



PLAN FORMATIVO	<b>ELABORACIÓN DE BEBESTIBLES</b>
CÓDIGO PLAN FORMATIVO	PF0517
SECTOR	GASTRONOMÍA, HOTELERÍA Y TURISMO
SUB SECTOR	GASTRONOMÍA
AREA	GASTRONOMÍA, HOTELERÍA Y TURISMO
SUB AREA	GASTRONOMÍA
ESPECIALIDAD	SERVICIO DE BAR Y COMEDORES
PERFILES ASOCIADOS	BARTENDER / P-5600-5132-001-V03
NIVEL CUALIFICACION	NIVEL 3
MODALIDAD PRESENCIAL / NO PRESENCIAL (ONLINE)	BLENDED LEARNING, NO TODOS LOS MÓDULOS SON ADAPTABLES A MODALIDAD ONLINE.
DESCRIPCIÓN DE LA OCUPACIÓN Y CAMPO LABORAL ASOCIADO	ELABORAR BEBESTIBLES, DE ACUERDO A PLANIFICACIÓN DEL ESTABLECIMIENTO GASTRONÓMICO Y NORMATIVAS APLICABLES VIGENTES. PODRÁ EJERCER SU ACTIVIDAD EN ESTABLECIMIENTOS GASTRONÓMICOS DE TODAS LAS CATEGORÍAS A NIVEL NACIONAL.
VERSIÓN N°	2
N° RESOLUCIÓN	2294
FECHA DE RESOLUCIÓN	22-09-2020

<b>REQUISITOS OTEC</b>	SIN REQUISITOS ESPECIALES.
<b>INSTRUMENTO HABILITANTE PARTICIPANTE</b>	SIN INSTRUMENTO HABILITANTE.



<b>REQUISITOS DE INGRESO AL PLAN FORMATIVO</b>	EDUCACIÓN MEDIA COMPLETA Y CONTAR CON UN MÍNIMO DE UN AÑO DE EXPERIENCIA LABORAL EN ATENCIÓN AL CLIENTE EN ESTABLECIMIENTOS GASTRONÓMICOS.
<b>COMPETENCIA DEL PLAN FORMATIVO</b>	REALIZAR LA ELABORACIÓN DE BEBESTIBLES EN ESTABLECIMIENTOS GASTRONÓMICOS, DE ACUERDO A PLANIFICACIÓN REQUERIDA Y NORMATIVA APLICABLE VIGENTE.



sence

NÚMERO DE MÓDULOS	NOMBRE DEL MÓDULO	HORAS DE DURACIÓN
Módulo N°1	PLANIFICACIÓN DE LA PREPARACIÓN DE BEBESTIBLES	45,00
Módulo N°2	PREPARACION DE BEBESTIBLES	30,00
Módulo N°3	SERVICIO AL CLIENTE EN ESTABLECIMIENTOS GASTRONÓMICOS	10,00
TOTAL DE HORAS		85,00



sence

MÓDULO FORMATIVO N° 1		
Nombre	PLANIFICACIÓN DE LA PREPARACIÓN DE BEBESTIBLES	
N° de horas asociadas al módulo	45,00	
Código Módulo	MA01404	
Perfil ChileValora asociado al módulo	BARTENDER / P-5600-5132-001-V03.	
UCL(s) ChileValora relacionada(s)	ORGANIZAR LA PLAZA DE TRABAJO Y LOS REQUERIMIENTOS DE MATERIAS PRIMAS PARA LA ELABORACIÓN DE BEBESTIBLES, DE ACUERDO A NORMATIVAS APLICABLES VIGENTES Y PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS / U-5600-5132-001-V02.	
Requisitos de ingreso	EDUCACIÓN MEDIA COMPLETA Y CONTAR CON UN MÍNIMO DE UN AÑO DE EXPERIENCIA LABORAL EN ATENCIÓN AL CLIENTE EN ESTABLECIMIENTOS GASTRONÓMICOS.	
Competencia del módulo	REALIZAR LA PLANIFICACIÓN DE LA PLAZA DE TRABAJO Y LA MISE EN PLACE DE MATERIAS PRIMAS Y ELEMENTOS REQUERIDOS PARA LA ELABORACIÓN DE BEBESTIBLES, DE ACUERDO A NORMATIVA APLICABLE VIGENTE Y PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS.	
Nivel Cualificación	Nivel 3	
Adaptabilidad a modalidad no presencial	ESTE MÓDULO SOLO PUEDE SER EJECUTADO DE FORMA PRESENCIAL.	
APRENDIZAJES ESPERADOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	CONTENIDOS
1. REALIZAR PEDIDOS DE MATERIAS PRIMAS Y MATERIALES A BODEGA, DE ACUERDO A PLAN DE PRODUCCIÓN DE BEBESTIBLES Y PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS.	1.1. DESCRIBE EL MECANISMO DE CONTROL PERIÓDICO DEL INVENTARIO FÍSICO DE MATERIAS PRIMAS Y MATERIALES EN LA COCINA, DE ACUERDO A POLÍTICA DE ABASTECIMIENTO. 1.2. DESCRIBE EL PROCESO DE ELABORACIÓN PEDIDOS DE MATERIAS PRIMAS Y MATERIALES A BODEGA, DE ACUERDO A PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS 1.3. ELABORA SOLICITUDES DE MATERIAS PRIMAS Y MATERIALES A BODEGA, SEGÚN REQUERIMIENTOS Y POLÍTICA DE ABASTECIMIENTO. 1.4. EXPLICA PROCEDIMIENTOS DE RECEPCIÓN DE PEDIDOS DE MATERIAS PRIMAS Y MATERIALES, SEGÚN PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS. 1.5. COTEJA LOS PEDIDOS DE MATERIAS PRIMAS Y MATERIALES, DE ACUERDO SOLICITUD GENERADA. 1.6. EJECUTA LA ACTUALIZACIÓN DEL INVENTARIO EN EL SISTEMA DE REGISTRO, DE ACUERDO A POLÍTICA DE ABASTECIMIENTO.	1. REALIZACIÓN DE PEDIDOS A BODEGA: PROCEDIMIENTOS DE CONTROL Y REGISTRO DE INVENTARIO. PROCEDIMIENTOS PARA LA ELABORACIÓN DE SOLICITUDES DE PEDIDOS. PROCEDIMIENTOS VINCULADOS A LA RECEPCIÓN DE PEDIDOS. REVISIÓN DE PEDIDOS: PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DOCUMENTAL; PROCEDIMIENTOS DE VERIFICACIÓN Y CONTROL DE PEDIDOS FÍSICOS. TÉCNICAS DE ACTUALIZACIÓN DE INVENTARIO EN SISTEMAS DE REGISTRO.
2. CONSERVAR LAS MATERIAS PRIMAS Y	2.1. DESCRIBE MECANISMOS Y HERRAMIENTAS	2. ALMACENAMIENTO DE MATERIAS PRIMAS E

