

## Índice de dinámicas

### 1-Presentación y habilidades blandas

1. La fiesta
2. ¿Qué esperas del curso?
3. ¿Cuáles son los sitios más visitados de México?
4. Clasifica los siguientes hoteles
5. El cliente
6. ¿Qué tipo de cliente es?
7. Comunicación
8. ¿Qué te proyectan estas personas?
9. La importancia de tu apariencia personal
10. ¿Qué imagen quieres proyectar?
11. Plan de autoaprendizaje

### 2-Industria hotelera

12. Tik tok tendido de cama
13. Papiroflexia para el baño
14. El Valet
15. Mise en place
16. Cocineras
17. Crucigrama de lava loza
18. Kahoot ¡Tema Hotelería

### 3-Industria restaurantera

19. Kahoot ¡Tema Industria restaurantera
20. Memorizando el menú
21. Charoleo
22. La mesera
23. Montaje de mesa
24. Lotería de Cajera y Hostess
25. Mentimeter

## 1-PRESENTACIÓN Y HABILIDADES BLANDAS

### 1. La fiesta.

#### Presentación

**Objetivo:** El objetivo de esta actividad es que las participantes y la facilitadora recuerden el nombre de sus compañeras y con ello puedan lograr mayor confianza y apoyo en el grupo.

#### Instrucciones:

El grupo puede estar acomodado en círculo para que las integrantes puedan asociar el nombre o lo que llevará a la fiesta con el rostro de la persona y así recordarla con mayor facilidad.

Se pide a las participantes que no anoten nada y solo escuchen con mucha atención.

Vamos a simular que iremos a una fiesta y cada una de ustedes debe llevar algo para compartir en la fiesta, pongan mucha atención porque pueden llevar lo que quieran a la fiesta, pero no cualquier cosa. La persona facilitadora es la primera en presentarse y debe decir su nombre y qué cosa llevará a la fiesta ejemplo;( Mi nombre es **Laura** y llevaré a la fiesta, **leones**) debe decir su nombre y alguna cosa que inicie con la inicial de su nombre. La persona que se presenta después, repite el nombre de su antecesora y lo que esta llevará a la fiesta y después se presenta de la misma forma que la persona anterior.

Ejemplo:

Persona 2: Su nombre es Laura y va a llevar a la fiesta leones mi nombre es Brenda y llevaré a la fiesta Brochetas.

Persona 3: Su nombre es Laura y va a llevar a la fiesta Leones, su nombre es Brenda y va a llevar a la fiesta Broquetas, mi nombre es Karen y voy a llevar a la fiesta licuados. (esta participante, por ejemplo, no va a la fiesta)

Si la persona dice correctamente lo que llevará a la fiesta, es decir menciona una cosa con la inicial de su nombre la facilitadora dirá "muy bien si vas a la fiesta", pero en caso de no decir algo con la inicial de su nombre entonces le dirá que "desafortunadamente no podrá asistir a la fiesta". Continuarán la dinámica hasta que la última persona se presente y diga el nombre de cada una de las participantes y las cosas que llevarán cada uno a la fiesta.

Algunas personas no sabrán porque no están siendo aceptadas, aunque quieren llevar cosas muy caras o muy exóticas, la instructora debe decir que recuerden que pueden llevar lo que quieran, pero no cualquier cosa y que pongan mucha atención, en muchos casos las participantes identifican de inmediato la regla del juego, en otros sus mismas compañeras les dicen de que se trata la actividad. Al final todas ríen y las que se equivocaron empiezan a decir las cosas que hubieran podido llevar.

#### Materiales:

Etiquetas para escribir el nombre de las participantes, marcadores

## 2. ¿Qué esperas del curso?

**Objetivo:** Las participantes dirán cuáles son sus expectativas del curso, qué desean lograr con la capacitación.

**Instrucciones:**

La persona facilitadora pedirá a cada participante que anote qué es lo que esperan del curso y pedirá que de manera voluntaria lo repitan en voz alta al grupo.

Se aplicará evaluación diagnóstica de 5 preguntas, con ayuda de Google Forms.

**Materiales:**

Hojas blancas  
Bolígrafos  
Formulario en Google Forms  
Computadora  
Proyector  
Dispositivos electrónicos para las participantes  
Internet

## 3. ¿Cuáles son los sitios más visitados de México?

**Objetivo:** Fomentar en las participantes la reflexión de los factores que influyen en el turismo de algunos estados de nuestro país.

**Instrucciones:**

Discutan en grupo y hagan una lista de los tres lugares que piensan son los más visitados por los turistas en nuestro país. Discutan las razones por las que piensan eso y en qué se basan sus respuestas.

#### 4. Clasifica los siguientes hoteles.

**Objetivo:** Verificar el entendimiento en la clasificación de hoteles

**Instrucciones:**

Discutan en grupo y clasifiquen los hoteles que se presentan en la diapositiva, el instructor deberá fomentar la reflexión en las participantes sobre las posibilidades de trabajar en uno y cuál elegirían

#### 5. El cliente.

**Objetivo:** Ponerse en el lugar del cliente y reflexionar sobre las expectativas de satisfacción

**Instrucciones:**

1.- Piensa y escribe alguna expectativa que hayas tenido como cliente y que no fue cumplida por lo que tu percepción de calidad cambió.

2.- Ahora ponte del lado del vendedor o la empresa que no cumplió tus expectativas, ahora que conoces los elementos que alteran la percepción de calidad, ¿qué les falló? ¿podían hacer algo diferente? O ¿estaba todo en la visión del cliente?

#### 6. ¿Qué tipo de cliente es?

**Objetivo:** Indagar en las características de los clientes según los perfiles revisados

**Instrucciones:**

1. Elige un objeto
2. Imagina que sus características son las de un cliente
3. ¿qué tipo de cliente sería?
4. Discutan en grupo sus respuestas

**Materiales:**

Diferentes objetos cotidianos, por ejemplo:

Pluma  
Sacapuntas  
Goma  
Pelota pequeña  
Cohecito  
Luchador

## 7. Comunicación.

**Objetivo:** Favorecer la comunicación y la escucha. Analizar las limitaciones de una comunicación unidireccional

**Instrucciones:**

El grupo se dividirá por parejas y se situarán espalda contra espalda, sin tocarse.

La persona facilitadora entregará un dibujo formado por figuras geométricas básicas (cuadrado, círculo, triángulo...).

La persona que lo está viendo tratará de dictarle a su pareja el dibujo, y ésta lo irá haciendo sin poder hacer preguntas, ni hablar.

En la segunda ronda el participante que está dibujando podrá hacer preguntas sobre cómo es: más grande o más pequeño, a la derecha o a la izquierda, etc.

Una vez acabado, se comparará el dibujo real con el realizado por los participantes.

Se invitará a la reflexión sobre las barreras de comunicación y lo que aprendieron sobre comunicarse y retroalimentarse con el otro.

**Materiales:**

Cada equipo necesitará:

Un diagrama geométrico

Media hoja blanca o una hoja de su cuaderno de notas

## 8. ¿Qué te proyectan estas personas?

**Objetivo:** Invitar a las participantes a la reflexión sobre la imagen personal y lo que ésta proyecta

**Instrucciones:**

Las participantes deberán observar las imágenes en la diapositiva y decir qué opinan de su imagen contestando a preguntas como:

¿En qué trabaja?

¿Qué pensaría un cliente al verla?

¿Crees que la imagen hable del trabajo de la persona o por qué es importante cuidarla?

## 9. La importancia de tu apariencia personal.

**Objetivo:** Destacar la importancia de la apariencia mediante imágenes contrarias.

**Instrucciones:**

Las participantes comentarán qué piensan de las imágenes que ven en la diapositiva y cómo esos descuidos en la apariencia personal influyen en la vida diaria de las personas y en sus relaciones laborales o con otras personas.

## 10. ¿Qué imagen quieres proyectar?

**Objetivo:** Destacar la importancia de la autoestima y su relación con nuestra imagen. Lograr que las participantes proyecten a través de su imaginación la mejor versión de ellas

**Instrucciones:**

Con recortes de revistas las participantes deberán realizar un collage de imágenes o una imagen mezclada de varias en la cual representen la imagen que les gustaría tener.

Después pasarán al frente a exponer lo que significa para ellas, se les puede preguntar:

- ¿Cuáles son las posibilidades para esta mujer?
- ¿En dónde trabaja? O ¿En dónde quiere trabajar?
- ¿Qué piensa de ella misma?

**Materiales:**

Revistas viejas

Pegamento en barra

Tijeras

Hojas blancas

(Si se hace de forma online o no se cuenta con las revistas, las participantes podrán escribir palabras, hacer dibujos o buscar imágenes en internet)

## 11. Plan de autoaprendizaje.

**Objetivo:** Desarrollar un plan de autoaprendizaje en el que las participantes se comprometan consigo mismas en su proceso de aprendizaje autónomo y proactivo.

**Instrucciones:**

El participante elige un tema que quiera aprender o un proyecto que desea emprender y responde a las preguntas del cuadrante: ¿Qué? (quiero aprender realizar) ¿Cómo, ¿Por qué?, ¿Para qué? y ¿cuál será el proyecto práctico?

Por qué	Para qué
Qué	
Cómo	Proyecto práctico

## 2- INDUSTRIA HOTELERA

### 12. Tik tok, Tendido de cama.

**Objetivo:** Que las participantes conozcan los pasos a seguir para el correcto tendido de cama en hospitalidad y los movimientos que deben evitar para no causarse una lesión física

**Instrucciones:**

La persona facilitadora (a) deberá hacer un video con los pasos del tendido de cama en la plataforma tik tok, para que el día de la sesión al finalizar el tema de tendido de cama lo comparta con el grupo vía WhatsApp como apoyo visual. Se les pedirá a las participantes que con ayudad de su celular y de una persona más se graben haciendo la técnica de tendido de cama explicada por la persona facilitadora en el video y en la clase y compartan el video.

También se puede apoyar del siguiente video

**Materiales:**

Video tendido de cama

[https://www.youtube.com/watch?v=Qhv\\_gROwu3M&t=83s](https://www.youtube.com/watch?v=Qhv_gROwu3M&t=83s)

Computadora

Proyector

Celulares (los participantes)

### 13. Papiroflexia para el baño.

**Objetivo:** Que las participantes desarrollen papiroflexia en papel higiénico y toallas para que lo puedan usar para crear una mejor presentación y experiencia en sus labores.

**Instrucciones:**

Las participantes realizarán 3 diseños de papiroflexia en papel higiénico y 3 con toallas en equipos de 3 a 5 personas.

