones didácticas se presentan las siguientes:

- Motiva visitas y prácticas en campo al sector de restauración, harán posible que se obtenga un aprendizaje real e información contextualizada respecto al tipo de elementos y las características que destacarán durante el desarrollo de la unidad.
- Planea el desarrollo del ejercicio vivencial, determinando tiempos, espacios, recursos, roles, y considerando la posibilidad de tener observadores representantes del sector de restauración de la localidad y padres de familia.
- Realiza al final de cada resultado de aprendizaje sesiones de preguntas y respuestas relacionadas con los contenidos abordados, a fin de solucionar dudas fomentando el trabajo colaborativo de los integrantes del grupo.

Motiva al alumno a desarrollar las competencias transversales considerando sus atributos:

- **Se autodetermina y cuida de sí**
 - ✓ Se conoce y valora a sí mismo y aborda problemas y retos teniendo en cuenta los objetivos que persigue.
 - ✓ 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.
 - ✓ Elige y practica estilos de vida saludables a partir del aprendizaje significativo.

— **Se expresa y comunica**

- ✓ Escucha, interpreta y emite mensajes pertinentes en distintos contextos mediante la utilización de medios, códigos y herramientas apropiados de acuerdo con lo requerido.
- ✓ Maneja las tecnologías de la información y la comunicación para obtener información y expresar ideas relacionadas con los temas a abordar.

— **Piensa crítica y reflexivamente**

- ✓ Desarrolla innovaciones y propone soluciones a problemas a partir de métodos establecidos relacionados con las competencias profesionales que está adquiriendo.
- ✓ Sigue instrucciones y procedimientos de manera reflexiva, comprendiendo como cada uno de sus pasos contribuye al alcance de un objetivo.
- ✓ 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.

— **Aprende de forma autónoma**

- ✓ Articula saberes de diversos campos disciplinares y establece relaciones entre ellos para desempeñar su profesión y su vida cotidiana.

— **Trabaja en forma colaborativa**

- ✓ Mantiene una actitud respetuosa hacia la interculturalidad, la diversidad de creencias, la equidad de género, valores, ideas y prácticas sociales.
- ✓ Contribuye al desarrollo sustentable de manera crítica, con acciones responsables.

Estrategias de Aprendizaje	Recursos Académicos
<ul style="list-style-type: none"> • Realizar la actividad núm. 3 “Entrega de alimentos y bebidas a clientes” • Recopilar individualmente en diferentes fuentes de información documentales o electrónicas, temas relacionados con elementos que intervienen en la atención al comensal/cliente durante su estancia en el establecimiento, empresa o negocio que comercializa alimentos y bebidas, considerando: <ul style="list-style-type: none"> – Objetivo, políticas y normas de una empresa – Definición de servicio – Características del servicio: heterogeneidad, intangibilidad, variabilidad, inseparabilidad e imperdurabilidad. – Definición de cliente – Estrategias de servicio al cliente: calidad, lealtad, liderazgo, productividad, satisfacción, valor del servicio. – Estándares de servicio: saber estar, vocabulario, conocimiento de la oferta gastronómica, conocimiento del entorno, trato hacia el cliente. • Participar en la dinámica de lluvias de ideas que conducirá el docente, con la finalidad de propiciar el debate entre los alumnos del grupo, cuya sesión tendrá la utilidad de clarificar cualquier duda, inquietud, comentario, observación que exprese cada alumno. • Desarrollar en el plantel ejercicios relacionados al servicio de alimentos y bebidas como brigada de trabajo, implicando actuar como en ejercicios anteriores se ha sugerido, donde en esta ocasión • Realizar la actividad de evaluación 2.1.1. Realizar ejercicios de charoleo con diferentes tipos y tamaños de charola • Realizar la actividad núm. 4 “Cobro de consumo al comensal y operaciones de post-servicio” • Interrelacionar individualmente y después como brigada de trabajo los resultados obtenidos en los ejercicios anteriores con los siguientes 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 	<ul style="list-style-type: none"> • Ferret, Christian. El servicio de referencia, trabajos prácticos en restaurantes. Editorial IFGP/Editorial LIMUSA, México, 2010. • Denia Valera, Ildelfonso. Manual de servicio de restaurante-bar. Segunda edición, Editorial LIMUSA, México, 2008. • Lara J. Dirección de Alimentos y Bebidas en Hoteles. Editorial LIMUSA, México, 2005. • • 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 (13/07/15) • Como dar un buen servicio al cliente. Disponible en: http://www.generacione.com/como-dar-un-buen-servicio-al-cliente-1/ (13/07/15) • Manual de servicio de servicio para restaurantes y hoteles. Disponible en: http://www.mailxmail.com/curso-manual-servicio-restaurantes-hoteles/como-dar-servicio-cortes-eficiente-restauracion (13/07/15) • El servicio al cliente. Disponible en:

Estrategias de Aprendizaje	Recursos Académicos
<ul style="list-style-type: none"> - Forma de pago - Monto total - Facturación - Gestión del pago - Etapas previas al pago - Apertura de cuenta: registro manual o electrónico y/o informático - Facturación: redacción de la factura, tantos de expedición para el control, interdepartamental, razón social, dirección del establecimiento, registro federal de causantes, nombre comercial del establecimiento y cédula fiscal, fecha de emisión, nombre de cada prestación servida, precio unitario, propina, impuesto al valor agregado, datos fiscales del comensal/cliente, presentación de la cuenta al comensal, cobro de cuenta • Elaborar individualmente una matriz de inducción que especifique lo siguiente, integrarlo a su portafolio de evidencias: <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 convierte la queja de comensal en una oportunidad para mejorar • Realizar la actividad núm. 5 Medición del grado de satisfacción del comensal • Realiza la actividad de evaluación núm. 2.3.1 Medición del grado de satisfacción del comensal. 	<p>http://www.crecenegocios.com/el-servicio-al-cliente/ (13/07/15)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estándar de Competencia: Atención a Comensales. CONOCER, México, D.F. Disponible en: http://www.conocer.gob.mx/ (13/07/15) • La medición de la satisfacción del cliente en restauración. Disponible en: http://www.gestionrestaurantes.com/llegir_article.php?article=428 (22/07/11) • Manual del mesero perfecto. Disponible en: http://www.concatur.com/home/pdf/manualdelmesero.pdf (13/07/15) • Meseros entrenados, negocios bien librados. Disponible en: http://www.catering.com.co/ediciones_catering/EDICION7/el%20negocio%20por%20el%20mango/14-18%20NEGOCIO%20POR%20EL%20MANGO.pdf (13/07/15)

6. Prácticas/Ejercicios /Problemas/Actividades

Nombre del Alumno:

Grupo:

Unidad de Aprendizaje 1:

Ejecución de procedimientos de recepción y servicio del comensal/cliente

Resultado de Aprendizaje:

Realiza y prepara montajes de servicio al comensal

Actividad núm. 1:

“Figuras en servilletas para el montaje de mesas”

INSTRUCCIONES:

- Organiza equipos de 4 integrantes.
- Revisa los siguientes links de Internet. <http://www.youtube.com/watch?v=7-e4KKHlbVA&feature=youtu.be> o <http://www.youtube.com/watch?v=qd7kk6INRMU&feature=youtu.be>
- Realiza visitas a empresas de servicios y observa el procedimiento del montaje en diferentes contextos.
- Realiza exposición de las diferentes figuras armadas en servilletas para los diferentes montajes y servicios.