<p>ELEMENTOS REQUERIDOS PARA LA ELABORACIÓN DE BEBESTIBLES EN ALMACENAMIENTO FRÍO, SECO Y/O CONGELADO, DE ACUERDO A NORMATIVAS APLICABLES VIGENTES Y PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS.</p>	<p>NECESARIAS PARA EL ALMACENAMIENTO EN FRÍO, SECO Y/O CONGELADO DE LAS MATERIAS PRIMAS Y ELEMENTOS REQUERIDOS PARA LA ELABORACIÓN DE BEBESTIBLES, DE ACUERDO A NORMATIVAS APLICABLES VIGENTES Y LINEAMIENTOS ESTABLECIDOS.</p> <p>2.2. APLICA TÉCNICAS DE ROTULACIÓN DE INFORMACIÓN DE LAS MATERIAS PRIMAS Y ELEMENTOS REQUERIDOS PARA LA ELABORACIÓN DE BEBESTIBLES, DE ACUERDO A NORMATIVAS APLICABLES VIGENTES Y PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS.</p> <p>2.3. APLICA TÉCNICAS DE ALMACENAJE DE LAS MATERIAS PRIMAS Y ELEMENTOS REQUERIDOS PARA LA ELABORACIÓN DE BEBESTIBLES, DE ACUERDO A ORDEN Y ROTULACIÓN, Y PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS.</p> <p>2.4. REALIZA EL REGISTRO DE INGRESO Y EGRESO DE MATERIAS PRIMAS Y ELEMENTOS REQUERIDOS PARA LA ELABORACIÓN DE BEBESTIBLES DE LOS EQUIPOS DE ALMACENAMIENTO, DE ACUERDO A POLÍTICA DE ABASTECIMIENTO Y NORMATIVAS APLICABLES VIGENTES.</p>	<p>INSUMOS: ROTULACIÓN DE MATERIAS PRIMAS: INFORMACIÓN REQUERIDA EN ROTULADO. NORMATIVA VIGENTE. ROTULACIÓN DE MATERIAS PRIMAS EN FRÍO. ALMACENAMIENTO DE MATERIAS PRIMAS: TIPO DE ALMACENAMIENTO (FRÍO, SECO Y CONGELADO). CONTENEDORES PERMITIDOS Y RECOMENDACIONES DE ALMACENAMIENTO. REGISTRO DE INGRESO Y EGRESO DE MATERIAS PRIMAS Y ELEMENTOS REQUERIDOS PARA LA ELABORACIÓN DE BEBESTIBLES.</p>
<p>3. REALIZAR EL ACONDICIONAMIENTO DE MATERIAS PRIMAS, DE ACUERDO A NORMATIVAS APLICABLES VIGENTES Y LINEAMIENTOS ESTABLECIDOS.</p>	<p>3.1. DESCRIBE PROCEDIMIENTOS Y UTENSILIOS REQUERIDOS PARA EL ACONDICIONAMIENTO DE MATERIAS PRIMAS, DE ACUERDO A NORMATIVAS APLICABLES VIGENTES Y LINEAMIENTOS ESTABLECIDOS.</p> <p>3.2. REALIZA LA PREPARACIÓN Y/O HIGIENIZACIÓN MATERIAS PRIMAS, DE ACUERDO A SU NATURALEZA, TIPO DE PREPARACIÓN CULINARIA Y NORMATIVAS APLICABLES VIGENTES.</p> <p>3.3. ORGANIZA MATERIAS PRIMAS PREPARADAS E HIGIENIZADAS PARA LA PRODUCCIÓN GASTRONÓMICA, DE ACUERDO A LINEAMIENTOS ESTABLECIDOS Y NORMATIVAS APLICABLES VIGENTES.</p> <p>3.4. APLICA TÉCNICAS DE ROTULACIÓN DE LOS RECIPIENTES DONDE SE ALMACENAN LAS MATERIAS PRIMAS PREPARADAS E HIGIENIZADAS, DE ACUERDO A NORMATIVAS APLICABLES VIGENTES Y PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS.</p>	<p>3. PREPARACIÓN E HIGIENIZACIÓN DE MATERIAS PRIMAS: TÉCNICAS DE PREPARACIÓN, LIMPIEZA, DESINFECCIÓN Y ACONDICIONAMIENTO DE MATERIAS PRIMAS, DE ACUERDO A LA NATURALEZA DEL PRODUCTO. ORGANIZACIÓN DE MATERIAS PRIMAS PARA SU USO EN LA ELABORACIÓN DE PREPARACIONES GASTRONÓMICAS. ROTULACIÓN DE RECIPIENTES: INFORMACIÓN REQUERIDA EN EL RECIPIENTE; TIEMPOS DE MÁXIMO DE VIGENCIA SEGÚN TIPO DE RECIPIENTE Y MÉTODO DE CONSERVACIÓN; NORMATIVA SANITARIA APLICABLE AL ROTULADO DE MATERIAS PRIMAS.</p>