**Figura 1 Tipo sobre**

1. Tomar un cuadro de papel del rollo sin desprenderlo y lo volteas.
2. Toma la esquina inferior izquierda y dobla así arriba para formar un triángulo has lo mismo con la esquina contraria
3. Regresas el triángulo
4. Por último, abre un poco la llave del lavabo para humedecer la boquilla de la llave, ciérrala y coloca la punta del "sobre" en la boquilla presionando, para simular un sello.

**Figura 2 Diamante**

1. Toma el rollo y con el primer cuadro sin desprender del rollo, forma un triángulo de izquierda a derecha y después del lado contrario y se formara un triángulo
2. Echa el triángulo para atrás
3. Has un segundo dobléz para que te quede un rectángulo
4. Marca con fuerza y has un triángulo con la esquina superior derecha doblándola así abajo y has lo mismo con el otro lado
5. Baja y listo

**Figura 3 Abanico**

1. Corta de 1 a 2 cuadros de papel (dependiendo del tamaño de las hojas del rollo) dóblalo como si fuera acordeón y dóblalo por mitad
2. Para hacer la base del abanico, has un dobléz de aproximadamente 2 cm. a la primera hoja que está pegada al rollo y repite una vez más.
3. Gira la hoja de papel hasta la marca de corte y has un triángulo
4. Voltea la hoja de papel para formar la base, abre y coloca el abanico

**Toalla para manos cuadrada**

**Figura 1**

1. Coloca la toalla atravesada y en rombo enrolla desde la punta y hasta la mitad de ambos lados de la toalla
2. Voltea la toalla a fin de que la parte enrollada quede debajo
3. Encima y a la mitad coloca el jabón
4. Une los extremos (con el jabón en medio) y amarra con la liga y extiende la base

**Toalla rectangular para medio baño**

**Figura 2**

1. Dobla a la mitad la toalla una vez así, marca tres líneas de división horizontal y dobla siguiendo las líneas
2. Una vez así, marca la mitad de la toalla y dobla los extremos así la mitad que marcaste
3. Con los dos extremos a la mitad podrás introducir uno de ellos en el otro como si fuera un sobre

**Toalla grande y mediana**

**Figura 3. Cisne**

1. Divide la toalla a la mitad y así a la mitad, enrolla de arriba para abajo la esquina superior, has lo mismo con el otro lado hasta unir ambos lados enrollados
2. Le damos forma
3. Con la toalla mediana hacemos los pasos 1y 2 anteriores y acomodamos para que sea el cuerpo

4. Por último tomamos otra toalla mediana y la hacemos en forma de acordeón y acomodamos

**Materiales:**

Cada equipo necesitará:

- 1- rollos de papel higiénico del más ancho
- 1- toalla de baño para manos de 50cm x 30cm
- 1- toalla cuadrada
- 1- toallas de medio baño
- 10 ligas
- 1 jabones de tocador
- 2 metros de listón
- 1 botella de agua de 500ml



*Dulce descanso Hotel*  
 Solicitud de lavandería o tintorería

Recibimos hasta 12:00 am

Pick-up 12 am

 Domingos y días festivos **NO** hay servicio.

Servicio de Valet

|

Lavandería / Laundry				
CANTIDAD/ QUANTITY		CONCEPTO		PRECIO UNITARIO / UNIT PRICE
CLIENTE GUEST	CHEQUE CHECK	DAMAS	LADIES	
		Blusa		
		Suéter		
		Chaleco		
		Sombrero		
		Guantes		
		Pantalón		
		Pijama		
		Vestido		
		chamarra		
				<b>TOTAL</b>

Lavandería / Laundry				
CANTIDAD/ QUANTITY		CONCEPTO		PRECIO UNITARIO / UNIT PRICE
CLIENTE GUEST	CHEQUE CHECK	CABALLEROS	GENTLEMEN	
		Camisa		
		Suéter		
		Chaleco		
		Sombrero		
		Guantes		
		Pantalón		
		Playera		
		Pañuelo		
		chamarra		
				<b>TOTAL</b>

## 15. Mise en place.

<b>Dinámica Mise en place</b>
<b>Objetivo:</b> Las participantes pondrán a prueba sus conocimientos respecto al correcto desarrollo de mise en place
<b>Instrucciones:</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Se pedirá a las participantes que formen equipos de 5 personas.</li><li>2. La persona facilitadora leerá en voz alta la lista de ingredientes y utensilios que se necesitan para hacer hot cakes. Las participantes no pueden anotar nada solo deben escuchar</li><li>3. Una vez que hayan escuchado la lista completa, deberán tomar de la caja las imágenes que representan a los ingredientes y utensilios que necesitan para su receta</li><li>4. Una vez que ya estén seguras de que tienen todo, se reúnen por equipo y la persona facilitadora pedirá que pasen al frente por equipo y muestren todo lo que tomaron y explicarán por qué escogieron esas imágenes</li></ol> <p>Se hace la reflexión y verifica que no hayan tomado imágenes trampa</p>
<b>Hot Cakes 8 piezas</b> <ul style="list-style-type: none"><li>1 Taza de harina para hot cakes</li><li><math>\frac{3}{4}</math> de taza de leche</li><li>1 Huevo</li><li>1 Cucharada de mantequilla derretida</li><li><math>\frac{1}{2}</math> Barra de mantequilla</li><li>Miel de abeja, maple, mermelada o el ingrediente que desees agregar</li><li>1 Sartén grande de teflón</li><li>1 Espátula</li><li>1 Batidora</li><li>1 Bowl para mezclar todos los ingredientes</li><li>1 Recipiente para poner los hot cakes recién hechos</li></ul>
<b>Materiales:</b> <p>Cada equipo necesitará: Imágenes enmascaradas de la receta para hot cakes y utensilios (imágenes anexas) Imágenes trampa 1 Caja de cartón pequeña</p>

## 16. Cocineras.

**Objetivo:** Las participantes organizarán un banquete, para poner a prueba sus conocimientos de tema.

**Instrucciones:**

La persona facilitadora les explicará a las participantes que con apoyo de las láminas funciones del cocinero (ellas elegirán si es caliente o fría) y también considerando el tema de Mise en place, diseñaran un menú para un banquete, deben considerar:

Estas características la persona facilitadora las proporcionará:

1. Número de personas
2. El lugar, el salón del hotel, la alberca, terraza (la persona facilitadora les explicará las diferencias)
3. Adultos o niños
4. Tipo de evento: Fiesta infantil, evento de empresa etc.
5. El horario en el que se atenderá
6. Época del año
7. Ubicación geográfica del Hotel

**Materiales:**

Hojas blancas  
Lápices  
Diapositivas funciones del cocinero  
También definición de Mise en place

### Producción de Mise en place

Definición:

También conocida por las siglas MEP, alude a la **preparación y disposición** de todos los ingredientes y utensilios necesarios para elaborar una receta de cocina o preparar una mesa para los correspondientes comensales. La expresión *Mise en place* proviene del francés y significa, literalmente, «puesto en su lugar».

## 17. Crucigrama de lava loza.

<b>Dinámica de crucigrama de Lava loza</b>
<b>Objetivo:</b> Las participantes recordarán los pasos para lavar la loza dentro de la cocina
<b>Instrucciones:</b> A cada participante se le entregará una hoja impresa con el crucigrama. La persona facilitadora deberá explicar la diferencia entre horizontal y vertical para facilitar el desarrollo.
<b>Materiales:</b> Una hoja impresa para cada participante 1 hoja impresa con el crucigrama 1 lápiz Hoja de respuestas (para La persona facilitadora)

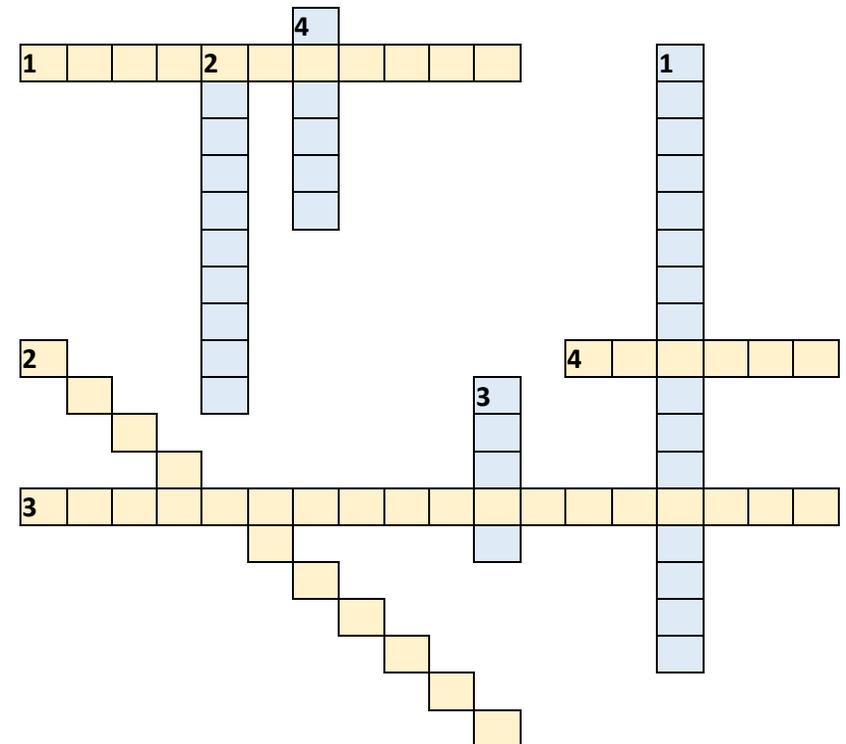
## Crucigrama “Lavar la Loza”

### Horizontales

1. Es quitar los restos de comida de los trastes
2. Es el proceso por el cual se matan las bacterias que pudieran existir en los trastes
3. Los productos disueltos en agua y en cantidades adecuadas se aplican con un atomizador directo en las superficies
4. Es el nombre que se le da a toda la cubertería

### Verticales

1. Productos de limpieza que utiliza
2. Es uno de los pasos para lavar la loza
3. Es lo primero que debes lavar y proviene del área de servicio
4. No debes usarla para secar los trastes



## Crucigrama “lavar la loza” hoja de respuestas

### Horizontales

1. Es quitar los restos de comida de los trastes  
**R: descamochar**
2. Es el proceso por el cual se matan las bacterias que pudieran existir en los trastes  
**R: desinfectar**
3. Los productos disueltos en agua y en cantidades adecuadas se aplican con un atomizador directo en las superficies  
**R: Desinfección manual**
4. Es el nombre que se le da a toda la cubertería  
**R: plaqué**

### Verticales

5. Productos de limpieza que utiliza  
**R: amonio cuaternario**
6. Es uno de los pasos para lavar la loza  
**R: agua y jabón**
7. Es lo primero que debes lavar y proviene del área de servicio  
**R: vasos**
8. No debes usarla para secar los trastes  
**R: toalla**

## 18. Kahootj Tema hotelería.

**Objetivo:** Las participantes reforzarán los conocimientos del tema.

**Instrucciones:**

La persona facilitadora explicará a las participantes como ingresar a <https://kahoot.it/> desde sus dispositivos, después proporcionará el PIN para que puedan acceder a la actividad.

