

BACHILLERATO TÉCNICO EN SERVICIOS

SERVICIOS HOTELEROS

FIGURA PROFESIONAL

ESPECIFICACIÓN DE COMPETENCIA

COMPETENCIA GENERAL	
Realizar las operaciones de recepción, alojamiento, alimentos y bebidas en establecimientos de los sectores hoteleros y extra hoteleros, cumpliendo con la reglamentación establecida y asegurando la satisfacción del cliente mediante una atención eficiente.	
UNIDADES DE COMPETENCIA	
UC 1.	Brindar los servicios hoteleros de alojamiento.
UC 2.	Realizar actividades de adquisición y almacenamiento de materia prima.
UC 3.	Realizar cortes y preparaciones básicas para la producción culinaria.
UC 4.	Elaborar la producción culinaria con la utilización de diferentes técnicas gastronómicas.
UC 5.	Preparar las actividades de pre-servicio, servicio y post-servicio en el área de consumo de alimentos y bebidas.
UC 6.	Preparar productos de panadería y pastelería.
ELEMENTOS DE COMPETENCIA	
UNIDAD DE COMPETENCIA 1:	
BRINDAR LOS SERVICIOS HOTELEROS DE ALOJAMIENTO	
1.1.	Realizar la reserva de habitaciones según el requerimiento del cliente, aplicando el procedimiento establecido.
1.2.	Registrar el ingreso del huésped (check in) utilizando los formatos y sistemas operativos del establecimiento.
1.3.	Atender los requerimientos del huésped de conformidad con la política de atención al cliente que tenga el establecimiento.
1.4.	Efectuar las acciones de salida del huésped (check out) aplicando el procedimiento instituido en el establecimiento.
1.5.	Realizar la limpieza y arreglo de las habitaciones verificando el cumplimiento de las normas establecidas.
UNIDAD DE COMPETENCIA 2:	
REALIZAR ACTIVIDADES DE ADQUISICIÓN Y ALMACENAMIENTO DE MATERIA PRIMA	
2.1.	Realizar la verificación de las materias primas, de acuerdo a lo requerido por el responsable del área y considerando que el producto tenga el nivel de calidad esperado por el cliente.
2.2.	Solicitar los productos necesarios considerando las exigencias del encargado de cocina.
2.3.	Realizar el registro de los productos requeridos en la recepción de mercaderías, comprobando que cumplan con los requerimientos solicitados y los estándares de calidad.
2.4.	Efectuar el almacenamiento de las mercancías recibidas aplicando el procedimiento

respectivo del establecimiento. 2.5. Actualizar los registros de los insumos disponibles en bodega de acuerdo a los requerimientos del establecimiento.
UNIDAD DE COMPETENCIA 3: REALIZAR CORTES Y PREPARACIONES BÁSICAS PARA LA PRODUCCIÓN CULINARIA
3.1. Utilizar productos o géneros de cocina básica considerando su uso correcto. 3.2. Realizar cortes y preparaciones básicas en legumbres, hortalizas, verduras, tubérculos, carnes, pescados y mariscos considerando el mise en place de cocina. 3.3. Elaborar salsas frías y calientes establecidas en la guarnición del plato principal. 3.4. Elaborar diversos tipos de platos fríos de acuerdo al menú de una cocina básica.
UNIDAD DE COMPETENCIA 4: ELABORAR LA PRODUCCIÓN CULINARIA CON LAS DIFERENTES TÉCNICAS GASTRONÓMICAS
4.1. Preparar la puesta a punto (mise en place) de cada área productiva de cocina que posea el establecimiento. 4.2. Transformar la materia prima en producto elaborado a través de la aplicación de las diversas recetas estándar de cocina nacional e internacional. 4.3. Realizar el montaje y despacho de platos de acuerdo a los estándares, propios de cada establecimiento.
UNIDAD DE COMPETENCIA 5: REALIZAR ACTIVIDADES DE PRE-SERVICIO, SERVICIO Y POST-SERVICIO EN EL ÁREA DE CONSUMO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS
5.1. Realizar los procedimientos de puesta a punto (mise en place) de cada ámbito de servicio de acuerdo a las necesidades del establecimiento (pre-servicio). 5.2. Realizar actividades del servicio de alimentos y bebidas de acuerdo a las políticas del establecimiento (servicio). 5.3. Realizar el proceso de facturación y despedida del cliente (post-servicio).
UNIDAD DE COMPETENCIA 6: PREPARAR PRODUCTOS BÁSICOS DE PANADERÍA Y PASTERÍA
6.1. Elaborar preparaciones básicas con los diferentes géneros aplicando el mise en place en panadería y pastelería. 6.2. Preparar diversos tipos de masas para la producción en panadería y pastelería. 6.3. Elaborar diversos tipos de salsas, cremas, merengues y rellenos de acuerdo a los requerimientos de la producción. 6.4. Preparar bizcochuelos y tortas básicas de acuerdo a los requerimientos del establecimiento. 6.5. Realizar el acabado, decorado y conservación de la panadería y pastelería.