Unidad de Aprendizaje:	Ejecución de procedimientos de recepción y servicio del comensal/cliente	Número:	1
Práctica 1 :	“Montaje de servicio”	Número:	1
Propósito de la práctica:	Realizar montajes de mesas con base el tipo de servicio y empresa de restauración para la atención del comensal.		
Escenario:	Empresa de Restauración o aula	Duración	4 horas

Materiales, Herramientas, Instrumental, Maquinaria y Equipo	Desempeños
<ul style="list-style-type: none"> • Mantelería, servilletas • Cristalería • Plaque • Mesas y sillas • Lápiz • Fichas de trabajo • Libreta • Cámara fotográfica 	<p>MEDIDAS DE HIGIENE</p> <p>Mujeres</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Cabello recogido o en chongo ➤ Maquillaje discreto ➤ Aretes de broquel ➤ No traer uñas pintadas ➤ Uñas cortas ➤ Utilizar calzado cómodo y con antiderrapante <p>Hombre:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Cabello corto ➤ No utilizar barba ni bigote ➤ Uñas cortas ➤ No utilizar <i>pearcing</i>, aretes ni lucir tatuajes ➤ Utilizar loción discreta ➤ Utilizar calzado cómodo y con antiderrapante <p>MEDIDAS DE SEGURIDAD</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ No utilizar aparatos eléctricos, en casos de desconocer su uso. ➤ Trapear plaque y cristalería con cuidado, a fin de no romperlos ➤ No jugar con cuchillos, ni utensilios punzo contantes ➤ Mantener orden y responsabilidad dentro del área

- No proporcionar información sobre el personal que labora en la empresa de restauración.
- Portar los números telefónicos de emergencia
- Realiza el montaje de servicio al comensal, conforme el tipo de servicio y empresa de restauración.
- Realiza fichas descriptivas, en donde integres recomendaciones básicas para el montaje.
 - Acomodo de cristalería y plaque
 - Montaje de la servilleta
 - Centro de mesa (en caso de que la empresa de restauración lo emplee)
- Consulta los siguientes videos: <http://www.youtube.com/watch?v=lufsbQOStJQ> ,
<http://www.youtube.com/watch?v=IrlY-PNmG2A>



- Realiza una descripción de los tipos de montaje que existen en los establecimientos.
- Entrega resumen de los tipos de montaje que existen en los establecimientos
- Toma fotos de los diferentes montajes realizados y presenta un portafolio de ellas.
- Integra equipos de 5 personas y simula un tipo de montaje y servicio no visto o analizado ni en clase ni en la empresa de restauración.



Nombre del Alumno:		Grupo:	
Unidad de Aprendizaje 1:	Ejecución de procedimientos de recepción y servicio del comensal.		
Resultado de Aprendizaje:	Preparar el área de servicio y recepción del comensal antes de una apertura		
Ejercicio núm. 1:	“ Preparación del área de servicio”		

Instrucciones:

- Identifica en una empresa de atención al comensal lo siguiente:
 - Stock de equipo necesario.
 - Mise en place
 - Plaqué
 - Cristalería
 - Mantelería y servilletas
- De acuerdo a lo anterior realiza un portafolio de fotografías que representen cada montaje para el servicio al comensal. (puedes realizarlo en equipos)
- Acude a una empresa de servicio e investiga:
 - Formas de limpieza y preparación del área de servicio.
 - Materiales y equipo empleados en la limpieza y preparación del área de servicio.

NOMBRE DEL EQUIPO	MATERIALES DE LIMPIEZA	FORMA DE LIMPIEZA

Nombre del Alumno:		Grupo:	
Unidad de Aprendizaje 1:	Ejecución de procedimientos de recepción y servicio del comensal/cliente		
Resultado de Aprendizaje:	Montar diferentes tipos de servicio dependiendo del cada establecimiento		
Ejercicio núm. 2:	"Montajes en establecimientos de restauración"		

INSTRUCCIONES:

- Integra equipos de 6 integrantes.
- Acude a establecimientos de servicios e identifica los tipos de servicios:
 - Francés
 - Americano
 - Inglés
 - Coctel
 - Buffet
 - Otros



- Presenta fichas descriptivas de cada servicio especificando sus características:

⚙ Ficha descriptiva
Servicio:

- De acuerdo a lo anterior elije en equipo un tipo de servicio y ejemplifícalo con su montaje.
- En parejas realiza un guión de bienvenida al comensal.
- Realiza un resumen/guía de recomendaciones para el montaje de acuerdo al número de personas.
- Realiza una exposición en donde se muestre el montaje de la mesa conforme un tipo de servicio.
- Realiza un resumen de la recepción del comensal
- Realiza un croquis de ubicación de la estación en servicios.

- Realiza un formato de toma de alimentos, para su realización puedes investigar diferentes formatos en empresas de tu comunidad o realizar una búsqueda en Internet. El siguiente te pueda dar una idea.

Orden de Compra

Fecha de Orden de Compra: ____/____/____ Número de Compra: _____

Nombre del Proveedor: _____

Cantidad	Descripción	Unidad	Costo Unitario
Total:			_____

Comentarios:

Preparado por: _____ Firma: _____

- De acuerdo al formato diseñado simula diferentes órdenes, considerando las necesidades del comensal.
- Entrega portafolio con las tomas de alimentos y bebidas realizadas.
- Realiza una investigación de los tiempos de preparación de los alimentos de tu carta/menú realizada en el resultado de aprendizaje anterior.
- Registra los resultados en la siguiente tabla:

Nombre del alimento	Tiempo de preparación

Nombre del alimento	Tiempo de preparación

- Presenta en plenaria y comparte la tabla anterior con tus compañeros.
- Efectúa un collage de los diferentes procesos de entrega de la orden de alimentos y bebidas.

Nombre del Alumno:		Grupo:	
---------------------------	--	---------------	--

Unidad de Aprendizaje 2:	Ejecución del servicio al comensal y procedimientos de post-servicio
---------------------------------	--

Resultado del Aprendizaje:	Servir a comensales alimentos y bebidas
-----------------------------------	---

Actividad núm. 3:	Entrega de alimentos y bebidas a clientes
--------------------------	---

INSTRUCCIONES:

- Realiza una descripción de los diferentes usos de una charola.



- De forma individual aprende el charoleo practicando auxiliándose con vasos con agua platos y cubiertos.
- Presenta en plenaria los usos que encontraste que se le pueden dar a una charola.
- Organiza equipos de 3 integrantes.
- Identifica los diferentes comensales que ocupan una mesa.
 - Crea un croquis en donde indiques el orden de servir en una mesa en donde tengas diferentes comensales:
 - Niños
 - Mujeres
 - Hombres

- Adultos mayores
- Plasma un croquis en donde indiques el orden de retirar en una mesa en donde tengas diferentes comensales:
 - Niños
 - Mujeres
 - Hombres
 - Adultos mayores
- Realizas fichas descriptivas donde indiques como retirar los siguientes elementos de la mesa:
 - Loza
 - Platos
 - Plaqué
- Organiza equipos de 4 integrantes.
- Acude a una empresa y observa cómo se realiza la entrega de la orden al comensal. Considera lo siguiente para la observación:
 - Tiempos de los alimentos solicitados
 - Bebidas y alimentos
 - Verificar la solicitud
- Registra lo observado realizando una lista de recomendaciones en la entrega. (Puedes realizar varias de acuerdo a los alimentos que se entregaron en la observación).
- Presenta en una plenaria e intercambia opiniones.
- Organiza al grupo en dos equipos.
- Cada equipo realizará el proceso de entrega de alimentos y bebidas a diferentes comensales:
 - Normales
 - Conflictivos
- Puedes elegir la forma de presentación, a continuación se realiza una propuesta.
 - Collage
 - Sociodrama
 - Una radionovela
 - Un video
 - Una sesión de fotos
 - Una revista
 - Otra

Nombre del Alumno:		Grupo:	
Unidad de Aprendizaje 2:	Ejecución del servicio al comensal/cliente y procedimientos de post-servicio		
Resultado de aprendizaje:	Formas y procedimientos de cobro de una cuenta a un comensal		
Actividad núm. 4:	Cobro de consumo al comensal y operaciones de post-servicio		

INSTRUCCIONES:

- Organiza al grupo en parejas
- Realiza una búsqueda en la Internet sobre los elementos que se requieren para hacer un cobro.
- Registra la información en fichas de trabajo
- Realiza una investigación de los elementos que se requieren para realizar un cobro.
- Realiza el cobro de consumo de los comensales considerando lo siguiente:
 - Precios de carta/menú.
 - Comandas
 - Orden de servicio.
- Simula diferentes servicios para realizar diferentes cobros.
- Realiza un cuadro sinóptico que indique el proceso de cobro.
- Realiza propuestas para indagar sobre la eficiencia del servicio.
- Acude a una empresa de servicios.
- Observa la reorganización del equipo así como su limpieza.
- Investiga el retiro del montaje de acuerdo a lo siguiente:
 - Muertos
 - Mise place
 - Menaje
- Realiza un collage en donde describas el retiro del montaje.
- Describe técnicas de limpieza de la mesa.
- Realiza un diálogo en donde puedas mostrar la despedida del comensal.