Debe explicar que una vez que les aparezca la primera pregunta tienen 20 segundos para contestar o perderán en ese turno.

Al finalizar hacen una reflexión basándose en los resultados del juego

**1. Son las herramientas que todo mesero debe traer consigo**

R: Destapador, sacacorchos, encendedor, pollo, papel para anotar, bolígrafo.

**2. La palabra descamochar, es el nombre que se le da al ayudante de cocina.**

R: falso

**3. Son las actividades de la camarista**

R: Tender la cama, limpiar la habitación, lavar el baño

**4. El término cocina fría, es porque la temperatura de la cocina debe estar a menos de 15°C**

R: falso

**5. El valet es la persona que trabaja en un hotel, encargada de recoger la ropa que los huéspedes desean mandar a lavar.**

R: verdadero

**6. En hospitalidad la palabra lencería se refiere a la ropa que se usa para vestir la habitación de un hotel**

R: verdadero

**7. Es una de las funciones del auxiliar de limpieza**

R: Reporta desperfectos de áreas comunes

**8. La limpieza de los baños en las habitaciones se hace con...**

R: Productos aprobados por la empresa

**9. Es uno de los elementos que debe contener el carrito camarista**

R: Amenidades

**Materiales:**

<https://create.kahoot.it/share/industria-hoteleria/6857267d-91a6-40b9-8b79-5b7827fd316f>

[https://kahoot.it?pin=4472699&refer\\_method=link](https://kahoot.it?pin=4472699&refer_method=link)

Kahoot.it

Computadora

Dispositivo electrónico para las participantes

Proyector

Internet

### 3- INDUSTRIA RESTAURANTERA

#### 19. Kahootj Tema Industria restaurantera.

<b>Objetivo:</b> Las participantes reforzarán sus conocimientos en el tema
<b>Instrucciones:</b> La persona facilitadora explicará a las participantes como ingresar a <a href="https://kahoot.it/">https://kahoot.it/</a> desde sus dispositivos, después proporcionará el PIN para que puedan acceder a la actividad. Debe explicar que una vez que les aparezca la primera pregunta tienen 20 segundos para contestar o perderán en ese turno. Al finalizar hacen una reflexión basándose en los resultados del juego.
<b>1. En el sector restaurantera la principal fuerza de trabajo son los hombres</b> R: falso
<b>2. ¿Cuál es la estructura de trabajo de un restaurante?</b> R: cocina y piso
<b>3. Son 4 puntos de la higiene personal en la cocina</b> R: Lavarte las manos, baño diario, no fumar con el uniforme puesto, usar cofia
<b>4. ¿Cuáles son las formas de contaminación cruzada que existen?</b> R: Directa e indirecta
<b>5. Si voy a cortar carne de res, ¿de qué color debe ser la tabla que voy usar?</b> R: Roja
<b>6. ¿Qué es escamochar?</b> R: Retirar todos los residuos de comida de cualquier traste de cocina
<b>7. Menciona los dos procesos para el lavado de loza</b> R: 1. Con agua y Jabón y 2. Desinfectar a temperaturas altas.
<b>8. EL plaque es una tabla que usan los cocineros para picar carnes muy duras</b> R: Falso
<b>9. Para la lava loza el cochambre es...</b> R: Todos los trastes como ollas, sartenes, comales, cacerolas grandes
<b>Materiales</b> <a href="https://create.kahoot.it/share/sector-restaurantera/6ff2ff04-c021-4cd3-aafe-c8f476ab8e25">https://create.kahoot.it/share/sector-restaurantera/6ff2ff04-c021-4cd3-aafe-c8f476ab8e25</a>  <a href="https://kahoot.it?pin=9966785&amp;refer_method=link">https://kahoot.it?pin=9966785&amp;refer_method=link</a> Kahoot.it Computadora Dispositivo electrónico para las participantes Proyector Internet

## 20. Memorizando el menú.

**Objetivo:** Las participantes memorizarán los platillos que se sirven en un restaurante

**Instrucciones:**

El instructor pedirá a las participantes en una fila y a cada una se le asigna un platillo del platillo del menú.

1. Enchiladas
2. Chiles rellenos
3. Agua de chía
4. Agua de Jamaica
5. Refresco
6. Sopa del día
7. Flan
8. Fresas con crema
9. Ensalada César
10. Albóndigas
11. Sopa fría
12. Arroz
13. Pozole
14. Quesadillas
15. Huevos revueltos
16. Espagueti
17. Tinga

La persona al frente de la fila dice en voz alta el platillo que le toco procurando ser escuchada por todas las participantes, la participante detrás de esta repetirá el platillo antes mencionado más el que a ella se le asigno, la tercera participante repetirá el platillo de la primera y la segunda participantes y el suyo y así sucesivamente hasta que la primera participante repita todos.

Al terminar la primera ronda, se repite la dinámica revolviendo a las participantes. Al finalizar se hace una reflexión de cómo la actividad les ayudo a memorizar los platillos del menú y que ellas mencionen qué otra actividad podrían utilizar para memorizar los menús.

La persona facilitadora verificará que efectivamente todas se hayan aprendido el menú

**Materiales:**

17. Platillos enmicados en hojas de colores

## 21. Charoleo.

**Objetivo:** Que las participantes conozcan los principios básicos para un buen charoleo durante el servicio como mesera.

**Instrucciones:**

**La dinámica se desarrolla con los puntos de la lámina**  
**Charoleo 5 puntos importantes que debes saber**

Deberás colocar las cosas mas pesadas en el centro de la charola y a su alrededor las mas ligeras  
Al servir debes iniciar de izquierda a derecha  
Nuca permitas que el comensal "te ayude"  
Siempre debes tomar la charola con la mano izquierda (no importa que seas diestro)  
Camina siempre por la derecha

El primero en mostrar la técnica será La persona facilitadora, para posteriormente pedir a las participantes repliquen la actividad

**Materiales:**

1 Charolas redondas  
4 Copas de plástico  
2 Botellas de plástico de 500ml vacías  
500 ml de agua embotellada  
1 Lito

## 22. La mesera.

<b>Dinámica “La mesera”</b>
<b>Objetivo:</b> Las participantes pondrán a prueba los conocimientos adquiridos durante la capacitación
<b>Instrucciones:</b> Se pedirá a 3 de las participantes que actúen de meseras mientras que La persona facilitadora reúne 3 grupos que van a simular ser las mesas con comensales en un restaurante pequeño. (no hay Hostess), el cajero o cajera será La persona facilitadora Los comensales saldrán del aula y fingirán llegar al restaurante, 1. La mesera dará la bienvenida a los comensales y los ubicará en la mesa que corresponda 2. Y de acuerdo a los puntos de la lámina 130 (cómo tomar la orden) desarrollara la actividad. 3. Procederá a hacer el charoleo de forma correcta de acuerdo a la actividad (charoleo) La persona facilitadora revisa que la participante haya realizado todos los puntos que están enlistados. Se hace una discusión en el grupo para identificar errores dudas y posibles soluciones,
<b>Materiales:</b> 1 Charolas redondas 5 Comandas impresas 1 Encendedor 1 Sacacorchos 1 Pollo/limpión 1 bolígrafos 4 vasos 4 platos 1 botella de agua 500 ml 1 hojas impresas de Check list (cómo tomar la orden) 1 hojas Check list (Charoleo)

### 23. Montaje de la mesa.

**Objetivo:** Las participantes montarán una mesa de acuerdo a lo visto en la sesión

**Instrucciones:**

La persona facilitadora explicará el correcto montaje de mesa de acuerdo a los siguientes puntos.

1. Siempre toma la cantidad exacta de platos o cubiertos
2. Debes cubrir la palma de tu mano izquierda con un Lito (revisar glosario) para después colocar la cantidad de platos base exactos sobre ella. Con tu mano derecha toma la esquina libre del lito y limpia la superficie del plato antes de colocarlo sobre la mesa.
3. Debes tomar el plato con la punta de los dedos por la parte de abajo cuidando no tocar su parte interna
4. Coloca los platos entre 1 y 2 centímetros del borde de la mesa, procura que queden centrados.
5. Haz el mismo proceso con el plato para pan
6. El plato para pan deberás colocarlo del lado izquierdo a 10 cm del borde de la mesa y a 5 centímetros del plato base,
7. Los cubiertos se deben acomodar dejando un centímetro de distancia entre ellos y primero se acomoda el cuchillo y tenedor de carne el cuchillo va a la derecha, seguido de cuchillo y tenedor para pescado. (la hoja del cuchillo va así adentro)
8. La cuchara sopera, el tenedor para ensalada y el tenedor para coctel del lado derecho
9. En la parte superior del plato base acomoda los cubiertos para postre, cuchillo y cuchara en el mismo sentido y el tenedor en medio y así el otro lado
10. Coloca la espátula para mantequilla sobre el plato para pan en el extremo derecho
11. Pon el lito extendido en una charola y pon las copas para agua y colócala en el centro alineándola con el plato base, a la derecha a dos centímetros distancia alinea la copa de vino tinto y por último la copa de vino blanco.
12. La servilleta puedes colocarla a la izquierda o encima del plato base, acomódalas tomándolas por el borde con la punta de los dedos
13. Coloca en el centro los elementos que acompañaran los alimentos de los comensales, sal pimienta, salsas embotelladas, la promoción del día y el adorno este último no debe ser tan grande como para tapar la visibilidad entre comensales.
14. Para terminar, afirma las esquinas del mantel en forma de corbata

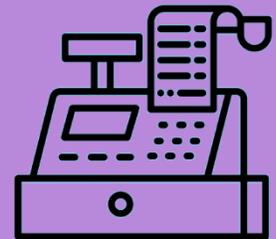
**Materiales:**

- 1 juego de cubiertos (tenedor para postre, cuchillo para postre, cuchara para postre, tenedor para carne, tenedor para ensalada, cuchillo carne, cuchillo para pescado, tenedor para pescado, cuchara sopera, espátula para mantequilla)
- 1 juegos de vajilla de plástico (plato base, plato sopero, plato para plato fuerte, plato para postre)
- 1 servilletas de tela
- 1 saleros
- 1 pimenteros
- 1 floreros
- 1 flores
- 1 charolas

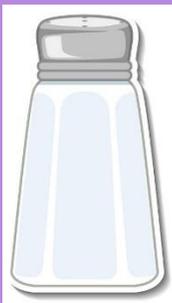
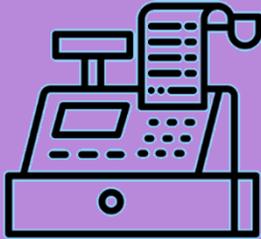
## 24. Lotería de cajera y hostess.