DESARROLLO DE UNIDADES DE COMPETENCIA
<p>UNIDAD DE COMPETENCIA 1:</p> <p>BRINDAR LOS SERVICIOS HOTELEROS DE ALOJAMIENTO</p>
<p>Elementos de competencia y criterios de realización</p>
<p>1.1. Realizar la reserva de habitaciones según el requerimiento del cliente, aplicando el procedimiento establecido.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Toma la reserva acorde a las condiciones que solicita el cliente (precio, tipo y disponibilidad). ✓ Solicita la forma de pago del cliente. ✓ Prepara la llegada del cliente con antelación. ✓ Formaliza los impresos, documentos y sistemas operativos correspondientes.
<p>1.2. Registrar el ingreso del huésped (check in) utilizando los formatos y sistemas operativos del establecimiento.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Verifica la disponibilidad de habitaciones. ✓ Asigna habitaciones a las reservaciones previstas. ✓ Realiza los procedimientos de ingreso (check in) de los clientes. ✓ Solicita la documentación correspondiente para su registro. ✓ Solicita garantía de acuerdo a la forma de pago. ✓ Brinda información sobre los servicios que presta el establecimiento. ✓ Entrega la llave y/o tarjeta de ingreso al huésped. ✓ Acompaña al huésped a la habitación asignada. ✓ Manejo de mensajería al huésped.
<p>1.3. Atender los requerimientos del huésped de conformidad con la política de atención al cliente que tenga el establecimiento.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Ofrece una buena atención al cliente durante su estadía. ✓ Atiende y comunica las posibles sugerencias y reclamos efectuados por el cliente en el ámbito de su responsabilidad.
<p>1.4. Efectuar las acciones de salida del huésped (check out) aplicando el procedimiento instituido en el establecimiento.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Verifica los cargos realizados a la cuenta del huésped. ✓ Recaba la información en las diferentes áreas de los pendientes que pueda existir. ✓ Realiza el procedimiento de salida del huésped. ✓ Factura todos los servicios de manera coordinada con los demás departamentos. ✓ Investiga sobre la calidad de servicio durante la estadía del huésped. ✓ Emite la autorización de salida del huésped.
<p>1.5. Realizar la limpieza y arreglo de las habitaciones verificando el cumplimiento de las normas establecidas.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Realiza el aprovisionamiento de blancos, amenities, materiales, utensilios, equipos y mobiliarios de acuerdo a las habitaciones asignadas.

<ul style="list-style-type: none"> ✓ Equipa el carro de limpieza. ✓ Traslada los materiales, blancos, utensilios, entre otros. ✓ Realiza la limpieza de la habitación y de las áreas comunes del piso asignado. ✓ Informa al área de mantenimiento sobre las acciones de alguna novedad existente en las habitaciones. ✓ Revisa el stock y reposición de productos en linos, almacén y amenities. ✓ Informa de objetos perdidos y encontrados.
<p>Especificación de Campo Ocupacional</p>
<p>Información utilizada (naturaleza, tipo y soportes): Leyes, Reglamentos, Ordenanzas, Regulaciones y Normativas estatales y/o empresariales, Normativas INEN/ISO, Políticas hoteleras nacionales e internacionales, Agendas y guías turísticas y culturales, Información de aeropuertos, Estadísticas del sector turístico, Formatos hoteleros, Realidad nacional, Reglamento de seguridad ocupacional e industrial.</p> <p>Medios de trabajo: Cama, veladores, colchón, mesa, silla, televisor, teléfono, carro de limpieza, bayetas, paño de tela de algodón, fundas de basura, plumero, guantes, escoba, pala recogedora, limpia cristales, mopa, blancos, linos, utensilios, amenities, otros; botiquín de primeros auxilios, equipo de seguridad y riesgos contra accidentes.</p> <p>Procesos, métodos y procedimientos: Información, promoción y difusión de los servicios que ofrece el establecimiento. Planificación, organización y desarrollo de actividades operativas.</p> <p>Principales resultados del trabajo: Habitaciones y baños limpios, procedimientos de ingreso (check in) y procedimientos de salida (check out), manejo de los procedimientos de reserva.</p> <p>Personas y/u organizaciones relacionadas: Turistas nacionales e internacionales, miembros de la comunidad, establecimientos hoteleros y no hoteleros, organismos e instituciones públicas o privadas, asociaciones afines, agencias turísticas y aerolíneas.</p>
<p>Especificación de Conocimientos y Capacidades</p>
<p>A: CAPACIDADES FUNDAMENTALES</p>
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Atender las necesidades del huésped con calidad y calidez durante su permanencia en el establecimiento. ✓ Analizar los procesos de limpieza y puesta a punto de las habitaciones. ✓ Analizar los sistemas de conservación, reposición y control de las dotaciones de blancos, materiales, utensilios, equipos y mobiliarios de acuerdo a las habitaciones. ✓ Analizar el empleo de los equipos y materiales más utilizados para la limpieza de las habitaciones. ✓ Valorar la importancia de mantener la imagen personal y del establecimiento durante la prestación del servicio en las áreas designadas.

