

Institución:	Manpower Group SA de CV	Sede:			
Nombre del curso	CIMA, Capacitación Integral para Mujeres en Acción	Nombre del instructor:			
Fecha/Periodo	8/Abril/2022	Horario:	09:00 a 13:00	Duración:	12 horas
Características del aula:	Aula con sillas y mesas o pupitres, luz eléctrica, internet, iluminación, ventilación, proyector				
No de participantes:	15	Características de los participantes:	Mujeres que sepan leer y escribir mayores de edad, desempleadas o que busquen mejorar el empleo actual.		
Objetivo General:	Al finalizar la capacitación las participantes tendrán los conocimientos necesarios para desempeñarse en puestos básicos de la Industria de la Industria Restaurantera.				
REQUERIMIENTOS					
Humanos: El curso es vivencial, es necesaria la asistencia de las participantes durante el total de horas programadas para el curso.	Técnicos: Laptop, cañón, bocina, una extensión, internet.		Materiales para el instructor: Pizarrón blanco, marcadores, hojas blancas, gel antibacterial, cubre bocas, listas de asistencia, presentación PPT CIMA, materiales para cada dinámica del curso		
			Materiales para la participante: Infografía		

Proyecto CIMA

Bloque 3

- **Industria Restaurantera**

Bloque 3 Industria Restaurantera

Sesión 6 (4 horas)

Objetivo particular: AL finalizar las participantes tendrán los conocimientos necesarios para desempeñarse en los puestos propuestos por el Proyecto CIMA

Tema	Subtema	Objetivo (s) específico (s)	Actividad de aprendizaje	Técnica instruccional	Recursos	Tiempo
	<p>Posiciones consideradas para proyecto CIMA en esta industria</p> <p>Cualidades con las que debes contar para su contratación</p>	<p>Las participantes conocerán las posiciones consideradas para la capacitación de CIMA en esta industria.</p>	<p>Lámina 1-2 La persona facilitadora explicará: <i>“De acuerdo al mapeo de posibles puestos laborales y una amplia charla con expertos en el tema se definieron los puestos que mejor podrían cubrir las vacantes y darles mayor oportunidad.”</i></p> <p>Lámina 3 La persona facilitadora deberá explicar las habilidades con las que, de acuerdo a los empleadores, una persona debe contar para ser considerada a la contratación.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Servicio al cliente • Trabajo en equipo • Sociable • Ordenada • Amable • Ética 	<p>Técnica explicativa</p>	<p>Presentación en Power Point Laptop Proyector</p>	<p>10 minutos</p> <p>10 minutos</p>
	<p>Conociendo la industria restaurantera</p>		<p>Lámina 4-6 La persona facilitadora explicará:</p>	<p>Técnica explicativa Técnica de discusión</p>	<p>Presentación en Power Point Laptop Proyector</p>	<p>20 minutos</p>

			<p>necesitan programar a los empleados que interactúan con los clientes, sirven comida, mesas de autobús y manejar la caja registradora. Todos estos individuos son llamados los trabajadores de frente de la casa, o servidores, gerentes, camareros y azafatas.</p> <p>El número requerido de personal de restaurante por turno de empleado dependerá del tamaño de un restaurante y de cuántos clientes entren. A excepción de cadenas orientadas al desayuno como IHOP, la mayoría de los restaurantes son más ocupados alrededor del almuerzo y la cena. Los empleados de la casa trasera incluyen los chefs, cocineros, lavavajillas y cualquier otra persona en la cocina. Una plantilla de horario de turnos generalmente incluirá a los expedidores, que sirven como intermediarios entre los equipos de frente y de la casa trasera.</p>			
Cocina			<p>Lámina 1-3 La persona facilitadora explicará que los: <i>“Los recursos humanos de la cocina van a variar de acuerdo al tamaño del restaurante e incluso de la ubicación geográfica en la que se encuentre.</i></p> <p><i>Con apoyo del organigrama que se muestra en la siguiente Lámina”</i></p> <p>Lámina 4 La persona facilitadora explicará con ayuda de la imagen la importancia de la:</p>	Técnica expositiva	Presentación en Power Point Laptop Proyector Bocinas	50 minutos