- En un croquis realiza la identificación rápida del equipo que debe ser retirado de acuerdo a las estaciones determinadas por la empresa de servicio. Considera lo siguiente:
 - Equipo en operación
 - Menaje
 - Loza
 - Cristalería
 - Plaqué
 - Mantelería

Nombre del Alumno:		Grupo:	
Unidad de Aprendizaje 2:	Ejecución del servicio al comensal/cliente y procedimientos de post-servicio		
Resultado de aprendizaje:	Obtención de claves que conseguirán incrementar la satisfacción del cliente		
Actividad núm. 5:	Medición del grado de satisfacción del comensal		

Instrucciones:

- En parejas y con ayuda del siguiente cuestionario elabora diferentes formas y maneras de satisfacción del cliente.

1. El saludo

- ¿Cuándo?
- Cuando entremos en contacto con el cliente
- Cuando nos encontremos visualmente
- Cuando se dirija a nosotros

2. Atención sin demora

- ¿Cómo?
- Dejando otra tarea menos prioritaria
- Haciéndole un comentario si no podemos
- Haciendo un gesto
- Siguiendo los protocolos del teléfono

3. Amabilidad

- ¿Qué es para nosotros amabilidad?
- Palabras
- Gestos
- Tonos

4. Despedida

- ¿Por qué despedir?

- La venta finaliza cuando se marcha el cliente
- Es una nueva bienvenida
- Hacerlo con palabras o con gestos

5. **Sonrisa**

- ¿Por qué?
 - Una sonrisa es un plus de satisfacción
 - Es la distancia más corta entre dos personas
 - Facilita la apertura del cliente
 - Hace más llevadera cualquier situación
 - No hay que sonreír.
 - Hay que querer sonreír

6. **Descubrimiento de las necesidades del cliente**

- Si no conocemos al cliente, no podemos saber qué le encaja. Argumentaremos pero sin saber.
- Preguntarnos: ¿qué deberíamos conocer del cliente para poder ofrecer nuestros productos o servicios?
- No se trata de ir enseñando producto y producto
- Hay que observar, escuchar y preguntar
- Hay que hacer preguntas
 - **Situación:** "¿qué idea llevabas?, ¿cómo te sientes la piel?"
 - **Profundización:** todas aquellas preguntas abiertas que nos permiten conocer hábitos, gustos, preferencias.
 - **Concreción:** preguntas cerradas que son más directas y a las que el cliente solo puede contestar una cosa y otra.

7. **Conocimiento del producto**

- Preguntarse ¿qué debería conocer de mis productos que realmente interese al cliente?
- Todo no puedo conocerlo. Y a veces, el cliente sabe más que yo.
- Lo que al cliente le interesa conocer es: la cualidad, el beneficio y el valor de tu producto/servicio.
 - Qué es lo que tienes: cualidad
 - Para qué sirve: beneficio general
 - Qué puede hacer por él: el valor que él le puede dar, la personalización del producto en función de una necesidad detectada por nosotros.

8. **Entusiasmo por el producto**

- Conocimiento y confianza en el producto.
- Reflexión: ¿por qué se vende más lo que a mí me gusta?
- ¿Cómo vender lo que no me gusta?
 - Colocarlo bonito

- Llevarlo encima
- Sacarle 3 cualidades que tiene y a qué 3 tipos de cliente puede venirle bien

9. Diálogo y escucha

- ¿Quién aprende más, el que el escucha o el que habla?
- El que habla dice lo que ya sabe, el que escuche incorpora un conocimiento más.
- Nos interesa entonces "aprender" del cliente, ¿conocerle?
- ¿Qué es escucha pasiva?
 - Dejar hablar al cliente sin interrumpirle
 - Contar hasta 3 antes de contestarle
- ¿Qué es escucha activa?
 - Participar en la conversación respetando los turnos, compartiendo información.

10. Venta sugerida

- No es presionar; es complementar, satisfacer con algo en lo que no se ha pensado.
- ¿Cuándo podemos ofrecer otro producto?
 - Cuando conozcamos las necesidades del cliente
 - Cuando tenemos una oferta, promoción
 - Cuando complementa su compra
- ¿De qué forma podemos hacerlo?
 - Informando
 - Haciendo un comentario
 - Preguntando

II. Guía de Evaluación del Módulo Atención al comensal

7. Descripción

La guía de evaluación es un documento que define el proceso de recolección y valoración de las evidencias requeridas por el módulo desarrollado y tiene el propósito de guiar en la evaluación de las competencias adquiridas por los alumnos, asociadas a los Resultados de Aprendizaje; en donde además, describe las técnicas y los instrumentos a utilizar y la ponderación de cada actividad de evaluación. Los Resultados de Aprendizaje se definen tomando como referentes: las **competencias genéricas** que va adquiriendo el alumno para desempeñarse en los ámbitos personal y profesional que le permitan convivir de manera armónica con el medio ambiente y la sociedad; las **disciplinarias**, esenciales para que los alumnos puedan desempeñarse eficazmente en diversos ámbitos, desarrolladas en torno a áreas del conocimiento y las **profesionales** que le permitan un desempeño eficiente, autónomo, flexible y responsable de su ejercicio profesional y de actividades laborales específicas, en un entorno cambiante que exige la multifuncionalidad.

La importancia de la evaluación de competencias, bajo un enfoque de mejora continua, reside en que es un proceso por medio del cual se obtienen y analizan las evidencias del desempeño de un alumno con base en la guía de evaluación y rúbrica, para emitir un juicio que conduzca a tomar decisiones.

La evaluación de competencias se centra en el desempeño real de los alumnos, soportado por evidencias válidas y confiables frente al referente que es la guía de evaluación, la cual, en el caso de competencias profesionales, está asociada con alguna normalización específica de un sector o área y no en contenidos y/o potencialidades.

El **Modelo de Evaluación** se caracteriza porque es **Confiable** (que aplica el mismo juicio para todos los alumnos), **Integral** (involucra las dimensiones intelectual, social, afectiva, motriz y axiológica), **Participativa** (incluye autoevaluación, coevaluación y heteroevaluación), **Transparente** (congruente con los aprendizajes requeridos por la competencia), **Válida** (las evidencias deben corresponder a la guía de evaluación).

Evaluación de los Aprendizajes.

Durante el proceso de enseñanza - aprendizaje es importante considerar tres finalidades de evaluación: **diagnóstica, formativa y sumativa**.

La evaluación **diagnóstica** nos permite establecer un **punto de partida** fundamentado en la detección de la situación en la que se encuentran nuestros alumnos. Permite también establecer vínculos socio-afectivos entre el docente y su grupo. El alumno a su vez podrá obtener información sobre los aspectos donde deberá hacer énfasis en su dedicación. El docente podrá **identificar las características del grupo y orientar adecuadamente sus estrategias**. En esta etapa pueden utilizarse mecanismos informales de recopilación de información.