B: CONOCIMIENTOS FUNDAMENTALES
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Departamentos de pisos y áreas comunes: definiciones, objetivos, tipos de habitaciones, tipos y funciones de las áreas, procedimientos operativos en: habitaciones en check in y check out, habitaciones V.I.P., lavandería y ropería. ✓ Habitaciones: bloqueo de habitaciones, habitaciones ocupadas por limpieza, habitaciones especiales, limpieza de baños, reposición de suministros, manejo de stock, tipos y manejo de reservas, políticas de cancelación. ✓ Asignación de habitaciones, tipos de habitaciones, manejo de tarifas, manejo de no shows y walk in, métodos de facturación. ✓ Manejo de equipos y máquinas. ✓ Área de reservaciones: definición, tipos, funciones del área, manejo de reservaciones, garantía, chequeo de disponibilidad, manejo de tarifas. ✓ Área de botones: definición, manejo de equipaje, custodia de equipaje, manejo de mensajería, dar direcciones o acomodar las sillas de ruedas.
<p>UNIDAD DE COMPETENCIA 2:</p> <p>REALIZAR ACTIVIDADES DE ADQUISICIÓN Y ALMACENAMIENTO DE MATERIA PRIMA</p>
<p>Elementos de competencia y criterios de realización</p>
<p>2.1. Realizar la verificación de las materias primas, de acuerdo a lo requerido por el responsable del área y considerando que el producto tenga el nivel de calidad esperado por el cliente.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Verifica la calidad de las materias primas de acuerdo a los manuales de operación de cada establecimiento. ✓ Identifica las características cuantitativas y cualitativas de los artículos utilizados. ✓ Realiza la actualización de la ficha de especificaciones técnicas.
<p>2.2. Solicitar los productos necesarios considerando las exigencias del encargado de cocina.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Identifica en la solicitud de compra las provisiones de producción, las exigencias y los mínimos y máximos de stocks previamente determinados. ✓ Envía la solicitud de compra de mercancías al departamento correspondiente.
<p>2.3. Realizar el registro de los productos requeridos en la recepción de mercaderías, comprobando que cumplan con los requerimientos solicitados y los estándares de calidad.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Realiza la recepción de los productos solicitados. ✓ Comprueba que las materias primas recibidas cumplan con unidades de pesos netos, nivel de calidad, fecha de caducidad, embalaje en perfecto estado, temperatura adecuada y registros sanitarios de acuerdo a los requerimientos del encargado de cocina.
<p>2.4. Efectuar el almacenamiento de las mercancías recibidas aplicando el procedimiento respectivo del establecimiento.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Llena la ficha de almacén de acuerdo con los procedimientos establecidos. ✓ Almacena los artículos de acuerdo con los criterios de racionalización.

<ul style="list-style-type: none"> ✓ Detecta los deterioros o géneros no consumibles durante el período de almacenamiento.
<p>2.5. Actualizar los registros de los insumos disponibles en bodega de acuerdo a los requerimientos del establecimiento.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Realiza en los soportes de registro la recepción, almacenamiento, distribución y consumo de las mercancías con los códigos establecidos. ✓ Realiza los vales de pedido. ✓ Realiza la transferencia de productos cedidos a otros departamentos. ✓ Notifica las bajas que por mal estado o rotura deben contemplarse en los inventarios.
<p>Especificación de Campo Ocupacional</p>
<p>Información utilizada (naturaleza, tipo y soportes): Leyes, Reglamentos, Regulaciones y Normativas de seguridad e higiénico-sanitarias, vales de pedido, solicitudes de compra, fichas de control y consumo de las mercancías, Registro de datos correspondientes a la recepción, almacenamiento, distribución y consumo de mercancías en soporte manual y magnético.</p> <p>Medios de trabajo: Equipos y programas informáticos, montarcargas, plataformas rodantes, Congeladores, refrigeradoras, jabs plásticas caladas, termómetros, punzones, balanzas, escaleras, carretillas, entre otros.</p> <p>Procesos, métodos y procedimientos: Procedimientos de control de calidad de los productos, Métodos de control de aprovisionamiento en seco, refrigerado y congelado, Métodos de cálculo de costes y asignación de precios, Procedimientos normalizados de recepción, almacenamiento y distribución de los productos, Métodos de valoración del control de inventarios.</p> <p>Principales resultados del trabajo: Compra de productos, gestión de recepción, almacenamiento y distribución interna realizada, control de consumos efectuados, control de bajas por mal estado o rotura realizadas.</p> <p>Personas y/u organizaciones relacionadas: Proveedores de productos, departamentos de la empresa, restaurantes y bares, clientes.</p>
<p>Especificación de Conocimientos y Capacidades</p>
<p>A: CAPACIDADES FUNDAMENTALES</p>
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Calcular necesidades de adquisición de productos. ✓ Analizar métodos de recepción de los productos. ✓ Analizar los sistemas de almacenamiento y control de los productos.
<p>B: CONOCIMIENTOS FUNDAMENTALES</p>