Higiene e inocuidad en el tratamiento de los alimentos

“Higiene es la forma en que cuidas tu salud, esta práctica incluye cumplir ciertos hábitos tanto en la vida personal, familiar, en el trabajo, la escuela y la comunidad. Es por eso que para conservar un buen estado de salud y prevenir enfermedades, es importante desarrollar buenos hábitos de higiene personal, ambiental, de los alimentos, entre otros.”

Lámina 5-6

La persona facilitadora explicará cada uno de

los puntos de higiene personal

Recuerda siempre:

- *Usar cofia limpia y bien puesta en el cabello limpio y bien peinado*
- *Rostro sin maquillaje y rasurado (hombres)*
- *Filipina sin ribetes, con nombre y botones blancos y pantalón pie de pollo planchados. Ambos limpios y planchados*
- *Zapatos negros con suela anti derrapante*
- *Lavarte las manos con agua y jabón antes de comer y de preparar alimentos y después de ir al baño (procedimientos de lavado de manos)*
- *Uñas sin esmalte*
- *Delantal o pechera limpios*
- *Bañarte diariamente*
- *Lavarte los dientes*
- *Mantener cortas y limpias tus uñas (sin esmalte)*

Video “técnica lavado de manos” Puedes encontrarlo en la carpeta de videos

- Usar cubre boca
- Utilizar el estornudo de etiqueta, si estornudas o toses
- Nunca fumar con el uniforme puesto ni sentarse en el suelo cuando lo estés portando

Lámina 7-8

La persona facilitadora *explicará “Es muy importante utilizar la técnica de lavado de manos propuesta por la OMS, esta técnica es universal y con la pandemia se ha reforzado más su uso, ya que es una estrategia preventiva de enfermedades”*

Proyectará el video

Lámina 10

Al hablar de inocuidad la persona facilitadora se apoyará en la siguiente información. *“El lavado de manos no es suficiente para garantizar la limpieza y el correcto procesamiento de los alimentos ya que también es importante tener limpieza en los espacios y superficies por donde deben pasar los insumos. Poner ejemplos de la vida cotidiana.*

Ejemplo: en casa los espacios que debemos mantener limpios son el refrigerador ya que es el lugar en el que concentramos gran cantidad de los alimentos, crudos, cocidos y frescos, pedir a las participantes que mencionen ¿qué otros lugares de la cocina creen que se deben mantener limpios y desinfectados?”

Lámina 11-13**Contaminación cruzada**

			<p>Para este tema La persona facilitadora deberá hacer la reflexión usando la información de lámina <i>“Mencionará que la contaminación cruzada no solo se puede dar en los restaurantes y lugares en donde venden comida, sino que también en la cocina de nuestra casa y para tener mayor claridad proyecta el video “Contaminación cruzada”</i> Lámina 14 Para este tema La persona facilitadora explicará la importancia de usar el código de colores y preguntará <i>“quién ya lo conocía y quién ya lo aplica en su vida diaria”</i> Lámina 15 Producción de mise en place La persona facilitadora explicará con apoyo de la lámina de 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 <i>Mise en place</i> proviene del francés y significa, literalmente, «puesto en su lugar». Existen dos acepciones de este término, la <i>mise en place</i> en cocina y la <i>mise en place</i> en sala, la cual implica la puesta a punto de un comedor antes de empezar un servicio. <i>“Díganme ustedes en qué momento han utilizado esta técnica”</i></p>		<p>El video lo encontrarás en la carpeta de videos Video “Contaminación cruzada”</p>	<p>10 minutos</p>
RECESO 10 MINUTOS						
	<p>Lava loza</p>		<p>Lámina 16 La persona facilitadora explicará este puesto con apoyo de la presentación:</p>	<p>Técnica expositiva</p>	<p>Presentación en Power Point</p>	<p>10 minutos</p>