La evaluación **formativa** se realiza durante todo el proceso de aprendizaje del alumno, en forma constante, ya sea al finalizar cada actividad de aprendizaje o en la integración de varias de éstas. Tiene como finalidad **informar a los alumnos de sus avances** con respecto a los aprendizajes que deben alcanzar y advertirle sobre dónde y en qué aspectos tiene debilidades o dificultades para poder regular sus procesos. Aquí se admiten errores, se identifican y se corrigen; es factible trabajar colaborativamente. Asimismo, el docente puede asumir nuevas estrategias que contribuyan a mejorar los resultados del grupo.

Finalmente, la evaluación **sumativa** es adoptada básicamente por una función social, ya que mediante ella se asume una acreditación, una promoción, un fracaso escolar, índices de deserción, etc., a través de **criterios estandarizados y bien definidos**. Las evidencias se elaboran en forma individual, puesto que se está asignando, convencionalmente, un criterio o valor. Manifiesta la síntesis de los logros obtenidos por ciclo o período escolar.

Con respecto al agente o responsable de llevar a cabo la evaluación, se distinguen tres categorías: la **autoevaluación** que se refiere a la valoración que hace el alumno sobre su propia actuación, lo que le permite reconocer sus posibilidades, limitaciones y cambios necesarios para mejorar su aprendizaje. Los roles de evaluador y evaluado coinciden en las mismas personas

La **coevaluación** en la que los alumnos se evalúan mutuamente, es decir, evaluadores y evaluados intercambian su papel alternativamente; los alumnos en conjunto, participan en la valoración de los aprendizajes logrados, ya sea por algunos de sus miembros o del grupo en su conjunto; La coevaluación permite al alumno y al docente:

- Identificar los logros personales y grupales
- Fomentar la participación, reflexión y crítica constructiva ante situaciones de aprendizaje
- Opinar sobre su actuación dentro del grupo
- Desarrollar actitudes que se orienten hacia la integración del grupo
- Mejorar su responsabilidad e identificación con el trabajo
- Emitir juicios valorativos acerca de otros en un ambiente de libertad, compromiso y responsabilidad

La **heteroevaluación** que es el tipo de evaluación que con mayor frecuencia se utiliza, donde el docente es quien, evalúa, su variante externa, se da cuando agentes no integrantes del proceso enseñanza-aprendizaje son los evaluadores, otorgando cierta objetividad por su no implicación.

Actividades de Evaluación

Los programas de estudio están conformados por Unidades de Aprendizaje (UA) que agrupan Resultados de Aprendizaje (RA) vinculados estrechamente y que requieren irse desarrollando paulatinamente. Dado que se establece un resultado, es necesario comprobar que efectivamente éste se ha alcanzado, de tal suerte que en la descripción de cada unidad se han definido las actividades de evaluación indispensables para evaluar los aprendizajes de cada uno de los RA que conforman las unidades.

Esto no implica que no se puedan desarrollar y evaluar otras actividades planteadas por el docente, pero es importante no confundir con las actividades de aprendizaje que realiza constantemente el alumno para contribuir a que logre su aprendizaje y que, aunque se evalúen con fines formativos, no se registran formalmente en el **Sistema de Administración Escolar SAE**. El **registro formal** procede sólo para las actividades descritas en los programas y planes de evaluación.

De esta manera, cada uno de los RA tiene asignada al menos una actividad de evaluación, a la cual se le ha determinado una ponderación con respecto a la Unidad a la cual pertenece. Ésta a su vez, tiene una ponderación que, sumada con el resto de Unidades, **conforma el 100%**. Es decir, para considerar que se ha adquirido la competencia correspondiente al módulo de que se trate, deberá **ir acumulando** dichos porcentajes a lo largo del período para estar en condiciones de acreditar el mismo. Cada una de estas ponderaciones dependerá de la relevancia que tenga la AE con respecto al RA y éste a su vez, con respecto a la Unidad de Aprendizaje. Estas ponderaciones las asignará el especialista diseñador del programa de estudios.

La ponderación que se asigna en cada una de las actividades queda asimismo establecida en la **Tabla de ponderación**, la cual está desarrollada en una hoja de cálculo que permite, tanto al alumno como al docente, ir observando y calculando los avances en términos de porcentaje, que se van alcanzando (ver apartado 8 de esta guía).

Esta tabla de ponderación contiene los Resultados de Aprendizaje y las Unidades a las cuales pertenecen. Asimismo indica, en la columna de actividades de evaluación, la codificación asignada a ésta desde el programa de estudios y que a su vez queda vinculada al Sistema de Evaluación Escolar SAE. Las columnas de aspectos a evaluar, corresponden al tipo de aprendizaje que se evalúa: **C = conceptual; P = Procedimental y A = Actitudinal**. Las siguientes tres columnas indican, en términos de porcentaje: la primera el **peso específico** asignado desde el programa de estudios para esa actividad; la segunda, **peso logrado**, es el nivel que el alumno alcanzó con base en las evidencias o desempeños demostrados; la tercera, **peso acumulado**, se refiere a la suma de los porcentajes alcanzados en las diversas actividades de evaluación y que deberá acumular a lo largo del ciclo escolar.

Otro elemento que complementa a la matriz de ponderación es la **rúbrica o matriz de valoración**, que establece los **indicadores y criterios** a considerar para evaluar, ya sea un producto, un desempeño o una actitud y la cual se explicará a continuación.

Una matriz de valoración o rúbrica es, como su nombre lo indica, una matriz de doble entrada en la cual se establecen, por un lado, los **indicadores** o aspectos específicos que se deben tomar en cuenta como **mínimo indispensable** para evaluar si se ha logrado el resultado de aprendizaje esperado y, por otro, los criterios o **niveles de calidad o satisfacción alcanzados**. En las celdas centrales se describen los criterios que se van a utilizar para evaluar esos indicadores, explicando cuáles son las características de cada uno.

Los criterios que se han establecido son: **Excelente**, en el cual, además de cumplir con los estándares o requisitos establecidos como necesarios en el logro del producto o desempeño, es propositivo, demuestra iniciativa y creatividad, o que va más allá de lo que se le solicita como mínimo, aportando elementos adicionales en pro del indicador; **Suficiente**, si cumple con los estándares o requisitos establecidos como necesarios para demostrar que se ha desempeñado adecuadamente en la actividad o elaboración del producto. Es en este nivel en el que podemos decir que se ha adquirido la competencia. **Insuficiente**, para cuando no cumple con los estándares o requisitos mínimos establecidos para el desempeño o producto.

Evaluación mediante la matriz de valoración o rúbrica

Un punto medular en esta metodología es que al alumno se le proporcione el **Plan de evaluación**, integrado por la **Tabla de ponderación y las Rúbricas**, con el fin de que pueda conocer qué se le va a solicitar y cuáles serán las características y niveles de calidad que deberá cumplir para demostrar que ha logrado los resultados de aprendizaje esperados. Asimismo, él tiene la posibilidad de autorregular su tiempo y esfuerzo para recuperar los aprendizajes no logrados.

Como se plantea en los programas de estudio, en una **sesión de clase previa a finalizar la unidad**, el docente debe hacer una **sesión de recapitulación** con sus alumnos con el propósito de valorar si se lograron los resultados esperados; con esto se pretende que el alumno tenga la oportunidad, en caso de no lograrlos, de rehacer su evidencia, realizar actividades adicionales o repetir su desempeño nuevamente, con el fin de recuperarse de inmediato y no esperar hasta que finalice el ciclo escolar acumulando deficiencias que lo pudiesen llevar a no lograr finalmente la competencia del módulo y, por ende, no aprobarlo.

La matriz de valoración o rúbrica tiene asignadas a su vez valoraciones para cada indicador a evaluar, con lo que el docente tendrá los elementos para evaluar objetivamente los productos o desempeños de sus alumnos. Dichas valoraciones están también vinculadas al SAE y a la matriz de ponderación. Cabe señalar que **el docente no tendrá que realizar operaciones matemáticas para el registro de los resultados de sus alumnos**, simplemente deberá marcar en cada celda de la rúbrica aquella que más se acerca a lo que realizó el alumno, ya sea en una hoja de cálculo que emite el SAE o bien, a través de la Web.