<ul style="list-style-type: none"> ✓ Métodos de identificación y cálculo de necesidades de los productos. ✓ Compra de materias primas. ✓ Sistemas de almacenamiento y control de los productos. ✓ Clases de inventarios. ✓ Manejo de kardex.
<p>UNIDAD DE COMPETENCIA 3:</p> <p>REALIZAR CORTES Y PREPARACIONES BÁSICAS PARA LA PRODUCCIÓN CULINARIA</p>
<p>Elementos de competencia y criterios de realización</p>
<p>3.1. Utilizar productos o géneros de cocina básica considerando su correcto uso.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Diferencia hortalizas, legumbres, verduras, tubérculos y frutas. ✓ Clasifica los diversos productos, géneros y condimentos en la cocina. ✓ Realiza preparaciones básicas con hortalizas, legumbres, verduras, tubérculos y frutas como plato y elemento de guarnición.
<p>3.2. Realizar cortes y preparaciones básicas en legumbres, hortalizas, verduras, tubérculos, carnes, pescados y mariscos considerando el mise place de cocina.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Aplica las buenas prácticas de manufactura (B.P.M.). ✓ Diferencia los diversos tipos de cortes de acuerdo a la técnica a utilizarse. ✓ Realiza el corte de legumbres, hortalizas verduras y tubérculos. ✓ Realiza el corte y fileteado de carnes y pescados. ✓ Realiza la limpieza y desvenado de mariscos.
<p>3.3. Elaborar una serie de salsas frías y calientes establecidas en la guarnición del plato principal.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Aplica los ingredientes necesarios para la elaboración de salsas frías y calientes. ✓ Aplica las diversas técnicas, según proceda. ✓ Complementa las salsas con los ingredientes oportunos. ✓ Mantiene las salsas en los lugares y a temperaturas adecuadas.
<p>3.4. Elaborar diversos tipos de platos fríos de acuerdo al menú de una cocina básica.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Realiza el mise en place de los productos. ✓ Mantiene los productos a temperaturas adecuadas para su conservación. ✓ Realiza combinaciones de productos o géneros de acuerdo a la carta o menú del establecimiento. ✓ Elabora platos fríos de acuerdo al menú que ofrece el establecimiento.
<p>Especificación de Campo Ocupacional</p>
<p>Información utilizada (naturaleza, tipo y soportes): Leyes, Reglamentos, Ordenanzas, Regulaciones y Normativas estatales y/o empresariales, Normativas INEN/ISO, Políticas hoteleras nacionales e internacionales, Estadísticas del sector turístico, Formatos hoteleros, Realidad nacional.</p> <p>Medios de trabajo:</p>

Software y hardware informáticos, formatos hoteleros, equipos de cocina, equipos de audio y video; proyector, internet, equipos e instrumentos de comunicación; mesas de cocina, chuchillos, tablas de picar, entre otros; botiquín de primeros auxilios, equipo de seguridad y riegos contra accidentes.

Procesos, métodos y procedimientos:

Planificación, organización y desarrollo de actividades operativas del área. Aplicación de dinámicas y técnicas motivacionales. Instrucciones para el desarrollo de las actividades. Uso de equipos e implementos propios del departamento

Principales resultados del trabajo:

Áreas limpias y organizadas, estandarización del producto, producto de calidad, realización de cortes perfectos, elaboración de platos fríos correctamente presentados, elaboración de guarniciones y salsas que acompañen los géneros principales.

Personas y/u organizaciones relacionadas:

Turistas nacionales e internacionales, miembros de la localidad, instituciones, organismos y asociaciones públicas y privadas, establecimientos

Especificación de Conocimientos y Capacidades

A: CAPACIDADES FUNDAMENTALES

- ✓ Identificar los diferentes equipos, batería liviana y pesada de una cocina.
- ✓ Utilizar los diversos términos culinarios en el área de cocina.
- ✓ Reconocer los productos, géneros y condimentos diversos que se utilizan en el área de producción.
- ✓ Aplicar las Buenas Prácticas de Manufacturas (B.P.M.).
- ✓ Realizar cortes en productos de manera técnica.
- ✓ Elaborar salsas frías y calientes.
- ✓ Elaborar platos fríos.