<b>Objetivo:</b> Las participantes recordarán las principales herramientas de trabajo y funciones de la Hostess y cajera
<b>Instrucciones:</b> Se hacen equipos y a cada uno se le entrega cada participante una de las láminas de la “Lotería la Hotelera” con sus respectivas semillas o cuentas para jugar. La persona facilitadora describe la imagen, antes de decir el nombre de la imagen que aparece en la tarjeta deberá dar una breve descripción. Ejemplo: Persona facilitadora: Sirve para hacer el cobro con tarjeta de crédito ...la terminal bancaria Persona facilitadora: Es la persona que da la bienvenida a los clientes... La Hostess Gana el primer equipo que llene toda la tabla En la primer ronda del juego la persona facilitadora será la persona que grite las tarjetas
<b>Materiales:</b> 3 Juegos de lotería enmicados Tarjetas individuales enmicadas 1 puño de semillas

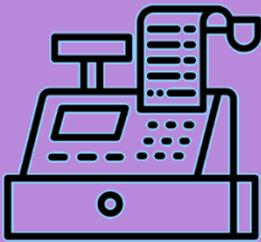
# LOTERIA HOSTERA

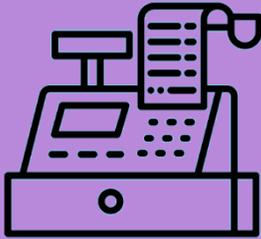


# LOTERIA HOSTERA



# LOTERIA HOSTERA





## 25. Mentimeter.

**Objetivo:** Las participantes realizarán una lluvia de ideas respecto a las habilidades que han adquirido después de la capacitación

**Instrucciones:**

La persona facilitadora explicará de qué se trata la dinámica, cómo funciona la plataforma y proporcionará el código para que el grupo pueda ingresar y desarrollar la actividad, para después hacer una reflexión

**Reflexión con las siguientes preguntas**

¿Tenías idea de que las personas que se dedican a estos trabajos realizan todas las actividades que se mencionaron?

Menciona ¿cuál de los puestos fue el que más te gustó? ¿Hay alguno en el que te gustaría trabajar?

**Materiales:**



<https://www.mentimeter.com/app/presentation/e607bc1f2f614c5f5576bc8c3ba1b62c/08b788a98dff/ed>  
[it?](#)

Dispositivos para los participantes

Proyector

Laptop

Internet

## Lista de verificación de materiales para instructores.

**Objetivo:** La persona facilitadora contará con las herramientas y materiales necesarios para impartir la capacitación y desarrollar las actividades programadas.

**Materiales:**

- Computadora (con su respectivo cargador)
- Proyector
- Extensión
- Manual de la persona facilitadora
- Tener disponibles los formularios de Google
- Tener su cuenta de Mentimeter y Kahoot
- Revisar que funcione su enlace Kahoot y Mentimeter antes de cada actividad
- Glosario
- Gel antibacterial
- 10 Cubre bocas
- Bolígrafos para prestar a las participantes
- 20 Hojas blancas
- Listas de asistencia
- El enlace para el manual del participante
- Videos descargados
- Internet
- Materiales para desarrollar las dinámicas (se encuentran en la descripción de cada dinámica)



## Solicitud de lavandería

*Dulce descanso Hotel*  
 Solicitud de lavandería o tintorería

Recibimos hasta 12:00 am

Pick-up 12 am

Domingos y días festivos **NO** hay servicio.

Servicio de Valet

Lavandería / Laundry				
CANTIDAD/ QUANTITY		CONCEPTO		PRECIO UNITARIO / UNIT PRICE
CLIENTE GUEST	CHEQUE CHECK	DAMAS	LADIES	
		Blusa		
		Suéter		
		Chaleco		
		Sombrero		
		Guantes		
		Pantalón		
		Pijama		
		Vestido		
		chamarra		
				<b>TOTAL</b>

Lavandería / Laundry				
CANTIDAD/ QUANTITY		CONCEPTO		PRECIO UNITARIO / UNIT PRICE
CLIENTE GUEST	CHEQUE CHECK	CABALLEROS	GENTLEMEN	
		Camisa		
		Suéter		
		Chaleco		
		Sombrero		
		Guantes		
		Pantalón		
		Playera		
		Pañuelo		
		chamarra		
				<b>TOTAL</b>

*Dulce descanso Hotel*  
 Solicitud de lavandería o tintorería

Recibimos hasta 12:00 am

Pick-up 12 am

Domingos y días festivos **NO** hay servicio.

Servicio de Valet

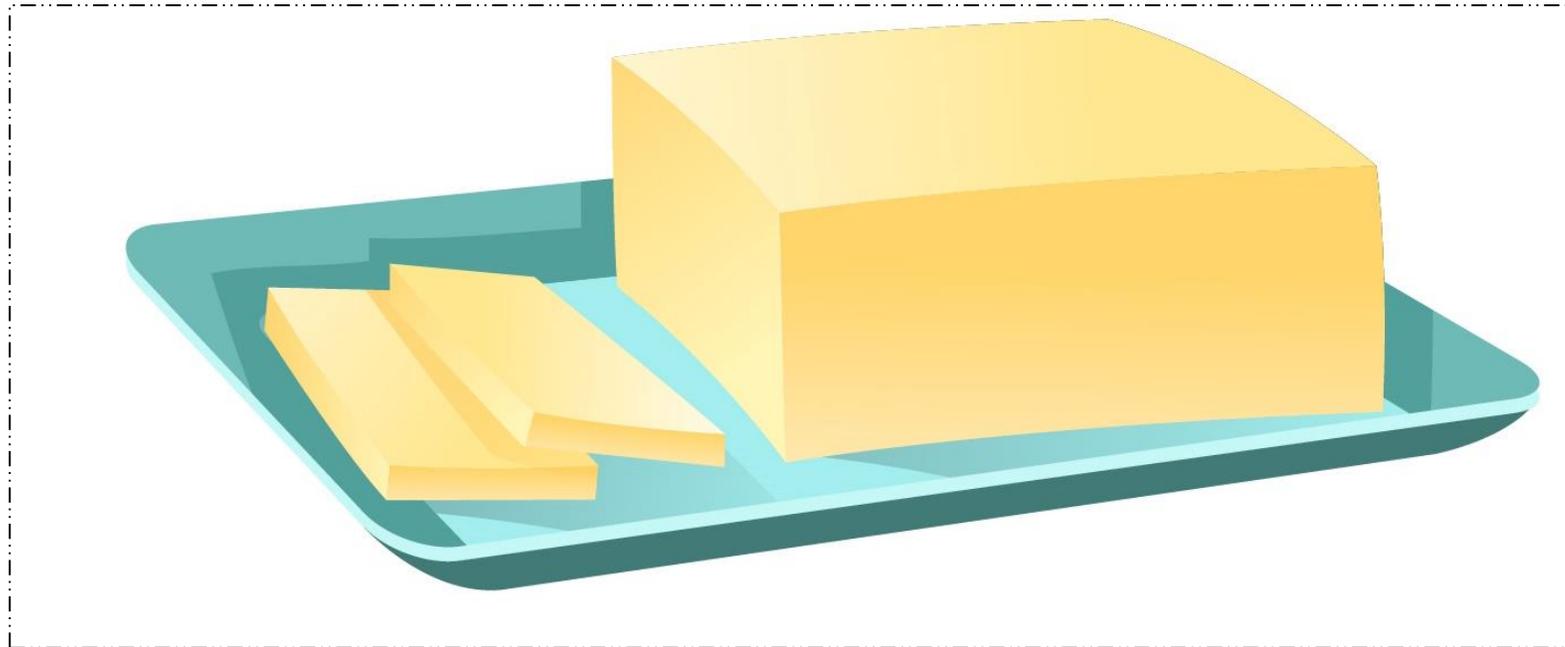
Lavandería / Laundry				
CANTIDAD/ QUANTITY		CONCEPTO		PRECIO UNITARIO / UNIT PRICE
CLIENTE GUEST	CHEQUE CHECK	DAMAS	LADIES	
		Blusa		
		Suéter		
		Chaleco		
		Sombrero		
		Guantes		
		Pantalón		
		Pijama		
		Vestido		
		chamarra		
				<b>TOTAL</b>

Lavandería / Laundry				
CANTIDAD/ QUANTITY		CONCEPTO		PRECIO UNITARIO / UNIT PRICE
CLIENTE GUEST	CHEQUE CHECK	CABALLEROS	GENTLEMEN	
		Camisa		
		Suéter		
		Chaleco		
		Sombrero		
		Guantes		
		Pantalón		
		Playera		
		Pañuelo		
		chamarra		
				<b>TOTAL</b>