8. Tabla de Ponderación

UNIDAD	RA	ACTIVIDAD DE EVALUACIÓN	ASPECTOS A EVALUAR			% Peso Específico	% Peso Logrado	% Peso Acumulado
			C	P	A			
1. Ejecución de procedimientos de recepción y servicio del comensal.	1.1. Monta el área de servicio asignada al comensal de acuerdo con los procedimientos establecidos por la empresa de restauración.	1.1.1.	▲	▲	▲	15		
	1.2. Efectúa el proceso de recepción del comensal de acuerdo con políticas y protocolos establecidos por la empresa de restauración.	1.2.1.	▲	▲	▲	15		
	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.	1.3.1.	▲	▲	▲	10		
% PESO PARA LA UNIDAD						40		
2. Ejecución del servicio al comensal y procedimientos de post-servicio	2.1. Sirve alimentos y bebidas al comensal de acuerdo con lo ordenado de la oferta gastronómica de la empresa de restauración.	2.1.1.	▲	▲	▲	30		
	2.2. Efectúa el cobro de la cuenta de consumo del comensal de acuerdo con los procedimientos establecidos por la empresa de restauración	2.2.1.	▲	▲	▲	10		
	2.3. Reorganiza el área de servicio acorde con los procedimientos de postservicio establecidos por la empresa de restauración.	2.3.1.	▲	▲	▲	20		
% PESO PARA LA UNIDAD						60		
PESO TOTAL DEL MÓDULO						100		

**9. Materiales para el Desarrollo
de Actividades de Evaluación**

10. Matriz de Valoración o Rúbrica

MATRIZ DE VALORACIÓN O RÚBRICA

Siglema: ACOC- 02	Nombre del Módulo:	Atención al comensal	Nombre del Alumno:	
Docente evaluador:		Grupo:	Fecha:	
Resultado de Aprendizaje:	1.1. Monta el área de servicio asignada al comensal de acuerdo con los procedimientos establecidos por la empresa de restauración.	Actividad de evaluación:	1.1.1. Realiza ejercicios prácticos de pre-servicio al comensal	

INDICADORES	%	CRITERIOS		
		Excelente	Suficiente	Insuficiente
Higiene en el desempeño	25	<p>Además de los criterios descritos en el rango de suficiente, demuestra alguno de los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Asume sus funciones con responsabilidad para desarrollar cualquier actividad que le sea encomendada. • Mantiene sus manos alejadas de nariz y cabello, que son las áreas del cuerpo más contaminadas por bacterias. • Demuestra responsabilidad en el manejo de los utensilios a utilizar. 	<ul style="list-style-type: none"> • Demuestra actitudes profesionales acorde a lo requerido en las buenas prácticas de higiene y sanidad. • No estornuda ni tose sobre los alimentos, no se toca la boca con las manos al manipular alimentos, no seca el sudor de su frente con el antebrazo ni con el uniforme y mucho menos con el lito, no se peina ni maquilla en la zona de producción de alimentos, no comen ni mastica chicle en horas de trabajo, no fuma antes y durante la jornada de trabajo. • Utiliza el procedimiento de lavado de manos • No utiliza celular. 	<p>Omite cualquier criterio deontológico profesional establecido.</p>

INDICADORES	%	CRITERIOS		
		Excelente	Suficiente	Insuficiente
			<ul style="list-style-type: none"> • Usa uñas cortas. • Usa cabello corto y recogido. • Utiliza loción discreta 	
Descripción de elementos en el preservicio	35	<p>Además de los criterios descritos en el rango de suficiente, refiere alguno de los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conocer los diferentes tipos de montaje 	<p>Describe los elementos que intervienen en el preservicio al comensal en un establecimiento que comercializa alimentos y bebidas, desde el enfoque de Buenas Prácticas para la Atención al Cliente (BPAC).</p> <ul style="list-style-type: none"> • La clasificación de restaurantes • Los tipos de establecimiento • Los tipos de servicio • La oferta gastronómica • Las normas y políticas de servicio las establece la empresa. • La organización del trabajo en el área de servicio o comedor. 	<p>Omite alguno de los siguientes elementos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La clasificación de restaurantes • Los tipos de establecimiento • Los tipos de servicio • La oferta gastronómica • Las normas y políticas de servicio las establece la empresa. • La organización del trabajo en el área de servicio o comedor
Ejecución de tareas en el preservicio	40	<p>Además de los criterios establecidos en el rango de suficiente, demuestra alguno de los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacidad para cumplir el fin en la prestación del servicio asumiéndose como el mejor medio para lograrlo. • Iniciativa para la solución de contingencias que interfieran en la comodidad del comensal. 	<ul style="list-style-type: none"> • Ejecuta la <i>mise en place</i> en el área de servicio al comensal considerando las instalaciones del área de servicio o comedor, la ambientación y/o decoración, equipo de trabajo, mobiliario, dotaciones del restaurante, normas para el montaje de mesas. • Monta el área de servicio al comensal asignada: al inicio y al concluir el servicio. • Se asegura que las mesas y sillas estén alineadas y calzadas. • Revisa que el equipo de trabajo esté preparado de acuerdo al 	<p>Omite alguno de los siguientes elementos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ejecutar la <i>mise en place</i> en el área de servicio al comensal considerando las instalaciones del área de servicio o comedor, la ambientación y/o decoración, equipo de trabajo, mobiliario, dotaciones del restaurante, normas para el montaje de mesas. • Montar el área de servicio al comensal asignada: al inicio y al concluir el servicio. • Asegurarse que las mesas y

INDICADORES	%	CRITERIOS		
		Excelente	Suficiente	Insuficiente
	100		<p>montaje especificado por el establecimiento.</p> <ul style="list-style-type: none"> Corrobora que el plqué, la loza, la mantelería y la cristalería cumplan con las condiciones higiénicas para su uso. 	<p>sillas estén alineadas y calzadas.</p> <ul style="list-style-type: none"> Revisar que el equipo de trabajo esté preparado de acuerdo al montaje especificado por el establecimiento. Corroborar que el plqué, la loza, la mantelería y la cristalería cumplan con las condiciones higiénicas para su uso.

MATRIZ DE VALORACIÓN O RÚBRICA

Siglema: ACOC-02	Nombre del Módulo:	Atención al comensal	Nombre del Alumno:	
Docente evaluador:		Grupo:	Fecha:	
Resultado de Aprendizaje:	1.2. Efectúa el proceso de recepción del comensal de acuerdo con políticas y protocolos establecidos por la empresa de restauración.	Actividad de evaluación:	1.2.1. Realiza ejercicios prácticos para emular el proceso actitudinal de recepción in situ al comensal	

INDICADORES	%	C R I T E R I O S		
		Excelente	Suficiente	Insuficiente
Higiene en el desempeño	15	<p>Además de los criterios descritos en el rango de suficiente, demuestra alguno de los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Asume sus funciones con responsabilidad para desarrollar cualquier actividad que le sea encomendada. • Mantiene sus manos alejadas de nariz y cabello, que son las áreas del cuerpo más contaminadas por bacterias. • Demuestra responsabilidad en el manejo de los utensilios de limpieza a utilizar. 	<ul style="list-style-type: none"> • Demuestra actitudes profesionales acorde a lo requerido en las buenas prácticas de higiene y sanidad. • No estornuda ni tose sobre los alimentos, no se toca la boca con las manos al manipular alimentos, no seca el sudor de su frente con el antebrazo ni con el uniforme y mucho menos con el lito, no se peina ni maquilla en la zona de producción de alimentos, no comen ni mastica chicle en horas de trabajo, no fuma antes y durante la jornada de trabajo. • Utiliza el procedimiento de lavado de manos. • No utiliza celular. • Usa uñas cortas. • Usa cabello corto y recogido. • Utiliza loción discreta 	Omite cualquier criterio deontológico profesional establecido.