B: CONOCIMIENTOS FUNDAMENTALES

- ✓ Equipos, batería liviana y pesada: usos, aplicaciones y materiales.
- ✓ Terminología culinaria, conceptos y utilización.
- ✓ Productos, géneros y condimentos: clasificación, variedades, características y utilización.
- ✓ Buenas Prácticas de Manufacturas (B.P.M.): concepto, clasificación, estándares y alcance
- ✓ Tipos de cortes, medidas y aplicación.
- ✓ Salsas: concepto, clasificación, variedades y utilización de géneros.
- ✓ Platos fríos: composición, elementos que integran el plato.

UNIDAD DE COMPETENCIA 4:

ELABORAR LA PRODUCCIÓN CULINARIA CON LAS DIFERENTES TÉCNICAS GASTRONÓMICAS

Elementos de competencia y criterios de realización
<p>4.1. Preparar la puesta a punto (mise en place) de cada área productiva de cocina que posea el establecimiento.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Aplica las buenas prácticas de manufactura (B.P.M.). ✓ Prepara el equipamiento, menaje, utilería, batería de cocina para el proceso de producción. ✓ Selecciona la materia prima de acuerdo a la receta estándar o menú. ✓ Realiza los cortes, deshueses y fileteado de los géneros principales. ✓ Elabora fondos y salsas bases. ✓ Reconoce las especias y condimentos. ✓ Elabora recetas de acuerdo a la carta o menú del establecimiento. ✓ Realiza los cortes necesarios de acuerdo a la receta estándar del establecimiento.
<p>4.2. Transformar la materia prima en producto elaborado a través de la aplicación de las diversas recetas estándar de cocina nacional e internacional.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Aplica los diferentes métodos y técnicas de cocción. ✓ Controla las temperaturas internas de cocción. ✓ Prepara y presenta los platos de acuerdo a la carta del establecimiento. ✓ Prepara y presenta platos de creación propia, atractivos a los clientes considerando el costo de cada establecimiento.
<p>4.3. Realizar el montaje y despacho de platos de acuerdo a los estándares, propios de cada establecimiento.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Identifica la variedad de montajes de platos a nivel internacional. ✓ Ejecuta el montaje de platos de acuerdo al criterio de cada establecimiento. ✓ Reconoce la textura, sabor, altura, decoración, aroma. ✓ Realiza el despacho del plato terminado. ✓ Soluciona inconformidades de los diferentes platos.
Especificación de Campo Ocupacional
<p>Información utilizada (naturaleza, tipo y soportes): Leyes, Reglamentos, Ordenanzas, Regulaciones y Normativas estatales y/o empresariales, Normativas INEN/ISO, Políticas hoteleras nacionales e internacionales, Agendas y guías turísticas y culturales, Información de Aeropuertos, Estadísticas del sector turístico, Formatos hoteleros, Recetas estándar, fichas, libros culinarios, Productos e insumos locales y regionales tradicionales, Libros relacionados con producción culinaria, Realidad nacional.</p> <p>Medios de trabajo: Cocina, microondas, refrigeradoras, congeladores, horno, marmitas, sartenes, cucharones, parrillas y planchas, salamandras, freidoras baño maría, mesa caliente, entre otros; botiquín de primeros auxilios, equipo de seguridad y riegos contra accidentes.</p> <p>Procesos, métodos y procedimientos: Planificación, organización y desarrollo de actividades operativas. Instrucciones para el desarrollo de las actividades. Uso de equipos e implementos propios del departamento</p>

<p>Principales resultados del trabajo: Áreas limpias y organizadas, estandarización del producto, producto de calidad, innovación de platos, platos balanceados desde el punto de vista nutricional.</p> <p>Personas y/u organizaciones relacionadas: Turistas nacionales e internacionales, miembros de la localidad, instituciones, organismos y asociaciones públicas y privadas, establecimientos hoteleros y no hoteleros, agencias turísticas, aerolíneas, establecimientos comerciales.</p>
<p>Especificación de Conocimientos y Capacidades</p>
<p>A: CAPACIDADES FUNDAMENTALES</p>
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Atender los pedidos solicitados por el cliente. ✓ Valorar la importancia de mantener la imagen personal y del establecimiento durante la prestación del servicio en las áreas designadas. ✓ Aplicar los métodos y técnicas culinarias. ✓ Aplicar las buenas prácticas de manufacturas (B.P.M.) ✓ Actuar con creatividad, iniciativa e innovación.
<p>B: CONOCIMIENTOS FUNDAMENTALES</p>
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Área de cocina caliente: definición, personal que integra, funciones, equipamiento, procesos de producción, manejo de temperaturas, técnicas de cocción, requisición de productos, normas y combinaciones organolépticas básica. ✓ Área de cocina fría: definición, personal que integra, funciones, equipamiento, procesos de producción, manejo de temperaturas, técnicas de conservación, requisición de productos. ✓ Área de carnicería: definición, personal que integra, funciones, equipamiento, procesos de producción, técnicas de conservación, requisición de productos, manejo de stock, porcionamiento de producto, etiquetado del producto. ✓ Área de panadería y pastelería: definición, personal que integra, funciones, equipamiento, procesos de producción, manejo de temperaturas, técnicas de cocción, requisición de productos. ✓ Posillería: definición, personal que integra, funciones, equipamiento, procesos de operación requisición de productos. ✓ Office: definición, funciones, equipamiento, procesos de operación, ingreso de pedido, despacho del producto elaborado.
<p>UNIDAD DE COMPETENCIA 5:</p> <p>REALIZAR ACTIVIDADES DE PRE-SERVICIO, SERVICIO Y POST-SERVICIO EN EL ÁREA DE CONSUMO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS</p>
<p>Elementos de competencia y criterios de realización</p>
<p>5.1. Realizar los procedimientos de puesta a punto (mise en place) de cada área de servicio</p>