4. REALIZAR LA MISE EN PLACE DE LAS MATERIAS PRIMAS, CONSIDERANDO FICHAS TÉCNICAS Y NORMATIVAS APLICABLES VIGENTES.	<p>4.1. DESCRIBE LOS UTENSILIOS Y EQUIPOS REQUERIDOS PARA LA PREPARACIÓN DE LA MISE EN PLACE, DE ACUERDO A FICHAS TÉCNICAS Y PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS.</p> <p>4.2. APLICA TÉCNICAS DE PESAJE Y MEDICIÓN DE LAS MATERIAS PRIMAS, DE ACUERDO A LAS FICHAS TÉCNICAS Y PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS.</p> <p>4.3. APLICA TÉCNICAS DE TROZADO Y CORTE A LAS MATERIAS PRIMAS, DE ACUERDO A LAS FICHAS TÉCNICAS Y PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS.</p> <p>4.4. ORGANIZA LAS MATERIAS PRIMAS PARA SU USO EN LA PRODUCCIÓN, DE ACUERDO A NORMATIVAS APLICABLES VIGENTES.</p>	4. MISE EN PLACE DE MATERIAS PRIMAS: UTENSILIOS Y ELEMENTOS UTILIZADOS EN LA PREPARACIÓN DE MATERIAS PRIMAS. TÉCNICAS DE PESAJE Y MEDICIÓN DE MATERIAS PRIMAS. TÉCNICAS DE TROZADO Y CORTE DE MATERIAS PRIMAS. ORGANIZACIÓN DE MATERIAS PRIMAS PARA SU USO EN LA PRODUCCIÓN.
<b>PERFIL DEL FACILITADOR</b>		
<b>Opción 1</b>	<b>Opción 2</b>	<b>Opción 3</b>
<p>FORMACIÓN ACADÉMICA COMO PROFESIONAL DEL ÁREA DE GASTRONOMÍA, CON TÍTULO.</p> <p>EXPERIENCIA LABORAL EN EL ÁREA DE GASTRONOMÍA, EN CARGO DE BARTENDER O SUPERVISIÓN, DE MÍNIMO DOS AÑOS, DEMOSTRABLE.</p> <p>EXPERIENCIA COMO FACILITADOR/A DE CAPACITACIÓN PARA PERSONAS ADULTAS, DE MÍNIMO 250 HORAS CRONOLÓGICAS, DEMOSTRABLE.</p>	<p>FORMACIÓN ACADÉMICA COMO TÉCNICO DE NIVEL SUPERIOR DEL ÁREA DE GASTRONOMÍA, CON TÍTULO.</p> <p>EXPERIENCIA LABORAL EN EL ÁREA DE GASTRONOMÍA, EN CARGO DE BARTENDER O SUPERVISIÓN, DE MÍNIMO DOS AÑOS, DEMOSTRABLE.</p> <p>EXPERIENCIA COMO FACILITADOR/A DE CAPACITACIÓN PARA PERSONAS ADULTAS, DE MÍNIMO 250 HORAS CRONOLÓGICAS, DEMOSTRABLE.</p>	<p>EXPERIENCIA LABORAL EN EL ÁREA DE GASTRONOMÍA, EN CARGO DE BARTENDER O SUPERVISIÓN, DE MÍNIMO CUATRO AÑOS, DEMOSTRABLE.</p> <p>EXPERIENCIA COMO FACILITADOR/A DE CAPACITACIÓN PARA PERSONAS ADULTAS, DE MÍNIMO 250 HORAS CRONOLÓGICAS, DEMOSTRABLE.</p>
<b>RECURSOS MATERIALES PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL MÓDULO FORMATIVO</b>		
<b>Infraestructura</b>	<b>Equipos y herramientas</b>	<b>Materiales e insumos</b>
SALA DE CLASES QUE CUENTE AL MENOS CON 1,5 M <sup>2</sup> POR PARTICIPANTE, IMPLEMENTADA CON: PUESTOS DE TRABAJO INDIVIDUALES QUE CONSIDERE MESA Y SILLA O SILLA UNIVERSITARIA; ESCRITORIO Y SILLA PARA EL FACILITADOR; CONEXIONES PARA UTILIZAR MEDIOS DIDÁCTICOS TALES COMO DATA Y SALIDA A INTERNET; SISTEMA DE VENTILACIÓN ADECUADA.	<p>NOTEBOOK O PC PARA FACILITADOR.</p> <p>PROYECTOR MULTIMEDIA.</p> <p>TELÓN.</p> <p>PIZARRÓN.</p> <p>FILMADORA O CÁMARA FOTOGRÁFICA PARA</p>	<p>SET DE ARTÍCULOS DE ESCRITORIO POR PARTICIPANTE (LÁPIZ PASTA, LÁPIZ GRAFITO, GOMA DE BORRAR, REGLA, CUADERNO O CROQUERA, ARCHIVADOR O CARPETA).</p> <p>MATERIAL DE APOYO Y GUÍA SOBRE EL SECTOR.</p> <p>PLUMONES PARA PIZARRÓN.</p>