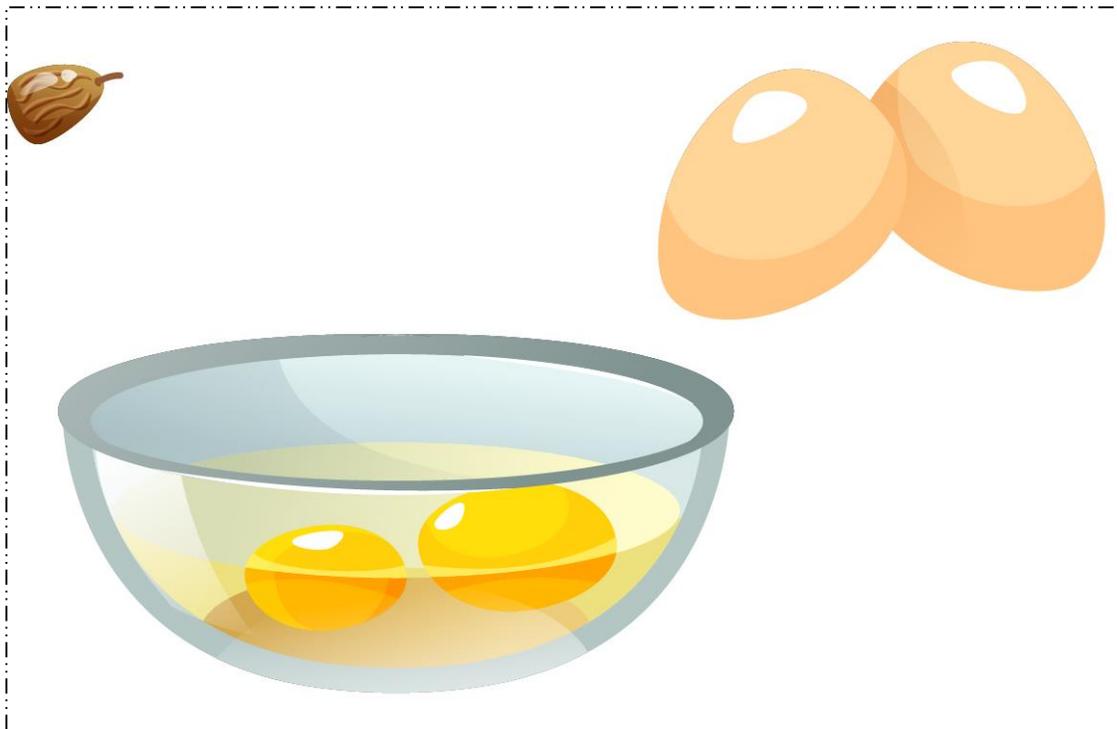
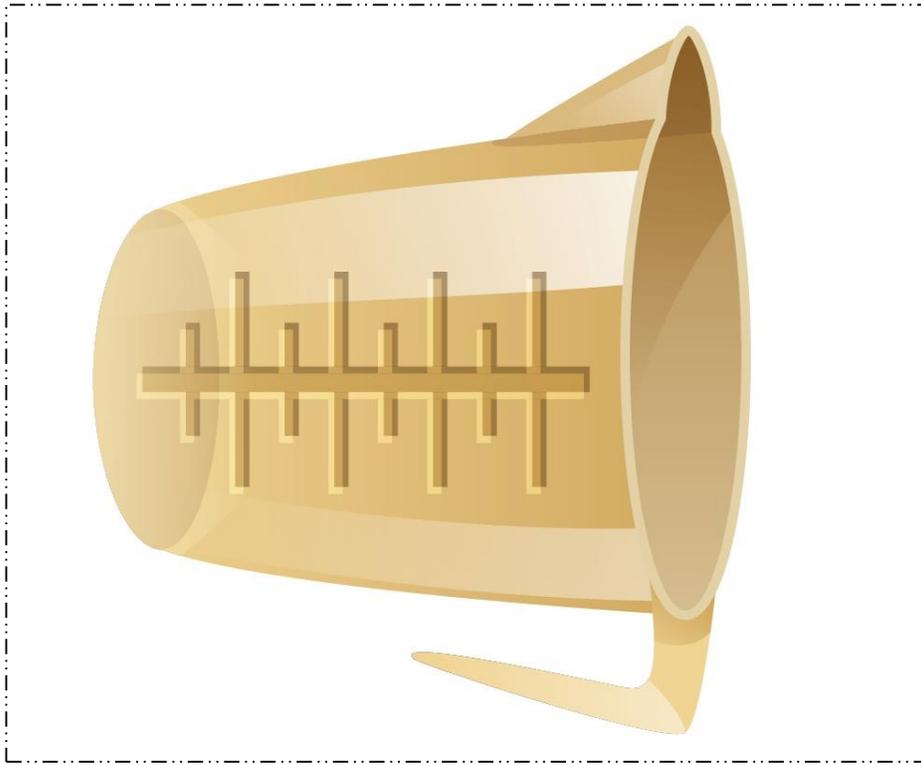