			<p><i>“Es la persona encargada de la limpieza de campanas, planchas, parrillas, tarjas, mesas de trabajo. Así como el lavado de vajilla, plaque y cristalería. Este puesto también requiere rolar turnos.”</i></p>		Laptop Proyector Glosario	
	Habilidades esenciales del lava loza		<p>Lámina 17 La persona facilitadora explicará las habilidades esenciales que solicita la industria al momento de la contratación</p> <ul style="list-style-type: none"> • Organización • Limpieza • Actitud de servicio • Inteligencia emocional • Proactividad <p>Deberás explicar cada uno de los puntos.</p>	Técnica expositiva		20 minutos
	Funciones del lava loza		<p>Lámina 18 La persona facilitadora menciona las funciones de la lava loza con apoyo de la presentación y explicará cada uno de los puntos apoyado del glosario en caso de que algunas palabras no se entiendan.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lavado de plaque. • Lavado de vajilla, vasos, sartenes, ollas. • Coloca utensilios y vajilla o equipos de cocina en áreas de almacenamiento correspondientes. • Ordena y elimina basura colocándola en las zonas de recolección designadas. <p>Lámina 19 La persona facilitadora explicará los Procedimientos Operativos estandarizados de Saneamiento, son una serie de instrucciones y protocolos escritos que tienen como objetivo establecer los parámetros</p>	Técnica expositiva	Presentación en Power Point Laptop Proyector Glosario CIMA	35 minutos

para prevenir la contaminación física, química o biológica de los alimentos y garantizar la inocuidad alimentaria. Debido a esto el o la lava loza debe estar muy pendiente de los productos de aseo y procedimientos permitidos para llevar a cabo su labor, así como la simbología de color en el uso de sus herramientas de trabajo.

“Estos procesos los proporciona el hotel con productos previamente autorizados y se deben realizar con mucho cuidado

Lámina 20-22

“El proceso de lavado es el siguiente”

- Agrupar en el área de lavado correspondiente, la loza que proviene de la zona de servicio- *“Recuerden que cuando decimos la zona de servicio, nos referimos a la zona de comedor en donde están los comensales.”*
- Despeja la barra que se encuentra junto a la tarja
- Descamochar-
“Consiste en retirar los restos de comida de platos, cubiertos, vasos, tazas.”
- Categorizar los trastes
- Hacer un prelavado a los cubiertos
- Inicia el lavado de todo aquello que provenga de la zona de servicio y que NO tenga cochambre (vasos, tarros, tazas, tortilleros etc.)
- Prelavado de platos
- Acomodo en el lavavajillas

			<ul style="list-style-type: none"> Al terminar el ciclo del lavavajillas se deja en el anaquel de escurrido y una vez escurridos debes llevarlos al anaquel de almacenamiento, no uses toallas para secar <p>“Para el lavado de loza existen 2 procesos”</p> <ol style="list-style-type: none"> Lavar con agua y jabón y describir los pasos a seguir de este proceso. Desinfectar a altas temperaturas. 			
	DINÁMICA	Las participantes reforzaran sus conocimientos en el tema	<p>Lámina 22</p> <p>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.</p>	Técnica interactiva	Presentación en Power Point Laptop Proyector Glosario Revisar Anexos Dinámica Kahoot!!! industria restaurantera	20 minutos
SESIÓN 7 (4 horas)						
Cocina	Los cocineros	Las participantes conocerán las funciones de los puestos de la cocina	<p>Lámina 23-26</p> <p>La persona facilitadora explicará las habilidades esenciales que solicita la industria al momento de la contratación</p>	Técnica expositiva	Presentación en Power Point Laptop Proyector Glosario CIMA	20 minutos
	b) ayudante de cocina	Las participantes conocerán las principales	<p>Lámina 27-29</p> <p>La persona facilitadora explicará las funciones del ayudante de cocina</p>			20 minutos