<p>SERVICIOS HIGIÉNICOS SEPARADOS PARA HOMBRES Y MUJERES CON CAPACIDAD SUFICIENTE PARA EL VOLUMEN QUE SE ATIENDE EN FORMA SIMULTÁNEA.</p> <p>TALLER GASTRONÓMICO ACONDICIONADO PARA REALIZAR ACTIVIDADES PRÁCTICAS DE BARTENDER.</p>	<p>REGISTRAR EVIDENCIAS DE ACTIVIDADES REALIZADAS POR LOS PARTICIPANTES.</p> <p>HERRAMIENTAS Y UTENSILIOS DE BAR, UN SET POR CADA 5 PARTICIPANTES: DESTAPADOR Y SACACORCHOS; MEDIDOR O JIGGER; CUCHARAS MEZCLADORA; VASO MEZCLADOR; EXPRIMIDOR; HIELERA CON PALA/PINZAS; MORTERO; COCTELERA; COLADOR; VERTEDOR DE BOTELLA; TABLA CORTADORA Y CUCHILLO; VASOS Y COPAS</p> <p>MAQUINARIA Y EQUIPAMIENTO DE BAR, UN SET POR CADA 10 PARTICIPANTES: LICUADORA; MÁQUINA DE HIELO; TRITURADOR DE HIELO; ENFRIADORES VERTICALES/HORIZONTALES.</p> <p>EXTINTOR, UNO POR CURSO.</p> <p>UNIFORME DE TRABAJO, POR CADA PARTICIPANTE.</p>	<p>LIBRO DE CLASES.</p> <p>PAUTAS DE EVALUACIÓN POR ACTIVIDAD.</p> <p>MANUAL DEL PARTICIPANTE QUE CONTEMPLE TODOS LOS CONTENIDOS ESPECIFICADOS PARA ESTE MÓDULO.</p> <p>INSUMOS PARA LA ELABORACIÓN DE BEBESTIBLES, UN SET POR CADA 5 PARTICIPANTES: LICORES; JARABES; JUGO DE FRUTAS; FRUTAS; HIELO; BEBIDAS.</p> <p>ÚTILES DE ASEO, UN SET POR PARTICIPANTE: LIMPIADORES; PAÑOS; ESPONJAS; GUANTES;</p> <p>2 ESCOBILLONES Y 2 PALAS.</p>
--	---	--



MÓDULO FORMATIVO N° 2		
Nombre	PREPARACION DE BEBESTIBLES	
N° de horas asociadas al módulo	30,00	
Código Módulo	MA01405	
Perfil ChileValora asociado al módulo	BARTENDER / P-5600-5132-001-V03.	
UCL(s) ChileValora relacionada(s)	PREPARAR BEBESTIBLES, DE ACUERDO A FICHAS TÉCNICAS Y NORMATIVAS APLICABLES VIGENTES / U-5600-5132-002-V02.	
Requisitos de ingreso	EDUCACIÓN MEDIA COMPLETA Y CONTAR CON UN MÍNIMO DE UN AÑO DE EXPERIENCIA LABORAL EN ATENCIÓN AL CLIENTE EN ESTABLECIMIENTOS GASTRONÓMICOS.	
Competencia del módulo	REALIZAR LA PREPARACIÓN DE BEBESTIBLES, MANTENIENDO ORDENADO Y SANITIZADO EN TODO MOMENTO EL LUGAR DE TRABAJO, DE ACUERDO A NORMATIVA APLICABLE VIGENTE Y PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS.	
Nivel Cualificación	Nivel 3	
Adaptabilidad a modalidad no presencial	ESTE MÓDULO SOLO PUEDE SER EJECUTADO DE FORMA PRESENCIAL.	
APRENDIZAJES ESPERADOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	CONTENIDOS
1. ELABORAR PRE-MEZCLAS Y BEBESTIBLES FRÍOS Y/O CALIENTES, DE ACUERDO A FICHAS TÉCNICAS Y NORMATIVAS APLICABLES VIGENTES.	<p>1.1. DESCRIBE PROCEDIMIENTOS Y UTENSILIOS REQUERIDOS PARA LA ELABORACIÓN DE BEBESTIBLES, DE ACUERDO A NORMATIVAS APLICABLES VIGENTES Y LINEAMIENTOS ESTABLECIDOS.</p> <p>1.2. APLICA LAS TÉCNICAS DE MEZCLADO PARA LA ELABORACIÓN DE BEBESTIBLES, DE ACUERDO A FICHAS TÉCNICAS, Y PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS.</p> <p>1.3. APLICA LAS TÉCNICAS DE DECORACIÓN, CUANDO CORRESPONDA, DE ACUERDO A FICHAS TÉCNICAS Y PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS.</p> <p>1.4. VERIFICA LOS PUNTOS CRÍTICOS DEL PROCESO DE ELABORACIÓN DE BEBESTIBLES, DE ACUERDO A PROTOCOLOS ESTABLECIDOS Y NORMATIVA VIGENTE.</p> <p>1.5. EJECUTA LA ENTREGA DE LOS BEBESTIBLES ELABORADOS AL EQUIPO A CARGO, DE ACUERDO A LINEAMIENTOS ESTABLECIDOS.</p>	<p>1. ELABORACIÓN DE PRE-MEZCLAS Y BEBESTIBLES FRÍOS Y/O CALIENTES: PROCEDIMIENTOS Y UTENSILIOS REQUERIDOS PARA LA ELABORACIÓN DE BEBESTIBLES. TÉCNICAS DE MEZCLADO DE MATERIAS PRIMAS PARA LA ELABORACIÓN DE BEBESTIBLES: USO DE UTENSILIOS Y EQUIPOS PARA LA ELABORACIÓN DE COCTELES; TIPOS DE MEZCLAS. TÉCNICAS DE DECORACIÓN: PRINCIPALES MATERIAS PRIMAS USADAS EN COCTELERÍA; OTROS INSUMOS DE DECORACIÓN DE BEBESTIBLES. PUNTOS DE CONTROL CRÍTICO EN LA ELABORACIÓN DE BEBESTIBLES. PROCEDIMIENTO Y PARÁMETROS VINCULADOS A LA COORDINACIÓN Y ENTREGA DE BEBESTIBLES. NORMATIVA APLICABLE VIGENTE: REGLAMENTO SANITARIO DE LOS ALIMENTOS: DECRETO N° 977/1996, MINISTERIO DE SALUD; NCH 2983/2011: TRAZABILIDAD DE LOS ALIMENTOS; NCH 3235/2010: BPM: BUENAS PRÁCTICAS DE MANUFACTURA PARA LA INDUSTRIA DE LOS ALIMENTOS; CÓDIGO SANITARIO: DFL 735/1967, MINISTERIO DE SALUD; NORMA TÉCNICA PARA LA DETERMINACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DEL</p>