<p>de acuerdo a las necesidades del establecimiento.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Realiza la limpieza minuciosa. ✓ Realiza la puesta a punto (mise en place): <ul style="list-style-type: none"> a. Ubica las mesas de acuerdo a los rangos y sectores b. Pule loza, cristalería y cubertería c. Viste las mesas d. Realiza el montaje de mesas e. Equipa el aparador o punto de apoyo conforme al servicio que presta f. Chequea el buen funcionamiento de la maquinaria y equipamiento
<p>5.2. Realizar actividades del servicio de alimentos y bebidas de acuerdo a las políticas del establecimiento.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Da la bienvenida al cliente. ✓ Guía y acomoda al comensal en la mesa o en un área de realización de evento. ✓ Asiste al cliente con capacidades diferentes. ✓ Atiende pedidos y solicitudes simultáneas. ✓ Presenta la carta y/o menú del bar, restaurante y cafetería. ✓ Toma la comanda o pedido del cliente de acuerdo a las políticas del establecimiento. <ul style="list-style-type: none"> ○ Esclarece el contenido y disponibilidad del menú ○ Sugiere platos, menús y bebidas ○ Aplica el protocolo de servicio en la toma de comanda. ○ Toma los pedidos en la comanda. ○ Anula pedidos de la comanda. ○ Entrega las comandas a los centros de despacho o producción y caja. ✓ Sirve bebidas, platillos, postres, café, refrigerios, bocaditos de dulce y de sal. ✓ Aplica técnicas de servicio avanzadas como son: a la americana, inglesa, francesa, mixta. ✓ Levanta y retira pedidos en la cocina, comedor, cafetería, lugar dónde se preparan alimentos o bar. ✓ Realiza el servicio de acuerdo a los requerimientos del cliente. ✓ Realiza la reposición de bandejas de bocaditos de dulce, sal, pan, mantequilla y bebidas en el área de apoyo a un evento, banquete y similar. ✓ Atiende sugerencias o quejas de los clientes e informa a su superior inmediato. ✓ Desbarasa el menaje de las mesas.
<p>5.3. Realizar el proceso de facturación y despedida del cliente.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Prepara la factura de acuerdo al pedido realizado por el cliente. ✓ Realiza el cobro de la factura de acuerdo a la forma de pago. ✓ Despide al cliente dentro de un ambiente favorable. ✓ Evalúa el servicio ofrecido al cliente. ✓ Aplica las técnicas de seguimiento al cliente (post venta).
<p>Especificación de Campo Ocupacional</p>
<p>Información utilizada (naturaleza, tipo y soportes): Leyes, Reglamentos, Ordenanzas, Regulaciones y Normativas estatales y/o empresariales, Normativas INEN/ISO, Políticas hoteleras nacionales e internacionales, Agendas y guías turísticas y culturales, Información de Aeropuertos, Estadísticas del sector turístico, Formatos hoteleros,</p>

Productos e insumos locales y regionales tradicionales, Libros relacionados con consumo de alimentos y bebidas, Realidad nacional.

Medios de trabajo:

Equipos e instrumentos de comunicación, caja-facturadora, armario de lencería, cocina, cubertería, cristalería, loza, blancos, mesas, sillas, floreros, entre otros; botiquín de primeros auxilios, equipo de seguridad y riegos contra accidentes.

Procesos, métodos y procedimientos:

Procedimientos y métodos de operación y control para poner a punto instalaciones, mobiliario, equipos y utensilios antes del servicio, Procedimientos y Métodos de acomodación, información, atención y despedida de clientes, Procedimientos y métodos para facturar y cobrar, Procedimientos y métodos para realizar el cierre diario de producción y la liquidación de caja, Procedimientos y métodos para cerrar la zona de consumo de alimentos y bebidas, Procedimientos para limpieza y desinfección de útiles, equipos y locales.