		<p>funciones de la persona ayudante de cocina.</p>	<p>“Se encargan de brindar apoyo a los chefs o cocineros con las tareas más sencillas, en trabajos rutinarios de la cocina, tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Limpiar, pelar y cortar las verduras. • Mezclar los ingredientes juntos. • Desplumar de aves de corral. • Picar carne. • Limpiar bien el pescado. • Preparación de alimentos y bebidas”. <p>Lámina 30 “El cocinero revisa los insumos de las cámaras frigoríficas, para verificar que se encuentren en buenas condiciones y si es el caso aprovechar salsas y/o vegetales</p>			
	<p>Primeros auxilios en la cocina</p>	<p>Las participantes conocerán las acciones que deben aplicar en caso de algún accidente</p>	<p>Lámina 31 La persona facilitadora explicará con ayuda de la presentación que las áreas de preparación de alimentos se pueden presentar accidentes, las lesiones que llegan a ocurrir son el resultado del descuido o la falta de conocimiento de los procesos o bien del mal estado de las instalaciones. <i>Los accidentes más comunes en la cocina son:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Cortes • Quemaduras • Resbalones • Golpes <p>Lámina 32-33 La persona facilitadora explica cada una de las 10 medidas de seguridad</p>	<p>Técnica expositiva</p>		<p>10 minutos</p>

			<p><i>para hacer una reflexión del porque es importante seguir estas medidas</i></p> <p>Lámina 34 La persona facilitadora con apoyo de la lámina también puede agregar que <i>“la persona responsable puede ser en algunos casos el personal de seguridad o bien en algunos lugares existen brigadas ya establecidas por el hotel y es a ellos a quién se debe acudir”</i></p>		
	DINÁMICA	Las participantes reforzaran sus conocimientos en el tema	<p>Lámina 35 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</p>	Kahoot.it Computadora Dispositivo electrónico para las participantes Proyector Internet	30 minutos

Piso

Objetivo particular: Las participantes conocerán y desarrollarán actividades del departamento de piso de un restaurante.

Tema	Subtema	Objetivo (s) específico (s)	Actividad de aprendizaje	Técnica instruccional	Recursos	Tiempo
Piso	Distribución general de piso		<p>Lámina 1-2</p> <p>La persona facilitadora explicará con apoyo de la lámina la distribución básica del piso y que esta distribución puede cambiar dependiendo del tamaño del restaurante</p> <p><i>-Recepción: Es el espacio en donde podemos encontrar a la Hostess, que nos guiará a la mesa que nos asignen.</i></p> <p><i>-Sala de estar: Es un espacio que permite en caso de que el lugar este a tope de su capacidad, los clientes puedan esperar en este lugar se venden algunos snacks, bebidas para hacer amena la espera.</i></p> <p><i>-Bar: Puede ser un espacio apartado del restaurante en el que venden bebidas alcohólicas</i></p> <p><i>- Salón: Es el espacio donde se encuentra la zona de servicio</i></p> <p><i>-Estación: Son las zonas en donde los meseros tienen almacenados los utensilios, loza, plaque y menaje para realizar el montaje de mesas</i></p>	Técnica explicativa	Presentación Proyector Laptop	10 minutos
	La planificación del trabajo		<p>Lámina 3</p> <p>La persona facilitadora explica la lámina Al llegar el capitán te indicará cuales son las actividades que deberás realizar ese día, así como los tiempos para realizar dichas tareas.</p>	Técnica explicativa		10 minutos