		ANÁLISIS DE PELIGROS Y DE PUNTOS CRÍTICOS DE CONTROL (HACCP) EN ESTABLECIMIENTOS DE ALIMENTOS: RES. EXENTA 658/2006, MINISTERIO DE SALUD.
2. EFECTUAR ORDEN, HIGIENE Y SANITIZACIÓN DE LA ZONA DE TRABAJO Y UTENSILIOS DE COCINA DURANTE TODO EL PROCESO PRODUCTIVO, DE ACUERDO A PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS Y NORMATIVAS APLICABLES VIGENTES.	2.1. IDENTIFICA LOS PRODUCTOS DE ASEO PERMITIDOS EN EL SECTOR GASTRONÓMICO, DE ACUERDO A NORMATIVAS APLICABLES VIGENTES. 2.2. DESCRIBE TÉCNICAS DE HIGIENIZACIÓN DE LA ZONA DE TRABAJO Y LOS UTENSILIOS DURANTE TODO EL PROCESO PRODUCTIVO, DE ACUERDO A PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS Y NORMATIVAS APLICABLES VIGENTES. 2.3. MANTIENE EL ORDEN DE LA ZONA DE TRABAJO Y LOS UTENSILIOS DE COCINA DURANTE TODO EL PROCESO PRODUCTIVO, DE ACUERDO A PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS. 2.4. APLICA TÉCNICAS DE CONTROL DE MERMAS DE LA PRODUCCIÓN GASTRONÓMICA, DE ACUERDO A PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS Y NORMATIVAS APLICABLES VIGENTES. 2.5. APLICA PROCEDIMIENTOS DE DISPOSICIÓN DE DESECHOS, DE ACUERDO A NORMATIVAS APLICABLES VIGENTES.	2. ORDEN, HIGIENE Y SANITIZACIÓN EN COCINAS: PRODUCTOS DE ASEO PERMITIDOS EN EL SECTOR GASTRONÓMICO PARA LA HIGIENE Y SANITIZACIÓN DE ZONAS DE TRABAJO. TÉCNICAS DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN DE SUPERFICIES Y ÁREAS DE TRABAJO. DISPOSICIÓN DE UTENSILIOS Y ORDEN DE ZONAS DE TRABAJO EN COCINA. TÉCNICAS DE CONTROL DE MERMAS EN COCINAS. PROCEDIMIENTOS DE DISPOSICIÓN DE DESECHOS EN LA INDUSTRIA GASTRONÓMICA: PROTOCOLOS Y NORMATIVA SANITARIA DE MANEJO DE MERMAS Y DESPERDICIOS EN COCINA. PROCEDIMIENTOS DE DISPOSICIÓN DE DESECHOS.
<b>PERFIL DEL FACILITADOR</b>		
<b>Opción 1</b>	<b>Opción 2</b>	<b>Opción 3</b>
FORMACIÓN ACADÉMICA COMO PROFESIONAL DEL ÁREA DE GASTRONOMÍA, CON TÍTULO.  EXPERIENCIA LABORAL EN EL ÁREA DE GASTRONOMÍA, EN CARGO DE BARTENDER O SUPERVISIÓN, DE MÍNIMO DOS AÑOS, DEMOSTRABLE.  EXPERIENCIA COMO FACILITADOR/A DE CAPACITACIÓN PARA PERSONAS ADULTAS, DE MÍNIMO 250 HORAS CRONOLÓGICAS, DEMOSTRABLE.	FORMACIÓN ACADÉMICA COMO TÉCNICO DE NIVEL SUPERIOR DEL ÁREA DE GASTRONOMÍA, CON TÍTULO.  EXPERIENCIA LABORAL EN EL ÁREA DE GASTRONOMÍA, EN CARGO DE BARTENDER O SUPERVISIÓN, DE MÍNIMO DOS AÑOS, DEMOSTRABLE.  EXPERIENCIA COMO FACILITADOR/A DE CAPACITACIÓN PARA PERSONAS ADULTAS, DE MÍNIMO 250 HORAS CRONOLÓGICAS, DEMOSTRABLE.	EXPERIENCIA LABORAL EN EL ÁREA DE GASTRONOMÍA, EN CARGO DE BARTENDER O SUPERVISIÓN, DE MÍNIMO CUATRO AÑOS, DEMOSTRABLE.  EXPERIENCIA COMO FACILITADOR/A DE CAPACITACIÓN PARA PERSONAS ADULTAS, DE MÍNIMO 250 HORAS CRONOLÓGICAS, DEMOSTRABLE.
<b>RECURSOS MATERIALES PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL MÓDULO FORMATIVO</b>		
Infraestructura	Equipos y herramientas	Materiales e insumos