Principales resultados del trabajo:

Áreas limpias y organizadas, coherencia de trabajo entre las áreas, técnicas de servicio del producto, Excelente presentación del local y del producto, atención adecuada al cliente.

Personas y/u organizaciones relacionadas:

Turistas nacionales e internacionales, miembros de la localidad, instituciones, organismos y asociaciones públicas y privadas, establecimientos hoteleros, extra hoteleros y restauranteros, agencias turísticas, aerolíneas, establecimientos comerciales.

Especificación de Conocimientos y Capacidades

A: CAPACIDADES FUNDAMENTALES

- ✓ Atender los pedidos solicitados por el cliente.
- ✓ Valorar la importancia de mantener la imagen personal y del establecimiento durante la prestación del servicio.
- ✓ Aplicar los métodos y técnicas de servicio.
- ✓ Aplicar las buenas prácticas de manufacturas.

B: CONOCIMIENTOS FUNDAMENTALES

- ✓ Área de Servicio: personal que integra, funciones, mobiliario y equipamiento, procesos de operación, manejo de temperaturas, técnicas de servicio en alimentos y bebidas, requisición de productos, preparación de platos a la vista del cliente, mise en place, facturación, bienvenida y despedida del cliente, manejo de inconformidades del cliente, toma de comanda, tipos de comanda.
- ✓ Área de Bar: personal que integra, funciones, mobiliario y equipamiento, procesos de operación, manejo de temperaturas, técnicas de servicio en bebidas, requisición de productos, preparación de bebidas, mise en place, facturación, bienvenida y despedida del cliente, manejo de inconformidades del cliente, toma de comanda, tipos de comanda.

UNIDAD DE COMPETENCIA 6: PREPARAR PRODUCTOS BÁSICOS DE PANADERÍA Y PASTELERÍA
Elementos de competencia y criterios de realización
<p>6.1. Elaborar preparaciones básicas con los diferentes géneros aplicando el mise en place en panadería y pastelería.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Aplica las Buenas Prácticas de Manufactura (B.P.M.). ✓ Prepara el equipamiento, menaje, utilería, batería de panadería y pastelería para el proceso de producción. ✓ Selecciona la materia prima de acuerdo a la receta o menú estándar. ✓ Realiza los cortes, preparación de masas y géneros principales. ✓ Aplica las especias y condimentos.
<p>6.2. Preparar diversos tipos de masas para la producción de panadería y pastelería.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Realiza operaciones previas a la preparación de cada masa. ✓ Aplica técnicas de elaboración de masas y otros. ✓ Reconoce de forma visual y táctil las características de las masas y otros elaborados. ✓ Aplica nuevas tecnologías de elaboración. ✓ Aplica las técnicas base de labores auxiliares: rellenar una manga, utiliza el rodillo y otros.
<p>6.3. Elaborar diversos tipos de salsas, cremas, merengues y rellenos como complemento en la producción en una panadería y pastelería.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Realiza la preparación de los ingredientes. ✓ Aplica las técnicas de elaboración de panes y pasteles. ✓ Realiza la elaboración de cremas, merengues y rellenos básicos. ✓ Aplica las técnicas de elaboración de salsas. ✓ Distingue las características gustativas y olfativas de las distintas salsas, cremas, merengues y rellenos.
<p>6.4. Elaborar bizcochuelos y tortas básicas de acuerdo a los requerimientos del establecimiento.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Realiza las operaciones previas a la preparación de bizcochuelos y tortas básicas. ✓ Efectúa la preparación de las masas. ✓ Realiza la elaboración de bizcochuelos. ✓ Realiza la elaboración de tortas.
<p>6.5. Realizar el acabado, decorado y conservación de la panadería y pastelería.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Ejecuta las operaciones previas a la decoración. ✓ Aplica las técnicas básicas de acabado o decoración. ✓ Realiza el acabado o decorado básico a las tortas y bizcochuelos. ✓ Efectúa el proceso de conservación del producto.
Especificación de Campo Ocupacional

Información utilizada (naturaleza, tipo y soportes):

Leyes, Reglamentos, Ordenanzas Municipales, Políticas hoteleras nacionales, Manuales de funcionamiento de equipos y maquinaria, Planes de producción de panadería y pastelería, planes de elaboración culinaria, Fichas técnicas de elaboración de productos de panadería y pastelería. Tablas de temperaturas.