	La mesera		<p>Lámina 4 La mesera es la persona que tiene la responsabilidad de atender a los clientes de un establecimiento de hostelería, banquete u evento, proporcionándoles alimentos, bebidas y asistencia durante su estancia. Suele tener a su cargo varias mesas o todas las mesas si es un lugar pequeño.</p>			10 minutos
	Habilidades con las que debe contar para la contratación		<p>Lámina 5 La persona facilitadora explicará las cualidades esenciales que solicita la industria al momento de la contratación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Atención al detalle • Atención a clientes • Ordenada • Facilidad de palabra • Amable 			10 minutos
RECESO 5 MINUTOS						
	Funciones de la mesera		<p>Lámina 6 La persona facilitadora explica cada una de las funciones de la mesera:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Recibir a los clientes. - En muchas ocasiones es la primera persona a la que ve el comensal así que de ella o él depende que se quede o desista de entrar al restaurante.</i> • <i>Situarlos en la mesa que se adecue mejor a las necesidades del cliente. - Debe ser muy observadora (or) para ofrecer el mejor espacio que se adecue a las</i> 	Técnica explicativa	Presentación Power Point Laptop Proyector	35 minutos

			<p><i>necesidades del comensal</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Entrega el menú o carta. - Debe ofrecer el menú para que el cliente elija sus platillos</i> • <i>Hace sugerencias respecto a platillos. – Es necesario que conozca la elaboración e ingredientes de los platillos para poder ofrecer su opinión</i> • <i>Marcado de mesa: cubiertos apropiados para cada alimento. - Es el responsable de montar la mesa, debe colocar los cubiertos y loza adecuados para el comensal.</i> <p>Lámina 7 La persona facilitadora explica la regla de oro. Los cubiertos se acomodan en el orden en el que van a ser utilizados con respecto a los tiempos en la mesa. Siempre de afuera hacia adentro, de manera que los últimos en emplearse sean los que están más próximos al plato.</p>			<p>30 minutos</p>
	<p>a) Marcado de plato</p>		<p>Lámina 8-9 La persona facilitadora pedirá a alguna de las participantes que lea el orden que debe llevar la mesa: <i>“Vamos a revisar el marcado de mesa utensilio por utensilio explicándole que la imagen que están viendo es de una mesa formal.”</i></p>			

			<p>Lámina 10-11 “Este montaje de mesa es el más usado Además del marcado de mesa es importante mencionar que los cubiertos mandan señales que todos deberíamos conocer, no solo para el trabajo sino para el día a día. <i>“Díganme ¿ustedes sabían que al estar comiendo podemos mandar estas señales al personal?”</i>”</p>			
	b) Conocimiento de los platillos a vender		<p>Lámina 12 La persona facilitadora explica que</p> <ul style="list-style-type: none"> • Existe una carpeta con la descripción de cada uno de los alimentos que se preparan en el restaurante. • En caso de no existir deberás acercarte a la cocinera para pedir esa información <p>Para después pasar a la dinámica</p>			
	DINÁMICA	Las participantes memorizaran los platillos que se sirven en un restaurante	<p>El instructor pedirá a las participantes en una fila y a cada una se le asigna un platillo del platillo del menú.</p> <ol style="list-style-type: none"> 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 	Técnica interactiva	Revisar el anexo de dinámicas “Memorizando el menú”	30 minutos

			9. Ensalada César 10. Albóndigas 11. Sopa fría 12. Arroz 13. Pozole 14. Quesadillas 15. Huevos revueltos			
Piso	C) Procesos y herramientas de servicio de alimentos	Las participantes conocerán los procesos y herramientas de una mesera para poder llevar a cabo el servicio	Lámina 13 La persona facilitadora explica que parte de estos procesos es el Aseo personal en donde la mesera debe cuidar su higiene personal ya que es ella la persona que representa al restaurante frente al público. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Dormir el tiempo suficiente ▪ Bañarse diario ▪ Usar desodorante ▪ Cepillarse los dientes ▪ Puede usar pastillas de menta ▪ Peinado sencillo ▪ Las manos y uñas deben ser cuidadosamente lavadas ▪ Maquillaje discreto ▪ En el caso de los hombres, deben rasurarse ▪ Si usa colonia el olor no debe ser tan fuerte <i>“De forma sutil debe explicar cada punto para su mejor comprensión”.</i>	Técnica explicativa	Presentación Power Point Laptop Proyector	20 minutos