INDICADORES	%	CRITERIOS		
		Excelente	Suficiente	Insuficiente
Descripción de factores de un servicio exitoso	15	<p>Además de los criterios descritos en el rango de suficiente, demuestra alguno de los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Facilidad de expresión • Cultura al proporcionar información sobre costumbres y tradiciones • Buena memoria proporcionar con exactitud lo requerido por el comensal. 	<p>Describe que los factores que intervienen en un servicio exitoso para la recepción del comensal/cliente en un establecimiento de restauración requiere:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aplicar la deontología profesional, enfatizando aptitudes y actitudes de servicio. • Demostrar amabilidad • Cuidar la ambientación del lugar • Proporcionar comodidad al comensal • Dar trato personalizado al comensal • Tener rapidez en el servicio 	<p>Al describir los factores que intervienen en un servicio exitoso para la recepción del comensal en un establecimiento de restauración omite alguno de los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aplicar la deontología profesional, enfatizando aptitudes y actitudes de servicio. • Demostrar amabilidad • Cuidar la ambientación del lugar • Proporcionar comodidad al comensal • Dar trato personalizado al comensal • Tener rapidez en el servicio
Desarrollo actitudinal en la recepción al comensal	35	<p>Además de los criterios descritos en el rango de suficiente, refiere alguna de las aptitudes profesional de la deontología como:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Disciplina y subordinación • Franqueza • Responsabilidad en el trabajo • Amor a la profesión • Perfeccionamiento • Dominio de sí mismo • Sentido del orden • Trabajo en equipo • Cortesía 	<p>Ejecuta el proceso de recepción y acomodo del comensal para la prestación del servicio de alimentos y bebidas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dando el saludo institucional o empresarial • Desarrollando técnicas de acomodo • Utilizando la fraseología empresarial • Entrando en contacto visual con el comensal • Dándole la bienvenida 	<p>Ejecuta el proceso de recepción y acomodo del comensal para la prestación del servicio de alimentos y bebidas y omite alguno:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dando el saludo institucional o empresarial • Desarrollando técnicas de acomodo • Utilizando la fraseología empresarial • Entrando en contacto visual con el comensal • Dándole la bienvenida

INDICADORES	%	CRITERIOS		
		Excelente	Suficiente	Insuficiente
		<ul style="list-style-type: none"> Amabilidad 	<ul style="list-style-type: none"> Identificando sus requerimientos Ubicándose cerca de la estación de servicio Manteniendo una postura firme en el área de servicio o comedor Teniendo el equipo de servicio para la atención al comensal Desarrollando técnicas de servicio al comensal. 	<ul style="list-style-type: none"> Identificando sus requerimientos Ubicándose cerca de la estación de servicio Manteniendo una postura firme en el área de servicio o comedor Teniendo el equipo de servicio para la atención al comensal Desarrollando técnicas de servicio al comensal.
Ejecución del proceso de recepción del comensal	35	<p>Además de los criterios descritos en el rango de suficiente, refiere alguno de los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> Que el comensal actualmente busca economía, confiabilidad y credibilidad en la prestación del servicio. Que utilizar la estrategia denominada gana-gana posibilita beneficia a todas las personas que interactúan en la prestación de servicio. 	<ul style="list-style-type: none"> Recibe al comensal/cliente preguntando si tiene reserva. Acompaña al comensal a su mesa. Adecua el montaje de la mesa de acuerdo con el número de comensales. Refleja amabilidad y disposición a atender de manera inmediata al comensal/cliente Prioriza la atención presencial del comensal/cliente Se mantiene siempre a la vista del comensal/cliente Establece una relación y comunicación verbal utilizando el pronombre personal "usted" Genera una imagen de interés en el comensal Aclara dudas del comensal y verifica la comprensión de las 	<p>Al desarrollar el proceso de recepción omite alguno de los pasos siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> Recibe al comensal/cliente preguntando si tiene reserva. Acompaña al comensal a su mesa. Adecua el montaje de la mesa de acuerdo con el número de comensales. Refleja amabilidad y disposición a atender de manera inmediata al comensal/cliente Prioriza la atención presencial del comensal/cliente Se mantiene siempre a la vista del comensal/cliente Establece una relación y comunicación verbal utilizando el pronombre personal "usted" Genera una imagen de interés

INDICADORES	%	CRITERIOS		
		Excelente	Suficiente	Insuficiente
			mismas	en el comensal.
	100			

MATRIZ DE VALORACIÓN O RÚBRICA

Siglema: ACOC- 02	Nombre del Módulo:	Atención al comensal	Nombre del Alumno:	
Docente evaluador:			Grupo:	Fecha:
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.		Actividad de evaluación:	1.3.1 Realiza ejercicios prácticos para emular la presentación de la carta/menú al comensal.

INDICADORES	%	CRITERIOS		
		Excelente	Suficiente	Insuficiente
Higiene en el desempeño	25	<p>Además de los criterios descritos en el rango de suficiente, demuestra alguno de los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Asume sus funciones con responsabilidad para desarrollar cualquier actividad que le sea encomendada. • Mantiene sus manos alejadas de nariz y cabello, que son las áreas del cuerpo más contaminadas por bacterias. • Demuestra responsabilidad en el manejo de los utensilios de limpieza a utilizar 	<ul style="list-style-type: none"> • Demuestra actitudes profesionales acorde a lo requerido en las buenas prácticas de higiene y sanidad. • No estornuda ni tose sobre los alimentos, no se toca la boca con las manos al manipular alimentos, no seca el sudor de su frente con el antebrazo ni con el uniforme y mucho menos con el lito, no se peina ni maquilla en la zona de producción de alimentos, no comen ni mastica chicle en horas de trabajo, no fuma antes y durante la jornada de trabajo. • Utiliza el procedimiento adecuado de lavado de manos. • No utiliza celular. • Usa uñas cortas. • Usa cabello corto y recogido. • Utiliza loción discreta 	<p>Omite cualquier criterio deontológico profesional establecido.</p>

INDICADORES	%	CRITERIOS		
		Excelente	Suficiente	Insuficiente
<p>Descripción de la comanda (AUTOEVALUACION)</p>	5	<p>Además de los criterios descritos en el rango de suficiente, describe alguno de los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El concepto de comanda • Medios para tomarla: manual o electrónico 	<p>Describe que contiene como:</p> <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 • Indicación si corresponde a carta o a menú. • Indicación del número de comensales • Numeración desde el primer comensal y numerando hacia la derecha del primer comensal. 	<p>Al describir componentes para la toma de comandas que contiene omite alguno de los siguientes:</p> <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 • Indicación si corresponde a carta o a menú. • Indicación del número de comensales • Numeración desde el primer comensal y numerando hacia la derecha del primer comensal.
<p>Desarrollo del proceso presentación de la oferta gastronómica</p>	40	<p>Además de los criterios descritos en el rango de suficiente, evita:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estornudar y toser sobre alimentos • Tocarse la boca con las manos al manipular alimentos • Secar el sudor de la frente con el antebrazo ni con el uniforme ni con el lito • Comer o masticar chicle 	<ul style="list-style-type: none"> • Entrega la carta/menú al comensal/cliente • Informa de los platos no disponibles, en caso de ser necesario • 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 a la cocina, bar y caja • Verifica que la orden de alimentos y/o bebidas corresponda a lo requerido por 	<p>Al presentar la oferta gastronómica omite realizar alguna de las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Entregar la carta/menú al comensal/cliente • Informar de los platos no disponibles, en caso de ser necesario • Ofrecer bebidas, entremés, platillos, postre, café y digestivo al comensal • Tomar la orden de alimentos y bebidas • Enviar la orden de alimentos y bebidas según