Medios de trabajo:

Mostrador de panadería, módulos de panadería, vitrinas refrigeradas para panadería y pastelería, paneras o cestas de mimbre, pinzas con anillas, entre otros; cocina, horno, tajadora, batidora, amasadora o mojadora, refrigeradora, mesa de trabajo, máquina de rodillos o cilindradora, máquina cortadora de masa, rodillo, espátula, raspe, moldes, cuchara plástica, cucharas medidoras, espátulas de codo y grande, rodaja, sierra, tubo moldador, taza, raspe, brochas, tijeras, termómetro, mangas, boquillas y rasquetas, colador de acero inoxidable, balanza, bowls de acero inoxidable, entre otros; botiquín de primeros auxilios, equipo de seguridad y riegos contra accidentes.

Procesos, métodos y procedimientos:

Procesos de aprovisionamiento interno, procedimientos y modos de operación y control, Uso de equipos e implementos propios del departamento, procedimientos específicos de gestión y control de calidad en los procesos de elaboración y acabado de panadería y pastelería.

Principales resultados del trabajo:

Áreas limpias y organizadas, estandarización del producto, realización de cortes perfectos, elaboración de masas para pastelería y panadería, elaboración de salsas que acompañen los géneros principales, elaboración de diversos tipos de panes, tortas y bizcochuelos, decoraciones en tortas y bizcochuelos.

Personas y/u organizaciones relacionadas:

Turistas nacionales e internacionales, clientes locales, instituciones, organismos y asociaciones públicas y privadas, establecimientos hoteleros y no hoteleros, restauranteros y establecimientos comerciales.

Especificación de Conocimientos y Capacidades

A: CAPACIDADES FUNDAMENTALES

- ✓ Realizar el proceso de aprovisionamiento de los productos para panadería y pastelería.
- ✓ Realizar el proceso de elaboración y conservación de las masas.
- ✓ Diferenciar las distintas operaciones de acabados y decoración.
- ✓ Aplicar las buenas prácticas de manufacturas (B.P.M.).
- ✓ Actuar con creatividad, iniciativa e innovación.

B: CONOCIMIENTOS FUNDAMENTALES

- ✓ Área de Panadería y pastelería: personal que integra, funciones, equipamiento, procesos de producción, manejo de temperaturas, técnicas de cocción, requisición de productos.
- ✓ Masas, salsas, cremas, merengues y rellenos.

<ul style="list-style-type: none"> ✓ Técnicas de presentación y decoración. ✓ El pan: historia, clases, fórmulas básicas y elaboración. ✓ El pastel: clasificación, descripción, pastas básicas, principales y derivadas.
<p>ESPECIFICACIÓN DE CONOCIMIENTOS Y CAPACIDADES TRANSVERSALES O DE BASE</p>
<p>ÁMBITO DE COMPETENCIA 1: LIMPIEZA Y SANITIZACIÓN</p>
<p>A: CAPACIDADES FUNDAMENTALES</p>
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Identificar los productos químicos para la limpieza (detergentes y sanitizantes). ✓ Utilizar los utensilios de acuerdo a lo que vaya a limpiar (forma, tamaño, dureza de las cerdas, entre otros). ✓ Utilizar códigos de colores para evitar contaminación cruzada entre áreas. ✓ Controlar la limpieza de áreas, pasillos, cocinas, restaurantes, baños, entre otros. ✓ Identificar las normas de calidad e inocuidad alimentaria. ✓ Identificar las enfermedades por alimentos, contaminación cruzada, manipulación de alimentos. ✓ Aplicar protocolos de contagios y enfermedades. ✓ Reconocer la descomposición de alimentos y posible contaminación.
<p>B: CONOCIMIENTOS FUNDAMENTALES</p>
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Productos químicos para la limpieza (detergentes y sanitizantes). ✓ Utensilios de limpieza (forma, tamaño, dureza de las cerdas, entre otros). ✓ Tipos de alimentos: alterados, contaminados, adulterados y falsificados. ✓ Valoración Sensorial: características organolépticas. ✓ Tipos de contaminación: concepto, importancia, clasificación. ✓ Enfermedades transmitidas por alimentos: concepto, importancia, clasificación, tratamiento, como evitar. ✓ Contaminación de alimentos: concepto, importancia, por agentes no bacterianos. ✓ Contaminación cruzada: física, química y biológica. ✓ Métodos de control: físicos, químicos y biológicos.
<p>ÁMBITO DE COMPETENCIA 2: INGLÉS TÉCNICO APLICADO</p>
<p>A: CAPACIDADES FUNDAMENTALES</p>
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Comunicarse oralmente con los interlocutores. ✓ Obtener información global, específica y profesional. ✓ Traducir textos sencillos relacionados con la actividad profesional.

- | |
|--|
| ✓ Elaborar y completar documentos básicos relativos al sector profesional. |
|--|

B: CONOCIMIENTOS FUNDAMENTALES

- | |
|---|
| <ul style="list-style-type: none">✓ Conceptos relacionados con el uso oral de la lengua extranjera.✓ Conceptos relacionados con el uso escrito de la lengua extranjera.✓ Conceptos relacionados con los aspectos socio-profesionales. |
|---|