Lámina 14

“Parte complementaria de estos procesos son *las herramientas que debe llevar la mesera para brindar una excelente atención, recuerden en que momento le solicitaron alguna de estas herramientas*”

- Destapador
- Encendedor
- Bolígrafo
- Comanda (o un papel en donde escribir)
- Sacacorchos
- Charola de servicio
- Limpión o pollo (un trapo personal) Pon ejemplos de la vida cotidiana en los que le han pedido a algún mesero ayuda.

Lámina 15

La persona facilitadora explicará los tipos de servicio que los meseros deben conocer

- **Americano**
- **Autoservicio**
- **Inglés**
- **Francés**
- **Ruso**
- **Servicio Gueridón**

“Americano: Es el servicio más ágil y sencillo de todos los servicios para restaurantes. Los platos ya preparados, salen directamente a la mesa del comensal. Este servicio lo realizamos por la derecha del

			<p><i>comensal. Autoservicio: el comensal toma sus alimentos. Inglés: El servicio a la inglesa consiste en ir llenando los platos de los comensales el camarero designado a tal fin o el responsable de sala.</i></p> <p><i>Francés: En el servicio a la francesa es el propio comensal el que se sirve. Se muestra a la izquierda del comensal una fuente con los ingredientes y es el propio comensal quien elige la cantidad que debe llevar su plato. Se debe proporcionar una cuchara y un tenedor trincherero aparte del que tenga el comensal para que los use en forma de pinza.</i></p> <p><i>Ruso: es un servicio muy formal y elegante ofrece atención personal al cliente, solo es necesario un mesero y los platos son preparados y decorados en la cocina.</i></p> <p><i>Gueridon: Este tipo de servicios usados en restaurantes consiste básicamente en llevar un carrito a la mesa del cliente con la pieza preparada desde cocina.: Por norma general la pieza se encuentra perfectamente decorada y vistosa para el cliente. Una vez nos encontremos delante del cliente la persona encargada procede a cortar las piezas. Se suele combinar con el servicio a la inglesa.”</i></p>			
SESIÓN 8 (4 horas)						
			Lámina 16	Técnica vivencial	Presentación Power Point Laptop	20 minutos

			<p>“Para poder explicar este punto debes poner en práctica la técnica.”</p> <p>Charoleo 5 puntos importantes: <i>Deberás colocar las cosas más pesadas en el centro de la charola y a su alrededor las más ligeras, para tener mejor equilibrio.</i></p> <p><i>Al servir debes iniciar de izquierda a derecha Nuca permitas que el comensal “te ayude”, ya que él no sabe la forma en la que tú tienes organizada tu charola y eso podría hacer que tu charola caiga.</i></p> <p><i>Siempre debes tomar la charola con la mano izquierda (no importa que seas diestro), esta es una regla dentro del oficio.</i></p> <p><i>Camina siempre por la derecha, para caminar también hay reglas y funciona con la misma lógica del manejo de autos, dentro de la cocina y los pasillos siempre se camina por la derecha y las puertas se abren hacia afuera así que debes tener cuidado.”</i></p> <p>Lámina 17</p> <p><i>“Ahora revisaremos los tipos de charolas que se ocupan en la industria.</i></p> <p><i>La imperial o tipo oval muy utilizado en los restaurantes y banquetes, es decir eventos de alta magnitud.</i></p> <p><i>La redonda: que es muy conocida en bares y restaurantes para bebidas. La rectangular: es la que podemos</i></p>		<p>Proyector</p> <p>Revisar dinámica “Charoleo” 1 Charolas redondas 4 Copas de plástico, 2 Botellas de plástico de 500ml vacías 500 ml de agua embotellada 1 Lito</p>	
--	--	--	--	--	---	--