<p>SALA DE CLASES QUE CUENTE AL MENOS CON 1,5 M<sup>2</sup> POR PARTICIPANTE, IMPLEMENTADA CON: PUESTOS DE TRABAJO INDIVIDUALES QUE CONSIDERE MESA Y SILLA O SILLA UNIVERSITARIA; ESCRITORIO Y SILLA PARA EL FACILITADOR; CONEXIONES PARA UTILIZAR MEDIOS DIDÁCTICOS TALES COMO DATA Y SALIDA A INTERNET; SISTEMA DE VENTILACIÓN ADECUADA.</p> <p>SERVICIOS HIGIÉNICOS SEPARADOS PARA HOMBRES Y MUJERES CON CAPACIDAD SUFICIENTE PARA EL VOLUMEN QUE SE ATIENDE EN FORMA SIMULTÁNEA.</p> <p>TALLER GASTRONÓMICO ACONDICIONADO PARA REALIZAR ACTIVIDADES PRÁCTICAS DE BARTENDER.</p>	<p>NOTEBOOK O PC PARA FACILITADOR.</p> <p>PROYECTOR MULTIMEDIA.</p> <p>TELÓN.</p> <p>PIZARRÓN.</p> <p>FILMADORA O CÁMARA FOTOGRÁFICA PARA REGISTRAR EVIDENCIAS DE ACTIVIDADES REALIZADAS POR LOS PARTICIPANTES.</p> <p>HERRAMIENTAS Y UTENSILIOS DE BAR, UN SET POR CADA 5 PARTICIPANTES: DESTAPADOR Y SACACORCHOS; MEDIDOR O JIGGER; CUCHARAS MEZCLADORA; VASO MEZCLADOR; EXPRIMIDOR; HIELERA CON PALA/PINZAS; MORTERO; COCTELERA; COLADOR; VERTEDOR DE BOTELLA; TABLA CORTADORA Y CUCHILLO; VASOS Y COPAS</p> <p>MAQUINARIA Y EQUIPAMIENTO DE BAR, UN SET POR CADA 10 PARTICIPANTES: LICUADORA; MÁQUINA DE HIELO; TRITURADOR DE HIELO; ENFRIADORES VERTICALES/HORIZONTALES.</p> <p>EXTINTOR, UNO POR CURSO.</p> <p>UNIFORME DE TRABAJO, POR CADA PARTICIPANTE.</p>	<p>SET DE ARTÍCULOS DE ESCRITORIO POR PARTICIPANTE (LÁPIZ PASTA, LÁPIZ GRAFITO, GOMA DE BORRAR, REGLA, CUADERNO O CROQUERA, ARCHIVADOR O CARPETA).</p> <p>MATERIAL DE APOYO Y GUÍA SOBRE EL SECTOR.</p> <p>PLUMONES PARA PIZARRÓN.</p> <p>LIBRO DE CLASES.</p> <p>PAUTAS DE EVALUACIÓN POR ACTIVIDAD.</p> <p>MANUAL DEL PARTICIPANTE QUE CONTEMPLE TODOS LOS CONTENIDOS ESPECIFICADOS PARA ESTE MÓDULO.</p> <p>INSUMOS PARA LA ELABORACIÓN DE BEBESTIBLES, UN SET POR CADA 5 PARTICIPANTES: LICORES; JARABES; JUGO DE FRUTAS; FRUTAS; HIELO; BEBIDAS.</p> <p>ÚTILES DE ASEO, UN SET POR PARTICIPANTE: LIMPIADORES; PAÑOS; ESPONJAS; GUANTES;</p> <p>2 ESCOBILLONES Y 2 PALAS.</p>
---	--	---