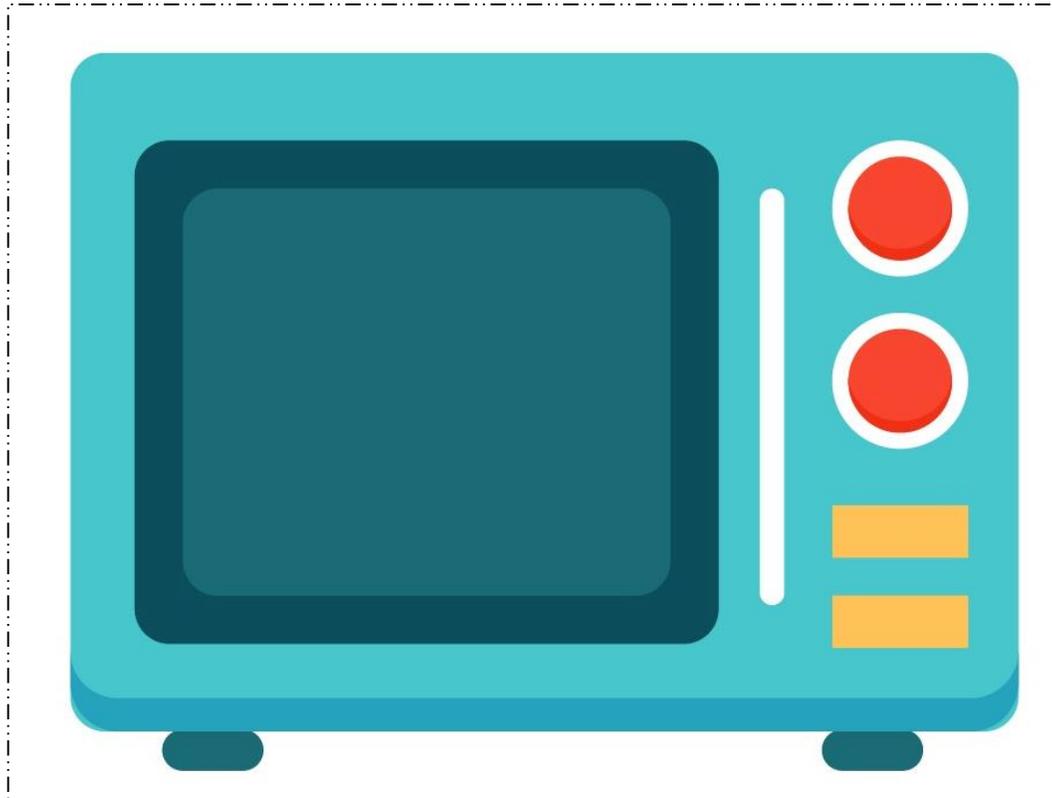


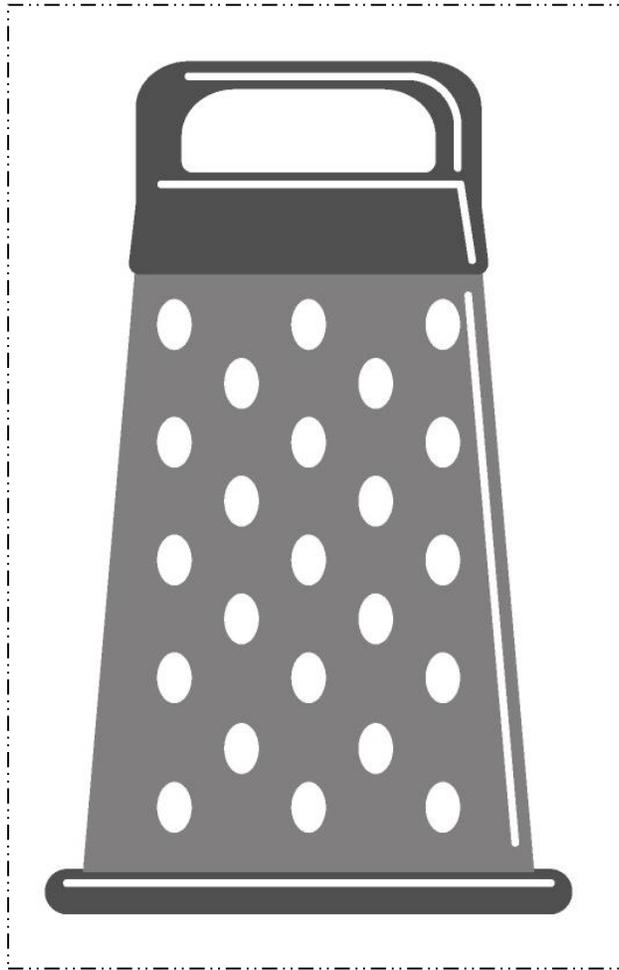
**OEA** | Más derechos  
para más gente

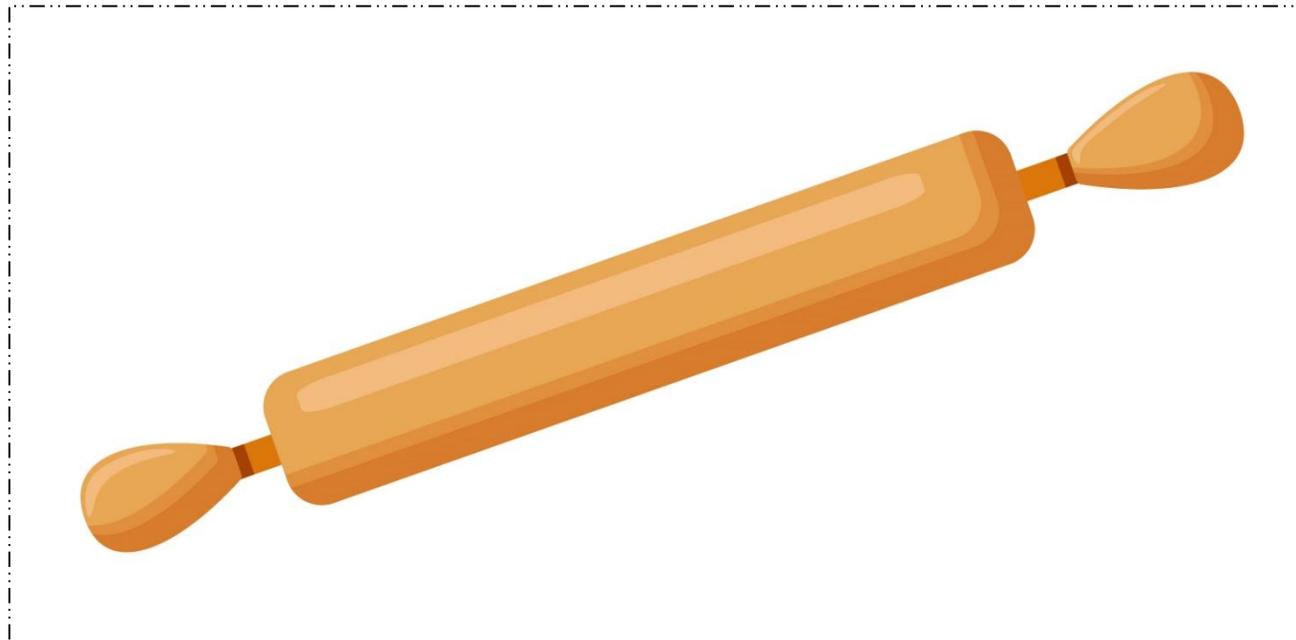
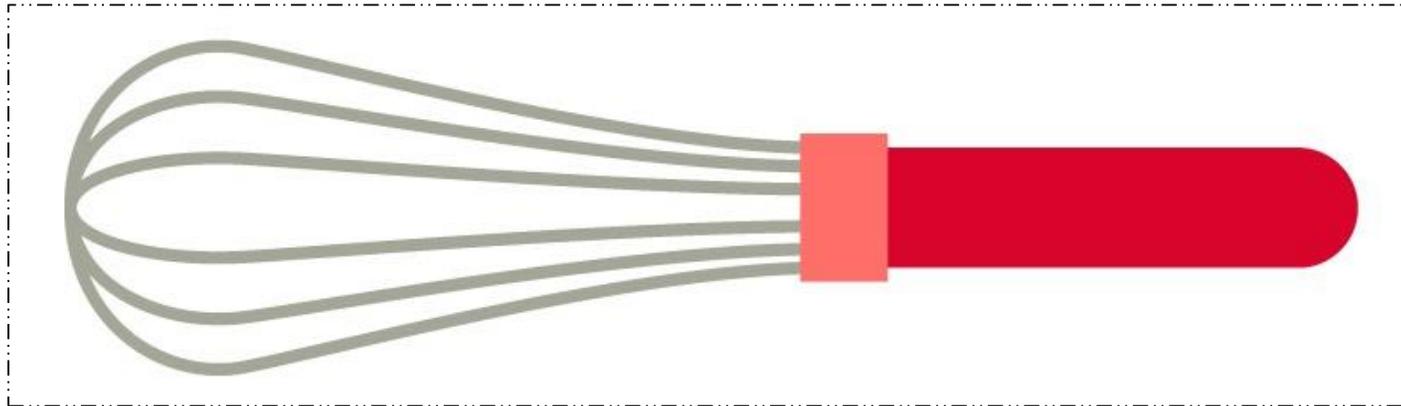