			<p><i>utilizar en servicio a cuartos de los hoteles. Chicas o charolas para cheques: es una charola pequeña en la que en algunos lugares ponen la cuenta y el cambio del comensal</i></p>			
	DINÁMICA “Charoleo”	<p>Que las participantes conozcan los principios básicos para un buen Charoleo durante el servicio como mesera</p>	<p>Lámina 18 La persona facilitadora mostrara con ayuda de los insumos la técnica de charoleo correcta. La dinámica se desarrolla con los puntos de la lámina Charoleo</p> <p>Charoleo 5 puntos importantes que debes saber</p> <p><small>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 Nunca 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</small></p>	Técnica vivencial	<p>Presentación Power Point Laptop Proyector Revisar dinámica “Charoleo” 1 Charolas redondas 4 Copas de plástico, 2 Botellas de plástico de 500ml vacías 500 ml de agua embotellada 1 Lito</p>	30 minutos
			<p>Lámina 19 La persona facilitadora explicará los puntos de la lámina ¿Cómo tomar la orden?</p> <p>1. <i>Bienvenida y sentar al cliente. Recuerden que este es también considerado un momento de verdad, es decir el momento en el que el comensal decide quedarse en el lugar. Debemos presentarnos; Hola buenas tardes mi nombre es Laura y estaré atendiendoles esta tarde. También debemos observar todo lo que ocurre alrededor</i></p>	Técnica explicativa		

del cliente para saber que mesa ofrecerle.

2. Sugerencias- Algunos comensales piden sugerencias por parte de los meseros (as) en cuanto a alimentos y/o bebidas. Así que recuerda debes conocer el tiempo de preparación e ingredientes.

3. Bebidas y toma de comanda- Al tomar la orden debes servir primero las bebidas para que el comensal comience su servicio

4. Pasar la orden- Una vez tomada la orden debes pasar de inmediato la orden a la cocina

5. Iniciando el servicio revisar la mesa constantemente – cada cierto tiempo es conveniente acercarte y preguntar si todo está bien observar si necesitan servilletas, más café o alguna otra bebida.

6. Atención durante el servicio

7. Presentar y ofrecer los postres

8. La cuenta, terminado de la mesa

Despedida del cliente
Lámina 20

25
minutos

			<ul style="list-style-type: none"> • Fecha y número de la mesa que ocupan los comensales • Número de comensales que en la misma mesa reciben el servicio Nombre o número del o la mesera • Carta/menú. Se especifica en el lado superior derecho de la comanda • Firma de quién elaboro la comanda <p>Tiempos de servicio o tiempo de pase Y con apoyo de los ejemplos de comanda la persona facilitadora explicará cada uno de los puntos del formato antes mencionados</p>			
	DINÁMICA “La mesera”	Las participantes pondrán a prueba los conocimientos adquiridos durante la capacitación	<p>Lámina 24</p> <p>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,</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.La mesera dará la bienvenida a los comensales y los ubicará en la mesa que corresponda 2.De acuerdo con los puntos de la lámina 130 (cómo tomar la orden) desarrollará la actividad. 3.Procederá a hacer el charoleo de forma correcta de acuerdo con la actividad (charoleo) La persona facilitadora revisa que la participante haya realizado 	Técnica vivencial	Presentación Power Point Laptop Proyector	20 minutos

			todos los puntos que están enlistados. Se hace una discusión en el grupo para identificar errores dudas y posibles soluciones.			
	d)Control y conservación de material		Lámina 25 Cada una de las meseras y sus ayudantes son responsables de mantener limpios y en orden, charolas de servicio, trapos de limpieza. Deben estar pendientes de que ningún comensal se lleve algún utensilio. Deben utilizar solo los insumos de limpieza aprobados por la empresa.	Técnica explicativa	Presentación Power Point Laptop Proyector	10 minutos
	Funciones de la ayudante de mesera		Lámina 26 La persona facilitadora explica las funciones de la ayudante de mesera. <ul style="list-style-type: none"> • Preparación y desarrollo de estaciones • Limpieza de comedor • Montaje de la mesa 	Técnica expositiva		30 minutos
	Cualidades con las que debe contar para ser considerada a contratación		Lámina 27-28 La persona facilitadora explicará las cualidades esenciales que solicita la industria al momento de la contratación <ul style="list-style-type: none"> • Servicio al cliente • Trabajo en equipo • Organizado 		Laptop Proyector Glosario	
	a)Preparación y desarrollo de estaciones		Lámina 29 La persona facilitadora explicará cada uno de los			