MÓDULO FORMATIVO N° 3		
Nombre	SERVICIO AL CLIENTE EN ESTABLECIMIENTOS GASTRONÓMICOS	
N° de horas asociadas al módulo	10,00	
Código Módulo	MB00049	
Perfil ChileValora asociado al módulo	SEGÚN EL CONSIGNADO EN EL PLAN.	
UCL(s) ChileValora relacionada(s)	ASEGURAR SATISFACCIÓN DE CLIENTES, DE ACUERDO A LINEAMIENTOS ESTABLECIDOS / U-5600-1439-007-V01.	
Requisitos de ingreso	DE ACUERDO CON LOS REQUISITOS DE INGRESO AL PLAN FORMATIVO.	
Competencia del módulo	ATENDER A CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS, DE ACUERDO A SUS REQUERIMIENTOS, DEMANDAS, PROTOCOLOS DE ATENCIÓN Y SERVICIO ESTABLECIDOS.	
Nivel Cualificación	Sin Información	
Adaptabilidad a modalidad no presencial	ESTE MÓDULO PUEDE SER ADAPTADO POR EL EJECUTOR PARA DESARROLLO ONLINE.	
APRENDIZAJES ESPERADOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	CONTENIDOS
1. IDENTIFICAR EL PROCESO DE ATENCIÓN A CLIENTES, DE ACUERDO A REQUERIMIENTOS DEL SECTOR Y PROTOCOLOS ESTABLECIDOS EN ESTABLECIMIENTOS GASTRONÓMICOS.	1.1. DESCRIBE EL PROCESO DE ATENCIÓN A CLIENTES Y LOS PROTOCOLOS DE BIENVENIDA Y DESPEDIDA MÁS COMÚNMENTE UTILIZADOS EN EL SECTOR, DE ACUERDO A REQUERIMIENTOS DE LA GASTRONOMÍA. 1.2. RECONOCE LOS DISTINTOS TIPOS DE CLIENTES, DE ACUERDO A REQUERIMIENTOS DE LA GASTRONOMÍA. 1.3. DESCRIBE LAS HABILIDADES Y ACTITUDES PROPIAS DE LA COMPETENCIA DE HOSPITALIDAD EN EL SUBSECTOR GASTRONÓMICO, DE ACUERDO A PROTOCOLOS Y PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS. 1.4. EXPLICA LOS ELEMENTOS DE COMUNICACIÓN DISPONIBLES PARA LA ATENCIÓN A CLIENTES, DE ACUERDO A PROTOCOLOS ESTABLECIDOS EN GASTRONOMÍA. 1.5. DESCRIBE LAS ESTRATEGIAS EXISTENTES PARA LA ATENCIÓN A CLIENTES, DE ACUERDO A PROTOCOLOS ESTABLECIDOS. 1.6. RECONOCE PARÁMETROS E INDICADORES DE CALIDAD DE SERVICIO, DE ACUERDO A CARACTERÍSTICAS DE ESTABLECIMIENTOS GASTRONÓMICOS. 1.7. DESCRIBE LOS PROCEDIMIENTOS DE	1. PROCESO DE ATENCIÓN A CLIENTES: RELEVANCIA DE LA ATENCIÓN A CLIENTES EN GASTRONOMÍA. PROTOCOLOS DE BIENVENIDA Y DESPEDIDA. TIPOS DE CLIENTES. LA HOSPITALIDAD COMO COMPETENCIA FUNDAMENTAL PARA EL DESEMPEÑO EN EL SECTOR. ELEMENTOS DE COMUNICACIÓN DISPONIBLES EN LA ATENCIÓN DE CLIENTES, CARACTERÍSTICOS DE LA GASTRONOMÍA. ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN PARA LA ATENCIÓN DE CLIENTES, CARACTERÍSTICAS DE LA GASTRONOMÍA. PARÁMETROS E INDICADORES DE CALIDAD DE SERVICIO, CARACTERÍSTICOS DE LA GASTRONOMÍA. PROCEDIMIENTOS DE SOLUCIÓN DE REQUERIMIENTOS DE CLIENTES. TÉCNICAS DE MANEJO DE RECLAMOS Y CONFLICTOS CON CLIENTES MÁS COMÚNMENTE UTILIZADAS EN LA GASTRONOMÍA.