INDICADORES	%	CRITERIOS		
		Excelente	Suficiente	Insuficiente
			el comensal <ul style="list-style-type: none"> Rechaza alimentos y/o bebidas que no corresponden a lo requerido por el comensal 	corresponda a la cocina, bar y caja <ul style="list-style-type: none"> Verificar que la orden de alimentos y/o bebidas corresponda a lo requerido por el comensal Rechazar alimentos y/o bebidas que no corresponden a lo requerido por el comensal
Gestión de la comanda	30	Además de los criterios establecidos en el rango de suficiente, demuestra alguno de los siguientes: <ul style="list-style-type: none"> Mantenerse atento de los acontecimientos de la cocina previendo entregar con oportunidad lo requerido por el comensal. Disposición para interactuar con el personal de cocina, caja y bar, según corresponda a lo requerido por el cliente. 	Tramita y da seguimiento a la comanda de acuerdo con lo solicitado por el comensal/cliente procediendo a: <ul style="list-style-type: none"> Tomar la orden, ya sea de: aperitivos, platillos, vinos, o ventas adicionales que requiere el comensal Cuidar tiempos de servicio de la oferta gastronómica, que correspondan al desayuno, comida o cena. Distribuir la comanda para la preparación de alimentos y bebidas requeridos a cocina, bar y caja, según corresponda. 	En el trámite y seguimiento de la comanda omite realizar alguno de los siguientes pasos: <ul style="list-style-type: none"> Tomar la orden, ya sea de: aperitivos, platillos, vinos, o ventas adicionales que requiere el comensal Cuidar tiempos de servicio de la oferta gastronómica, que correspondan al desayuno, comida o cena. Distribuir la comanda para la preparación de alimentos y bebidas requeridos a cocina, bar y caja, según corresponda.
	100			

MATRIZ DE VALORACIÓN O RÚBRICA

Siglema: ACOC-02	Nombre del Módulo:	Atención al comensal	Nombre del Alumno:
Docente evaluador:		Grupo:	Fecha:
Resultado de Aprendizaje:	2.1. Sirve alimentos y bebidas al comensal de acuerdo con lo ordenado de la oferta gastronómica de la empresa de restauración.	Actividad de evaluación:	2.1.1 Desarrolla ejercicios realizando el servicio de alimentos y bebidas al comensal (HETEROEVALUACION)

INDICADORES	%	CRITERIOS		
		Excelente	Suficiente	Insuficiente
Higiene en el desempeño	25	<p>Además de los criterios descritos en el rango de suficiente, demuestra alguno de los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Asume sus funciones con responsabilidad para desarrollar cualquier actividad que le sea encomendada. • Mantiene sus manos alejadas de nariz y cabello, que son las áreas del cuerpo más contaminadas por bacterias. • Demuestra responsabilidad en el manejo de los utensilios a utilizar. 	<ul style="list-style-type: none"> • Demuestra actitudes profesionales acorde a lo requerido en las buenas prácticas de higiene y sanidad. • No estornuda ni tose sobre los alimentos, no se toca la boca con las manos al manipular alimentos, no seca el sudor de su frente con el antebrazo ni con el uniforme y mucho menos con el lito, no se peina ni maquilla en la zona de producción de alimentos, no comen ni mastica chicle en horas de trabajo, no fuma antes y durante la jornada de trabajo. • Utiliza el procedimiento adecuado de lavado de manos. • No utiliza celular. • Usa uñas cortas. • Usa cabello corto y recogido. 	<p>Omite cualquier criterio deontológico profesional establecido.</p>

INDICADORES	%	CRITERIOS		
		Excelente	Suficiente	Insuficiente
Diferenciación de componentes de atención al comensal/cliente	20	<p>Además de los criterios descritos en el rango de suficiente, diferencia alguno de los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que los estándares de servicio se miden por el saber estar. • El vocabulario o fraseología que se utiliza. • El conocimiento de la oferta gastronómica. • El conocimiento del entorno • El trato hacia el cliente. 	<ul style="list-style-type: none"> • Utiliza loción discreta • Describe los componentes que intervienen en la atención al comensal/cliente durante su estancia en la empresa para la prestación de servicio de alimentos y bebidas como: objetivos, políticas y normas. • Diferencia las características del servicio al describir qué es la heterogeneidad, intangibilidad, variabilidad, inseparabilidad. • Describe las estrategias de servicio al cliente que utilizan las empresas de restauración son: la calidad, la lealtad, el liderazgo, la productividad, la satisfacción y el valor del servicio. 	<p>Al diferenciar componentes de atención al comensal/ omite referir alguno de los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Describe los componentes que intervienen en la atención al comensal/cliente durante su estancia en la empresa para la prestación de servicio de alimentos y bebidas como: objetivos, políticas y normas. • Diferencia las características del servicio al describir qué es la heterogeneidad, intangibilidad, variabilidad, inseparabilidad.. • Describe las estrategias de servicio al cliente que utilizan las empresas de restauración son: la calidad, la lealtad, el liderazgo, la productividad, la satisfacción y el valor del servicio.
Ejecución del servicio al comensal	55	<p>Además de los criterios establecidos en el rango de suficiente aplica los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • adecuadas para el servicio. • Sr adelanta las necesidades del cliente. • Realiza venta sugestiva 	<ul style="list-style-type: none"> • Sirve las bebidas al comensal <ul style="list-style-type: none"> – Tomando el vaso/ copa por la parte inferior; – Entrando por el lado derecho del comensal, y; – Repartiéndolas al comensal correspondiente comenzando por los niños y siguiendo por las damas, adultos mayores y 	<p>Durante el servicio de alimentos y bebidas al comensal omite realizar alguna de los siguientes actividades o no las realiza de acuerdo con lo establecido en el nivel de suficiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Servir las bebidas al comensal • Marcar el lugar de cada comensal • Servir los alimentos al

INDICADORES	%	CRITERIOS		
		Excelente	Suficiente	Insuficiente
			caballeros. <ul style="list-style-type: none"> • Marca el lugar de cada comensal: <ul style="list-style-type: none"> – Antes de servir cada platillo, y; – Colocando el plaqué y condimentos correspondientes a cada platillo solicitado. • Sirve los alimentos al comensal: <ul style="list-style-type: none"> – Por tiempos; – Entrando con los platillos por el lado derecho del comensal; – Repartiéndolos al comensal correspondiente comenzando por los niños y siguiendo por las damas, adultos mayores y caballeros; – Verificando que el ingrediente principal quede de frente al comensal; – Advirtiéndolo al comensal acerca de la temperatura de la loza cuando esté muy caliente, y; – Tomando los platos sin tocar los bordes de los mismos. • Retira los muertos: <ul style="list-style-type: none"> – Preguntando si puede quitar los platos que el comensal ya no está utilizando. – Por el lado izquierdo del comensal cuando son de 	comensal: <ul style="list-style-type: none"> • Retirar los muertos

INDICADORES	%	CRITERIOS		
		Excelente	Suficiente	Insuficiente
			alimentos y por el derecho cuando son de bebidas. <ul style="list-style-type: none"> - Limpia la mesa de servicio al comensal: - Utilizando el equipo asignado para tal fin; - Recolectando las migajas, y; - Retirando todos los alimentos, muertos, mise en place y menaje que el comensal ya no esté utilizando. 	
	100			

MATRIZ DE VALORACIÓN O RÚBRICA

Siglema: ACOC-02	Nombre del Módulo:	Atención al comensal	Nombre del Alumno:	
Docente evaluador:			Grupo:	Fecha:
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.		Actividad de evaluación:	2.2.1 Realiza ejercicios desarrollando el proceso de cobro del consumo del comensal

