



# GUÍA

De estudio para  
Presentar **ETS** de la  
**UNIDAD DE APRENDIZAJE**  
**RESTAURANTE Y BAR**  
Semestre 2023/2

**TURNO**

**VESPERTINO**

Integrantes de la  
academia:

Lic. Andrea Jiménez López

Fecha de  
Elaboración:

junio/23



## FORMATO DE LA GUÍA DE ESTUDIO

Área: Tecnológica / Turismo	Nombre de la Unidad de Aprendizaje:  <b>Restaurante y Bar</b>	Nivel/semestre:  <b>6º</b>
-----------------------------------	---	----------------------------------

### 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 con las certificaciones un día después de la aplicación del examen ya que sin este requisito no tendrás derecho a examen. Además el examen será totalmente práctico en el laboratorio de Restaurante y Bar.

Certificación de Asistente de mesero: <https://capacitateparaempleo.org/cursos/view/5>

Certificación de Mesero: <https://capacitateparaempleo.org/cursos/view/3>

Certificación de Bartender: <https://capacitateparaempleo.org/cursos/view/32>

Certificación de Baristas: <https://capacitateparaempleo.org/cursos/view/201>

### 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 las certificaciones, lo anterior se entrega un 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



**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 repases 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**

- Lic.. Andrea Jiménez López