



GUÍA

De estudio para

Presentar **ETS** de la

**UNIDAD DE APRENDIZAJE
SERVICIO EN RESTAURANTE Y BAR**

Semestre 2023/2

TURNO

MATUTINO

Integrates de la
academia:

Mtro. Carlos Mario Mendoza Garnica

Fecha de
Elaboración:

JUN/23



FORMATO DE LA GUÍA DE ESTUDIO

Área: Tecnológica / Gastronomía	Nombre de la Unidad de Aprendizaje: Servicio en Restaurante y Bar	Nivel/semestre: 6º
---------------------------------------	--	-------------------------------------

Propósito

El propósito principal es preparar al estudiante para que desarrolle competencias en la atención de comensales en establecimientos de alimentos y bebidas, a través de equipos de trabajo y protocolos de servicio que tienen actividades específicas a desarrollar dependiendo el tipo de establecimiento y servicio a ofrecer es por eso que a través de esta unidad de aprendizaje se promoverán la adquisición de los conocimientos, habilidades y actitudes que favorecen el desarrollo integral de los estudiantes, así como su formación en para la carrera de Técnico en Administración de Empresas Turísticas y su posterior incorporación al Nivel Superior y/o al campo laboral.

Justificación

Las competencias profesionales laborales (general y particulares) implican como principales objetos de conocimiento que el alumno;

1. Conozca los diferentes tipos de establecimientos de alimentos y bebidas
2. Aplique las distintas técnicas de atención al comensal de acuerdo al tipo de servicio que se ofrezca
3. Prepare diferentes bebidas con base en el uso y aplicación de las diferentes técnicas de coctelería tradicional.

Estructura y contenidos

- Revisar el Temario



Evaluación

Recuerda presentar la carpeta y la certificación (mesero) el día después de la aplicación del examen ya que sin este requisito no tendrás derecho a examen

Procedimiento para la revisión del ETS.

El alumno deberá asistir al área correspondiente para solicitar el formato de revisión de examen, en donde el jefe de área firmará e informará al profesor correspondiente para realizar dicha revisión.

El profesor tiene 72 hrs. a partir de la aplicación del examen para subir calificaciones de tal manera que el alumno puede solicitar la revisión a partir de que transcurra ese tiempo.

Materiales para la elaboración de la guía

- **Carpeta de Evidencias: revisar el temario y entregar la siguiente certificación, lo anterior se entrega el día después del examen de ETS (solo el diploma impreso al 100%).**

NOTA: se tienen que registrar en la página para poder imprimir la certificación

mesero

<https://capacitateparaeempleo.org/cursos/view/56>



Temario:

1. Introducción al servicio a comensales en establecimientos de alimentos y bebidas
 - Definición y objetivos del servicio al cliente en restaurantes
 - Importancia de la satisfacción del cliente en el éxito del negocio
2. Etiqueta y protocolo en el servicio a comensales
 - Normas de cortesía y etiqueta en la interacción con los comensales
 - Protocolo al recibir y despedir a los comensales
3. Atención al cliente en el área de servicio
 - Habilidades de comunicación efectiva con los comensales
 - Manejo de solicitudes y quejas de los comensales
4. Presentación y descripción de los alimentos y bebidas
 - Técnicas para presentar y describir los platos y bebidas del menú
 - Conocimiento de los ingredientes y técnicas culinarias utilizadas en los platos
5. Menús y opciones de servicio
 - Tipos de menús utilizados en los restaurantes (a la carta, degustación, del día, etc.)
 - Servicio de bufé y autoservicio en restaurantes
6. Organización y gestión del servicio en un restaurante
 - Mise en place y preparación previa de ingredientes y utensilios
 - Coordinación entre el personal de servicio y la cocina
7. Utensilios y equipamiento en el área de servicio
 - Conocimiento de los diferentes tipos de cubiertos, vajillas y cristalería
 - Mantenimiento y limpieza de los utensilios utilizados en el servicio
8. Servicio de vinos y bebidas alcohólicas
 - Técnicas de presentación y servicio de vinos y licores
 - Conocimiento de las características y maridajes adecuados de las bebidas
9. Servicio de postres y café
 - Presentación y servicio de postres y opciones de café
 - Conocimiento de los diferentes tipos de postres y métodos de preparación
10. Servicio en eventos y celebraciones especiales
 - Protocolo y atención al cliente en eventos y celebraciones
 - Organización y logística del servicio en eventos especiales

Guía de estudio:

1. Revisa el temario y familiarízate con los diferentes temas cubiertos.
2. Estudia los conceptos clave relacionados con el servicio a comensales, etiqueta y protocolo, atención al cliente, presentación de alimentos y bebidas, y opciones de servicio.
3. Haz uso de recursos adicionales, como libros de gastronomía y servicio al cliente, videos y tutoriales en línea para ampliar tu conocimiento.
4. Practica situaciones de servicio a través de juegos de rol o simulaciones para mejorar tus habilidades de atención al cliente.
5. Realiza repasos regulares para mantener frescos los conceptos aprendidos y mejorar tu capacidad de respuesta.

Recuerda que la práctica constante y la experiencia en el campo son fundamentales para convertirte en un experto en el servicio a comensales en establecimientos de alimentos y bebidas. ¡Buena suerte en tu estudio!

INTEGRANTES DE LA ACADEMIA

- Mtro. Carlos Mario Mendoza Garnica