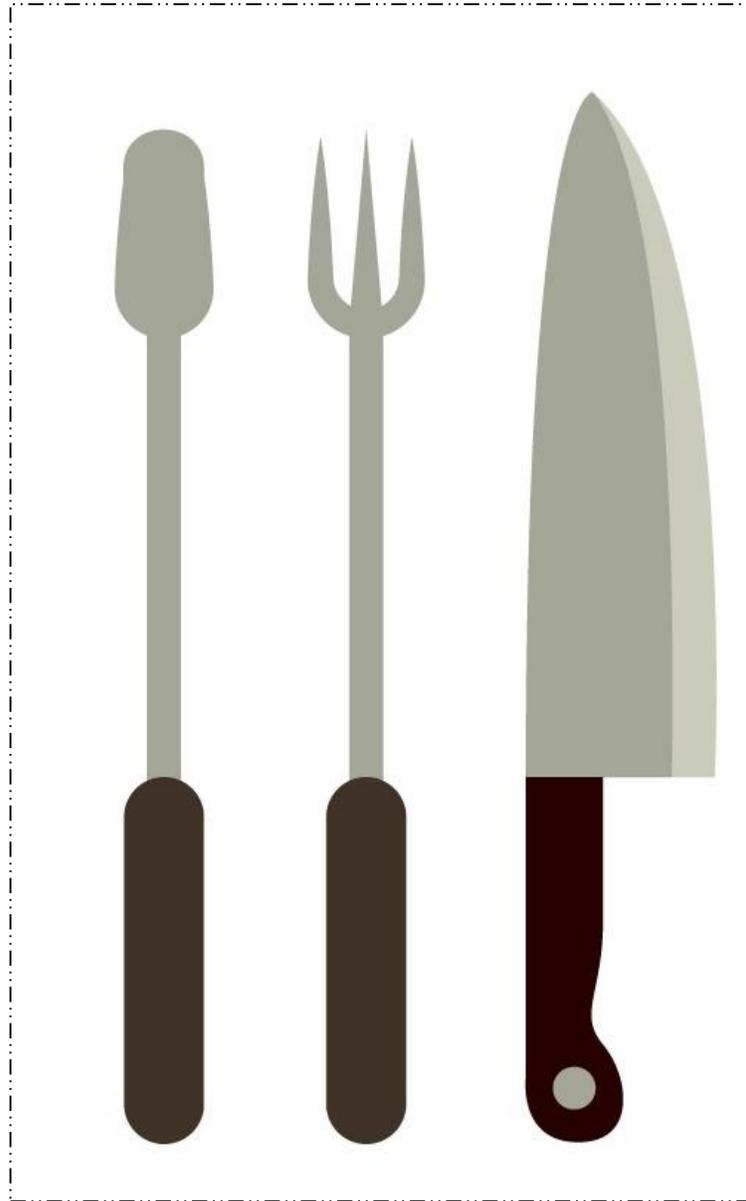


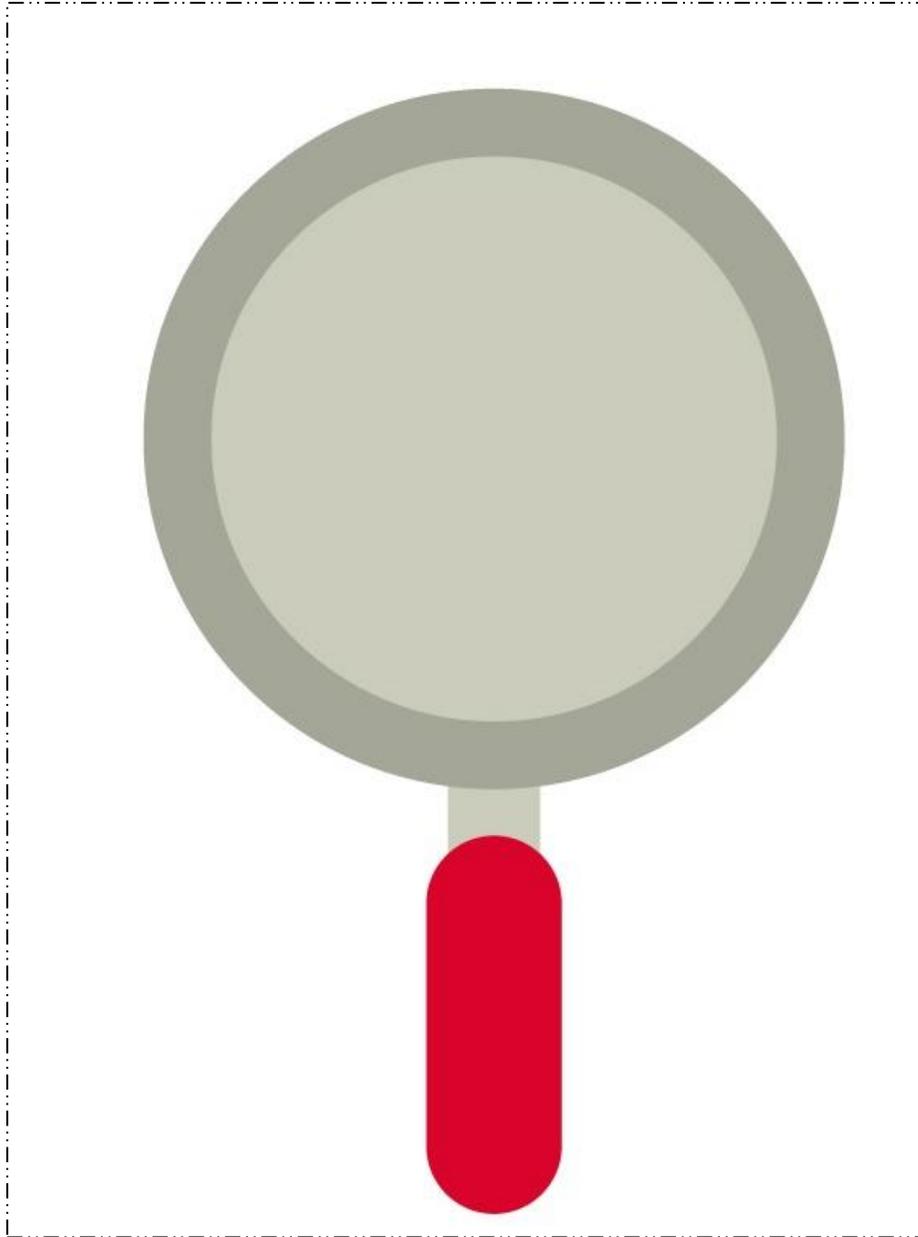


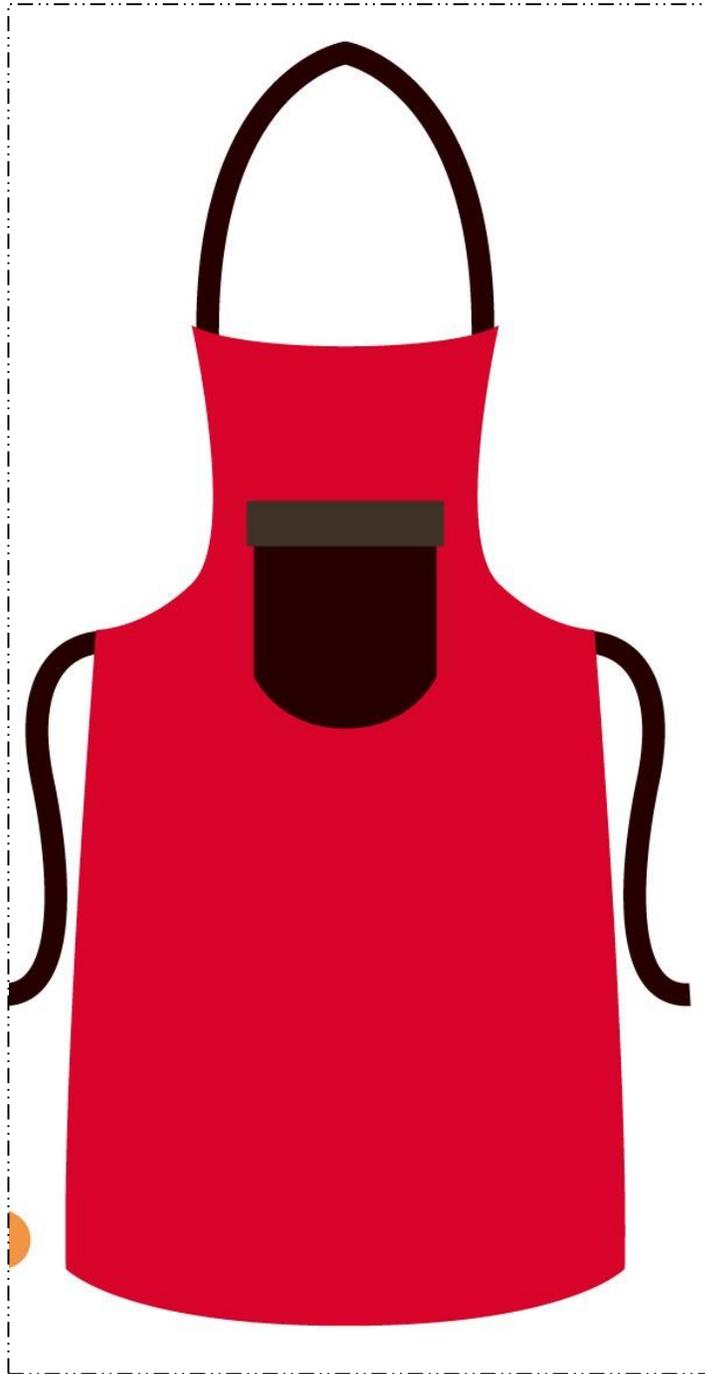






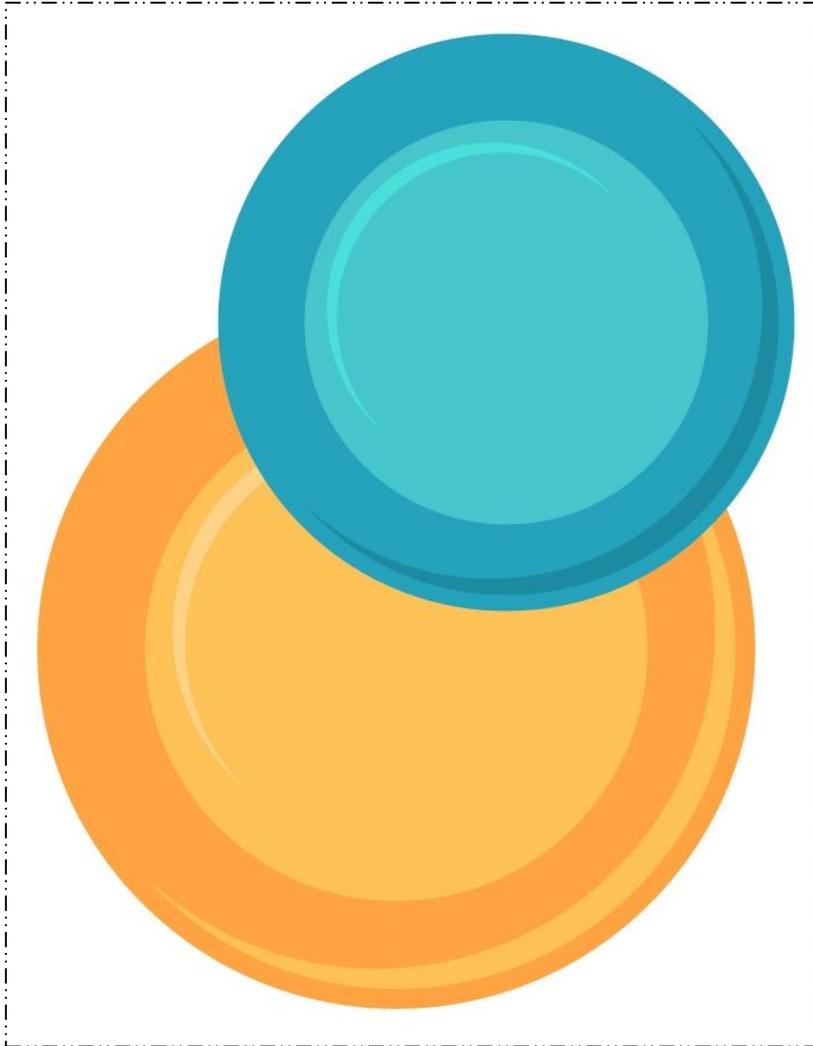




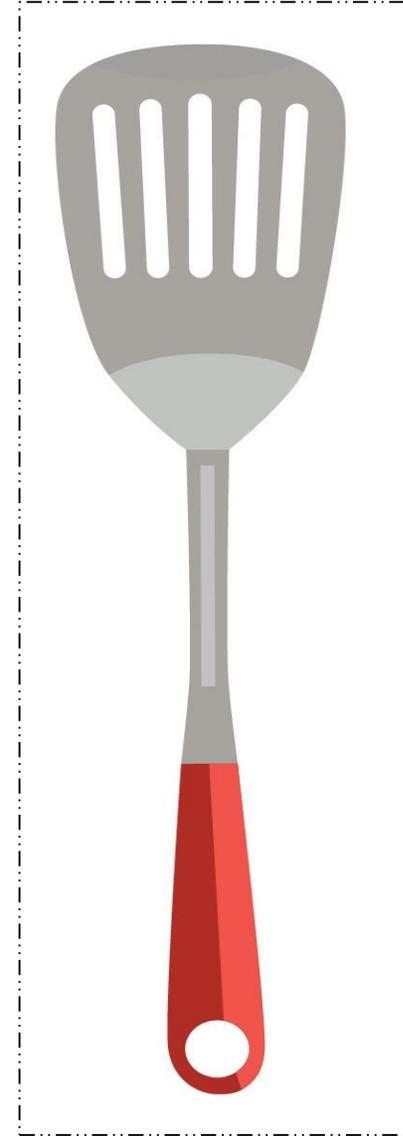
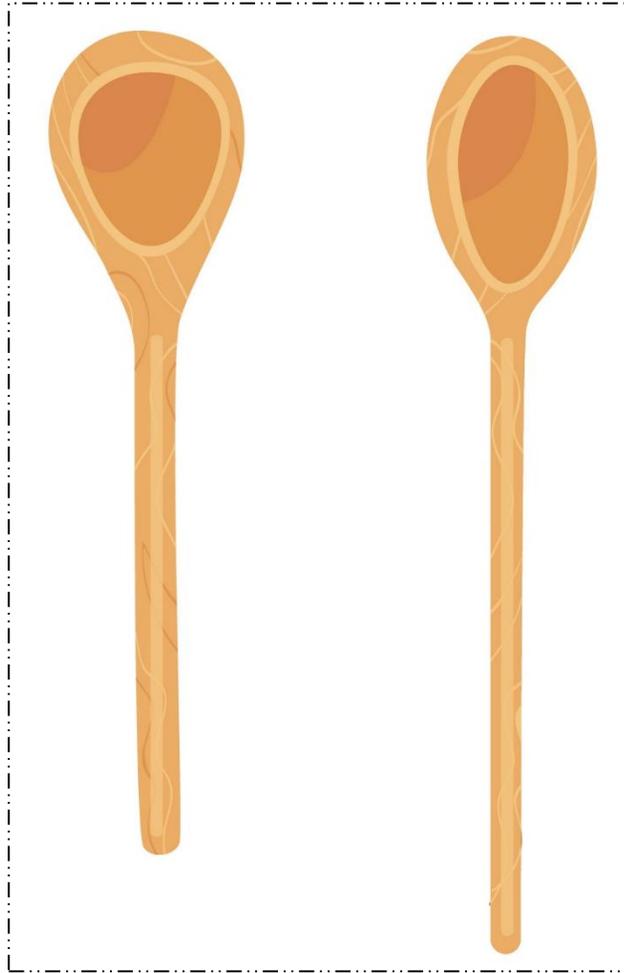