INDICADORES	%	CRITERIOS		
		Excelente	Suficiente	Insuficiente
Higiene en el desempeño	15	<p>Además de los criterios descritos en el rango de suficiente, demuestra alguno de los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Asume sus funciones con responsabilidad para desarrollar cualquier actividad que le sea encomendada. • Mantiene sus manos alejadas de nariz y cabello, que son las áreas del cuerpo más contaminadas por bacterias. • Demuestra responsabilidad en el manejo de los utensilios a utilizar 	<ul style="list-style-type: none"> • Demuestra actitudes profesionales acorde a lo requerido en las buenas prácticas de higiene y sanidad. • No estornuda ni tose sobre los alimentos, no se toca la boca con las manos al manipular alimentos, no seca el sudor de su frente con el antebrazo ni con el uniforme y mucho menos con el lito, no se peina ni maquilla en la zona de producción de alimentos, no comen ni mastica chicle en horas de trabajo, no fuma antes y durante la jornada de trabajo. • Utiliza el procedimiento adecuado de lavado de manos. • No utiliza celular. • Usa uñas cortas. • Usa cabello corto y recogido. • Utiliza loción discreta 	<p>Omite cualquier criterio deontológico profesional establecido.</p>

INDICADORES	%	CRITERIOS		
		Excelente	Suficiente	Insuficiente
Distinción de componentes del proceso de cobro de una cuenta	45	<p>Además de los criterios establecidos en el rango de suficiente, refiere alguno de los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que medir el grado de satisfacción del cliente es un factor determinante para el éxito de la empresa de restauración. • Que para medir el grado de satisfacción del cliente hay tres niveles: insatisfacción, satisfacción, complacencia 	<ul style="list-style-type: none"> • Diferencia los componentes que predominan en el proceso de cobro por la prestación del servicio de alimentos y bebidas al comensal/cliente, al referir: • Precios <ul style="list-style-type: none"> – Comandas – Orden de servicio – Cuenta de consumo – Forma de pago – Monto total – Facturación • Gestiona el pago correspondiente al consumo de alimentos y bebidas realizado por el comensal <ul style="list-style-type: none"> – Medición del grado de satisfacción del comensal/cliente 	<p>Al diferenciar componentes que predominan en el proceso de cobro por la prestación del servicio de alimentos y bebidas al comensal, omite referir alguno de los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Precios <ul style="list-style-type: none"> – Comandas – Orden de servicio – Cuenta de consumo – Forma de pago – Monto total – Facturación • Gestión del pago correspondiente al consumo de alimentos y bebidas realizado por el comensal • Medición del grado de satisfacción del comensal/cliente
Ejecución del proceso de cobro de la cuenta	40	<p>Además de los criterios establecidos en el rango de suficiente, demuestra alguno de los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que dependiendo de sus aptitudes morales, intelectuales, físicas y profesionales podrá incidir en el grado de satisfacción del cliente por la prestación del servicio. • Que la información a suministrar al comensal debe ser clara, completa, honesta, 	<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 corresponde al consumo total del comensal y 	<p>Al realizar el proceso de cobro de la cuenta por consumo de alimentos y bebidas, omite alguna de las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Presentar la cuenta de consumo al comensal cuando éste la solicita. • Recoger la cuenta de consumo en la caja • Verificar la forma de pago de la cuenta • Presentar el comprobante de

INDICADORES	%	CRITERIOS		
		Excelente	Suficiente	Insuficiente
		oportuna y fundamentada.	a los precios de los productos especificados en la carta/menú.	pago de la cuenta al cliente <ul style="list-style-type: none"> • Verificar que el monto de la cuenta de consumo corresponde al consumo total del comensal y a los precios de los productos especificados en la carta/menú.
	100			

MATRIZ DE VALORACIÓN O RÚBRICA

Siglema: ACOC-02	Nombre del Módulo:	Atención al comensal	Nombre del Alumno:
Docente evaluador:		Grupo:	Fecha:
Resultado de Aprendizaje:	2.3. Reorganiza el área de servicio acorde con los procedimientos de postservicio establecidos por la empresa de restauración.	Actividad de evaluación:	2.3.1 Realiza ejercicios prácticos desarrollando la secuencia de operaciones en el postservicio en un establecimiento de restauración

INDICADORES	%	CRITERIOS		
		Excelente	Suficiente	Insuficiente
Higiene en el desempeño	20	<p>Además de los criterios descritos en el rango de suficiente, demuestra alguno de los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Asume sus funciones con responsabilidad para desarrollar cualquier actividad que le sea encomendada. • Mantiene sus manos alejadas de nariz y cabello, que son las áreas del cuerpo más contaminadas por bacterias. • Demuestra responsabilidad en el manejo de los utensilios a utilizar 	<ul style="list-style-type: none"> • Demuestra actitudes profesionales acorde a lo requerido en las buenas prácticas de higiene y sanidad. • No estornuda ni tose sobre los alimentos, no se toca la boca con las manos al manipular alimentos, no seca el sudor de su frente con el antebrazo ni con el uniforme y mucho menos con el lito, no se peina ni maquilla en la zona de producción de alimentos, no comen ni mastica chicle en horas de trabajo, no fuma antes y durante la jornada de trabajo. • Utiliza el procedimiento adecuado de lavado de manos. • No utiliza celular. • Usa uñas cortas. • Usa cabello corto y recogido. • Utiliza loción discreta 	<p>Omite cualquier criterio deontológico profesional establecido.</p>

INDICADORES	%	CRITERIOS		
		Excelente	Suficiente	Insuficiente
Descripción de elementos que corresponden al postservicio	20	Además de los criterios descritos en el rango de suficiente, demuestra alguno de los siguientes: <ul style="list-style-type: none"> Muestra cooperación y trabajo en equipo 	Describe los 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 Relación interdepartamental 	En la descripción de los elementos que corresponden al postservicio de alimentos y bebidas en un establecimiento de restauración omite referir alguno de los siguientes elementos: <ul style="list-style-type: none"> Tipos y modalidades Equipo e instalaciones Secuencia de operaciones Estudio de tiempos, recorridos y procesos Relación interdepartamental
Ejecución de actividades de postservicio	20	Además de los criterios descritos en el rango de suficiente, demuestra alguno de los siguientes: <ul style="list-style-type: none"> Reportar anomalías en el servicio. Resolver contingencias 	Ejecuta actividades de post-servicio de alimentos y bebidas en un establecimiento que corresponda a: <ul style="list-style-type: none"> Deontología profesional Retiro de muertos Mise en place Menaje Limpieza de mesa 	Al ejecutar actividades de post-servicio de alimentos y bebidas en un establecimiento omite realizar alguna de las siguientes: <ul style="list-style-type: none"> Deontología profesional Retiro de muertos Mise en place Menaje Limpieza de mesa
Ejecución de actividades de reposición de equipo	20	Además de los criterios descritos en el rango de suficiente, demuestra alguno de los siguientes: <ul style="list-style-type: none"> Reportar faltantes en cristalería, suministros, mantelería y plaqué. Retirar de la vista del comensal cristalería, suministros, mantelería y plaqué con alguna anomalía. 	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 	Al ejecutar actividades para la reposición del equipo en estaciones al cierre de atención al comensal, omite realizar alguna de las siguientes: <ul style="list-style-type: none"> Cristalería Equipo de operación Loza Mantelería Menaje

INDICADORES	%	CRITERIOS		
		Excelente	Suficiente	Insuficiente
Ejecución de operaciones de postservicio	20	Además de los criterios descritos en el rango de suficiente, demuestra alguno de los siguientes: <ul style="list-style-type: none"> • Evitar retrasos al realizar las operaciones de postservicio en tiempo y forma. • Hacer recomendaciones para la reposición inmediata equipo, loza, cristalería, suministros, mantelería y plaqué para el próximo servicio a brindar al cliente. 	Ejecuta operaciones que corresponden al proceso de postservicio y: <ul style="list-style-type: none"> • Retira muertos de la mesa de servicio. • Escamocha los platos sucios • 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 en place y menaje que el comensal ya no utiliza. 	<ul style="list-style-type: none"> • Plaqué Ejecuta operaciones que corresponden al proceso de postservicio omitiendo realizar alguna de las siguientes: <ul style="list-style-type: none"> • Retira muertos de la mesa de servicio. • Escamocha los platos sucios • 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 en place y menaje que el comensal ya no utiliza.
	100			