	<p>SOLUCIÓN DE REQUERIMIENTOS DE CLIENTES, DE ACUERDO A PROTOCOLOS ESTABLECIDOS Y REQUERIMIENTOS GASTRONÓMICOS</p> <p>1.8. EXPLICA LAS TÉCNICAS DE MANEJO DE RECLAMOS Y CONFLICTOS CON CLIENTES, DE ACUERDO A PROTOCOLOS ESTABLECIDOS Y REQUERIMIENTOS GASTRONÓMICOS.</p>	
2. EJECUTAR LA ATENCIÓN A CLIENTES, DE ACUERDO A PROCEDIMIENTOS Y PROTOCOLOS ESTABLECIDOS.	<p>2.1. EXPLICA EL MECANISMO DE ATENCIÓN DE CONSULTAS Y REQUERIMIENTOS DE LOS CLIENTES, DE ACUERDO A PROTOCOLOS Y PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS.</p> <p>2.2. REGISTRA INFORMACIÓN DEL CLIENTE Y DE SU CONSULTA Y/O REQUERIMIENTO, DE ACUERDO A PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS.</p> <p>2.3. ANALIZA INFORMACIÓN RECOPIADA DEL CLIENTE Y SU CONSULTA Y/O REQUERIMIENTO, DE ACUERDO A PROTOCOLOS Y PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS.</p> <p>2.4. PROPORCIONA RESPUESTA Y/O SOLUCIÓN A LA CONSULTA Y/O REQUERIMIENTO DEL CLIENTE, DE ACUERDO A PROTOCOLOS Y PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS.</p> <p>2.5. MANTIENE REGISTRO TANTO DE LAS RESPUESTAS PROPORCIONADAS COMO DE LAS CONSULTAS REALIZADAS, DE ACUERDO A PROCEDIMIENTOS Y PROTOCOLOS ESTABLECIDOS.</p> <p>2.6. APLICA TÉCNICAS DE HOSPITALIDAD EN LA ATENCIÓN DEL CLIENTE, DE ACUERDO A PROTOCOLOS Y PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS.</p>	2. EJECUCIÓN DE ATENCIÓN A CLIENTES: PROTOCOLOS Y PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN A CLIENTES CARACTERÍSTICOS DEL SECTOR. CONSULTAS Y REQUERIMIENTOS DE LOS CLIENTES MÁS COMÚNMENTE RECONOCIDAS EN EL SECTOR. PROCEDIMIENTOS DE REGISTRO DE INFORMACIÓN DEL CLIENTE Y DE SUS CONSULTAS Y REQUERIMIENTOS. METODOLOGÍAS DE ANÁLISIS DE INFORMACIÓN VINCULADA A CONSULTAS Y REQUERIMIENTOS DE CLIENTES EN EL SECTOR. RESPUESTAS Y/O SOLUCIONES MÁS COMÚNMENTE UTILIZADAS EN EL SECTOR, FRENTE A CONSULTAS Y/O REQUERIMIENTOS DE SUS CLIENTES. PROCEDIMIENTOS DE REGISTRO DE CONSULTAS Y RESPUESTAS DE LOS CLIENTES. TÉCNICAS DE HOSPITALIDAD MÁS COMÚNMENTE UTILIZADAS EN EL SECTOR.
<b>PERFIL DEL FACILITADOR</b>		
<b>Opción 1</b>	<b>Opción 2</b>	<b>Opción 3</b>
<p>FORMACIÓN ACADÉMICA COMO PROFESIONAL DEL ÁREA DE GASTRONOMÍA, CON TÍTULO.</p> <p>EXPERIENCIA LABORAL EN EL ÁREA DE GASTRONOMÍA, DE MÍNIMO DOS AÑOS, DEMOSTRABLE.</p> <p>EXPERIENCIA COMO FACILITADOR/A DE CAPACITACIÓN PARA PERSONAS ADULTAS, DE</p>	<p>FORMACIÓN ACADÉMICA COMO TÉCNICO DE NIVEL SUPERIOR DEL ÁREA DE GASTRONOMÍA, CON TÍTULO.</p> <p>EXPERIENCIA LABORAL EN EL ÁREA DE GASTRONOMÍA, DE MÍNIMO DOS AÑOS, DEMOSTRABLE.</p> <p>EXPERIENCIA COMO FACILITADOR/A DE</p>	<p>EXPERIENCIA LABORAL EN EL ÁREA DE GASTRONOMÍA, EN ATENCIÓN AL CLIENTE, DE MÍNIMO CUATRO AÑOS, DEMOSTRABLE.</p> <p>EXPERIENCIA COMO FACILITADOR/A DE CAPACITACIÓN PARA PERSONAS ADULTAS, DE MÍNIMO 250 HORAS CRONOLÓGICAS, DEMOSTRABLE.</p>

MÍNIMO 250 HORAS CRONOLÓGICAS, DEMOSTRABLE.	CAPACITACIÓN PARA PERSONAS ADULTAS, DE MÍNIMO 250 HORAS CRONOLÓGICAS, DEMOSTRABLE.	
<b>RECURSOS MATERIALES PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL MÓDULO FORMATIVO</b>		
<b>Infraestructura</b>	<b>Equipos y herramientas</b>	<b>Materiales e insumos</b>
<p>SALA DE CLASES QUE CUENTE AL MENOS CON 1,5 M<sup>2</sup> POR PARTICIPANTE, IMPLEMENTADA CON: PUESTOS DE TRABAJO INDIVIDUALES QUE CONSIDERE MESA Y SILLA O SILLA UNIVERSITARIA; ESCRITORIO Y SILLA PARA EL FACILITADOR; CONEXIONES PARA UTILIZAR MEDIOS DIDÁCTICOS TALES COMO DATA Y SALIDA A INTERNET; SISTEMA DE VENTILACIÓN ADECUADA.</p> <p>SERVICIOS HIGIÉNICOS SEPARADOS PARA HOMBRES Y MUJERES CON CAPACIDAD SUFICIENTE PARA EL VOLUMEN QUE SE ATIENDE EN FORMA SIMULTÁNEA.</p>	<p>NOTEBOOK O PC PARA FACILITADOR.</p> <p>PROYECTOR MULTIMEDIA.</p> <p>TELÓN.</p> <p>PIZARRÓN.</p> <p>FILMADORA O CÁMARA FOTOGRÁFICA PARA REGISTRAR EVIDENCIAS DE ACTIVIDADES REALIZADAS POR LOS PARTICIPANTES.</p>	<p>SET DE ARTÍCULOS DE ESCRITORIO POR PARTICIPANTE (LÁPIZ PASTA, LÁPIZ GRAFITO, GOMA DE BORRAR, REGLA, CUADERNO O CROQUERA, ARCHIVADOR O CARPETA).</p> <p>MATERIAL DE APOYO Y GUÍA SOBRE EL SECTOR.</p> <p>PLUMONES PARA PIZARRÓN.</p> <p>LIBRO DE CLASES.</p> <p>PAUTAS DE EVALUACIÓN POR ACTIVIDAD.</p> <p>MANUAL DEL PARTICIPANTE QUE CONTEMPLA TODOS LOS CONTENIDOS ESPECIFICADOS PARA ESTE MÓDULO.</p>