OEA | Más derechos para más gente



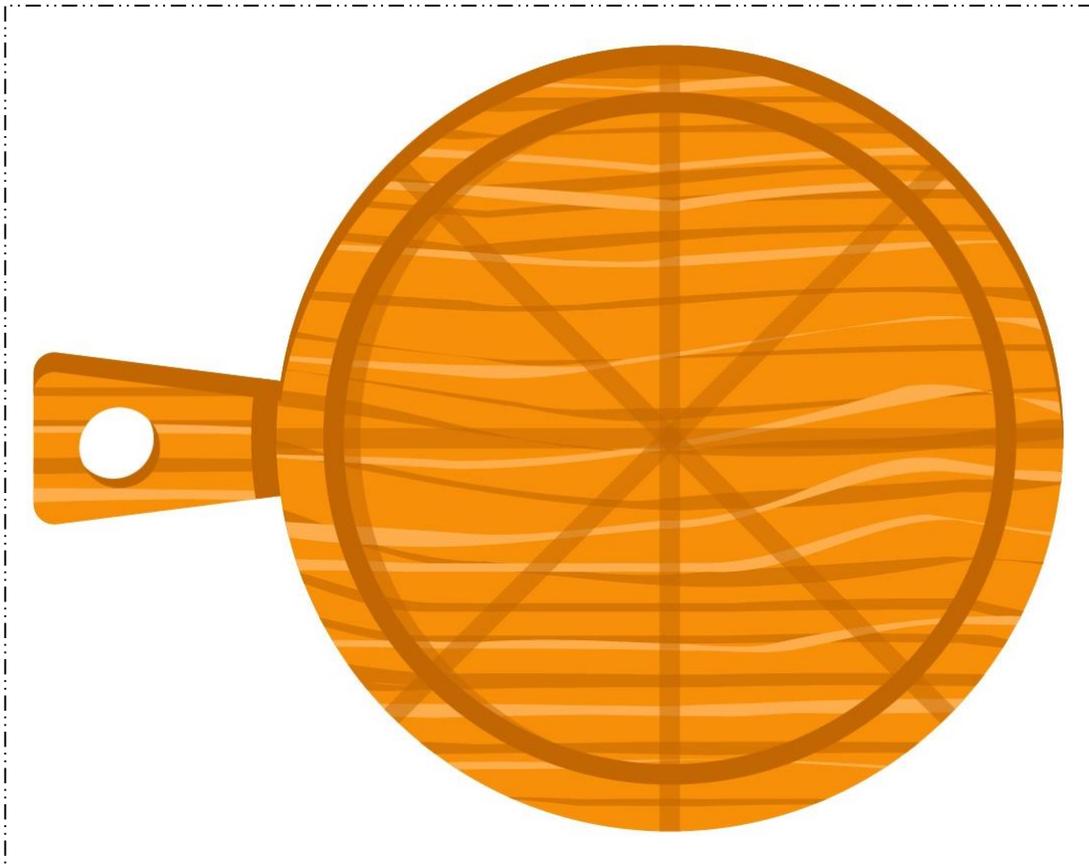
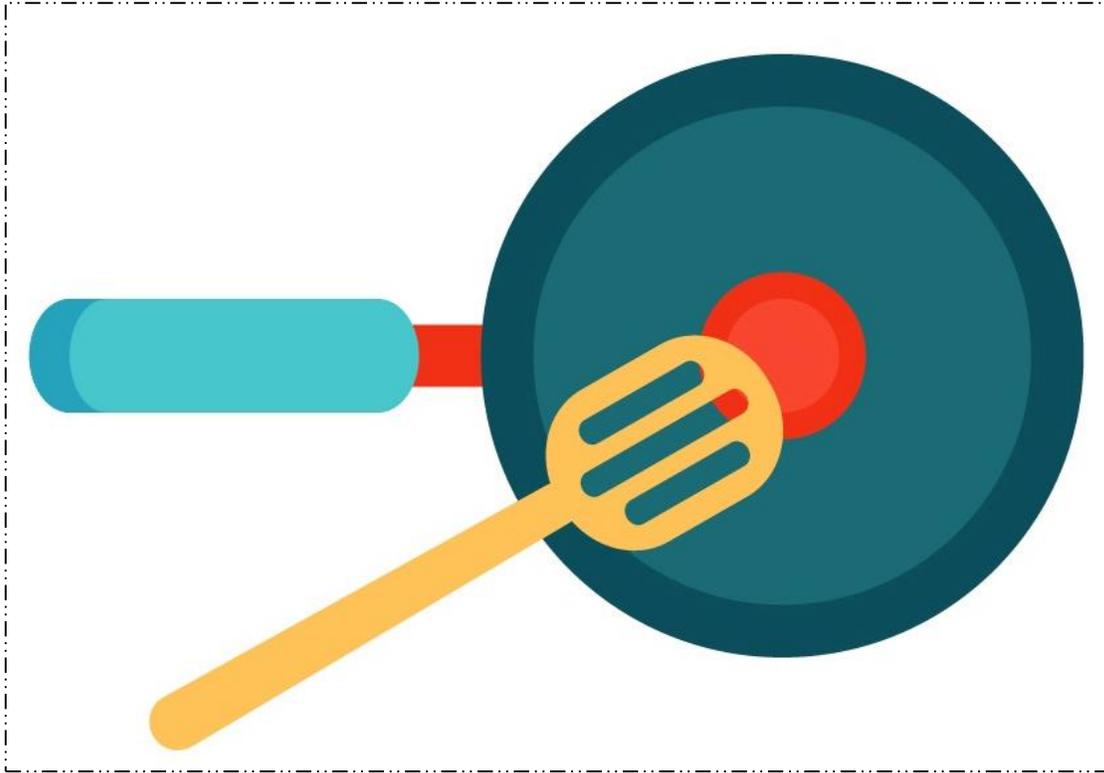


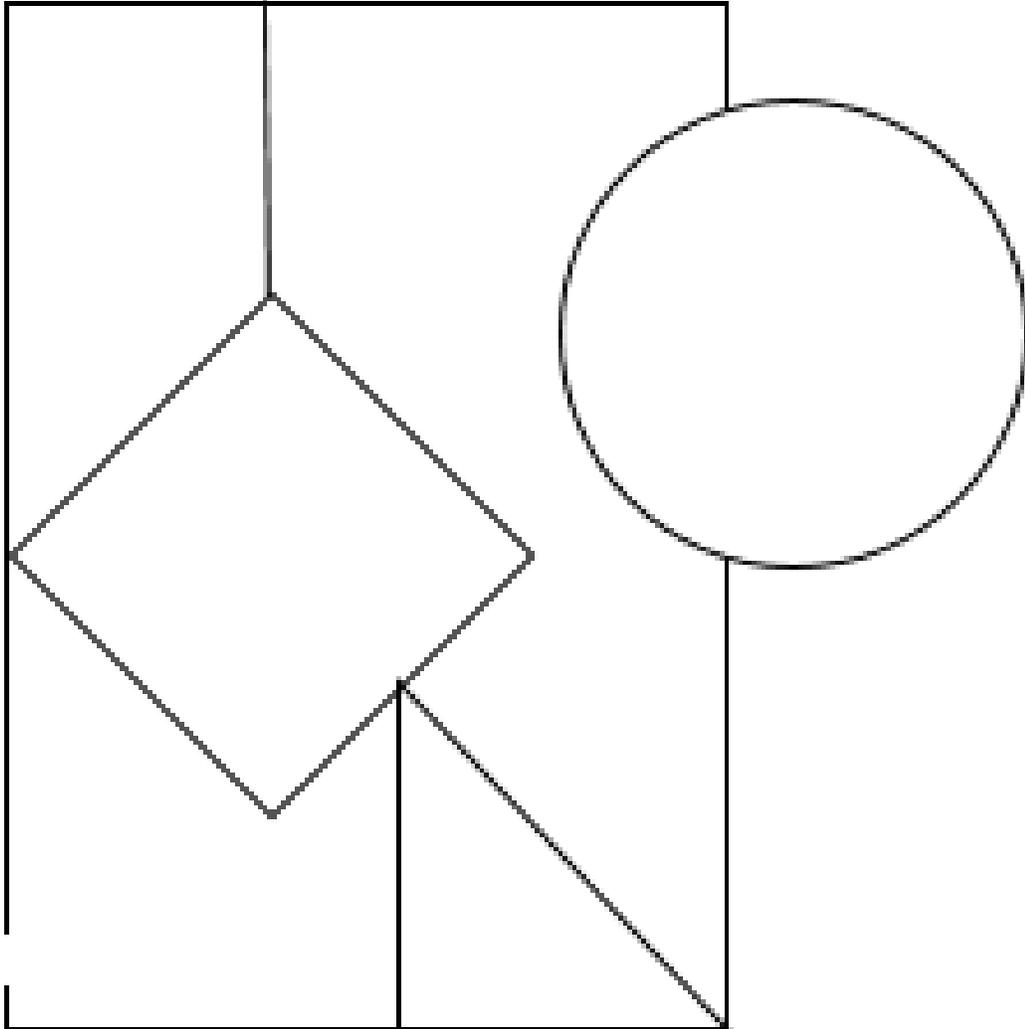


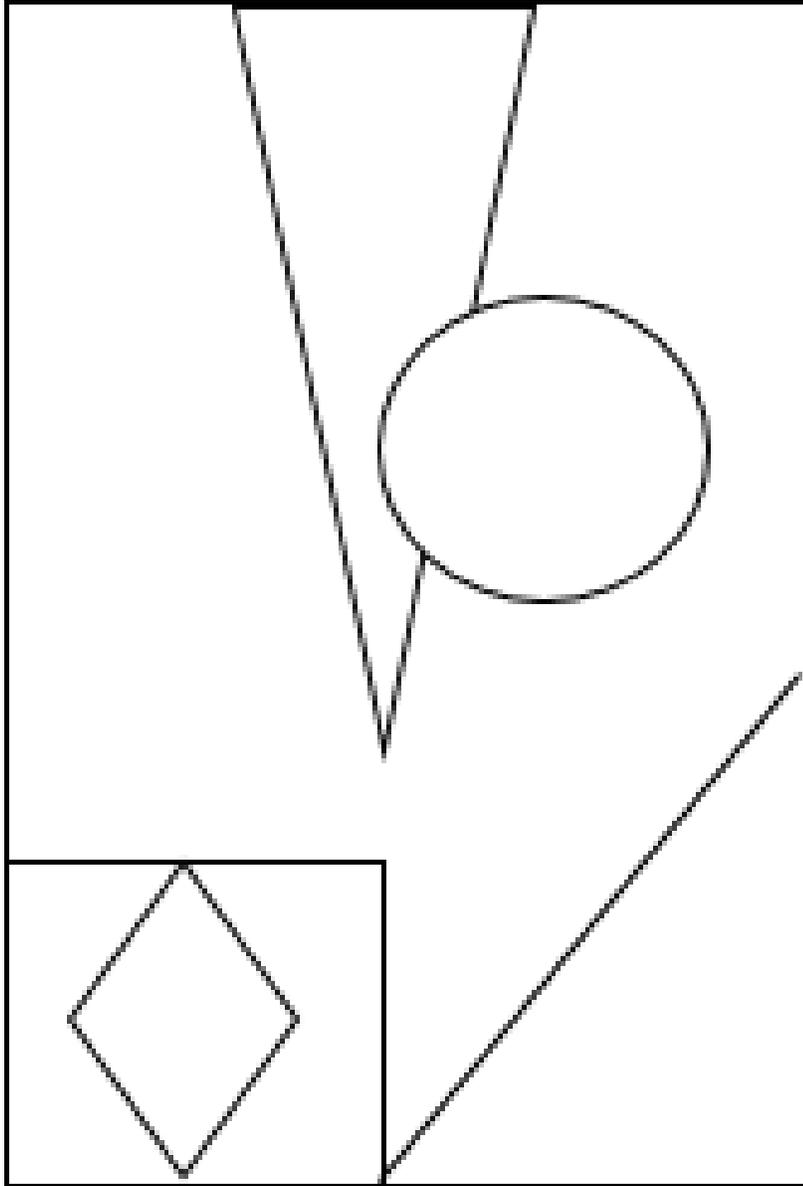


**OEA** | Más derechos  
para más gente









**Lista de platillos del menú para dinámica 20 MEMORIZANDO EL MENÚ**

<b>1. Enchiladas</b>
<b>2. Chiles rellenos</b>
<b>3. Agua de chía</b>
<b>4. Agua de Jamaica</b>
<b>5. Refresco</b>
<b>6. Sopa del día</b>
<b>7. Flan</b>
<b>8. Fresas con crema</b>
<b>9. Ensalada César</b>
<b>10. Albóndigas</b>
<b>11. Sopa fría</b>
<b>12. Arroz</b>
<b>13. Pozole</b>
<b>14. Quesadillas</b>
<b>15. Huevos revueltos</b>
<b>16. Espagueti</b>
<b>17. Tinga</b>