			<p>puntos de desarrollo de estaciones. <i>“La estación es una zona pequeña ubicada en el salón que contiene todos los insumos para que el mesero brinde un buen servicio a los comensales como loza, plaque, elementos de limpieza, entre otros.”</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Limpiar el menaje y accesorios • Revisar la vajilla, cubertería ya que debe contener depende de las mesas asignadas • Revisar que la estación este en buen estado <p>Revisar que cubiertos y copas estén debidamente pulidos</p>			
	<p>Limpieza de comedor</p>		<p>Lámina 30 La persona facilitadora explicará el proceso de limpieza de comedor que lleva a cabo el ayudante de mesero. <i>“Cabe mencionar que en algunos lugares estas tareas son compartidas con el resto de los compañeros.”</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Limpieza de estación, con un trapo húmedo y desinfectado • Limpiar muebles auxiliares con trapo húmedo para evitar ralladuras • Vacía carros de alimentos y llévalos a la cocina • Acomoda la vajilla limpia que haya quedado <p>Recoge todo el menaje</p>			

			<p>de las mesas, organiza, limpia y acomódalo en la estación</p> <ul style="list-style-type: none"> • Desviste mesas • Talla desinfecta y seca el piso 			
	Montaje de mesa		<p>Lámina 31 La persona facilitadora explicará el proceso de montaje de mesa con ayuda de la información de la presentación. Es un conjunto de pasos ordenados y establecidos que sirven para acomodar una serie de elementos que crearán una sensación de armonía y satisfacción en el cliente.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vajilla • Cubiertos • Copas • Platos • Servilleta • Menaje <p>Adorno y promoción del día</p>	Técnica explicativa	Presentación en Power Point Laptop Proyector revisar dinámica "Montaje de mesa"	30 minutos
	Dinámica "Montaje de Mesa" Preparación de mesa de descanso	Las participantes montarán una mesa de acuerdo a lo visto en la sesión	<p>Lámina 31 La persona facilitadora explicará el correcto montaje de mesa de acuerdo a los siguientes puntos.</p> <ol style="list-style-type: none"> 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. 	Técnica vivencial	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,	

			<ol style="list-style-type: none">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 asía 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 para10. 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		<p>plato sopero, plato para plato fuerte, plato para postre) 1 servilletas de tela 1 saleros 1 pimenteros 1 floreros 1 flores 1 charolas</p>	
--	--	--	--	--	--	--

			<p>tinto y por último la copa de vino blanco.</p> <p>12. La servilleta puedes colocarla a la izquierda o encima del plato base, acomódalas tomándolas por el borde con la punta de los dedos.</p> <p>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.</p> <p>14. Para terminar, afirma las esquinas del mantel en forma de corbata Se explica que es una pequeña mesa en la cual en algunos lugares se colocan los insumos utilizados para un servicio</p>			
	Funciones de la cajera		<p>Lámina 32 La persona facilitadora explicará a las participantes las funciones de la cajera con ayuda de la presentación</p> <ul style="list-style-type: none"> • Atender con calidad a los comensales en el área de cobro • Venta de productos complementarios y promoción de servicios • Manejar la caja registradora, conocer las diferentes formas de pago • Lleva el control de las comandas, notas 	Técnica expositiva	<p>Presentación Power Point Laptop Proyector Glosario</p>	10 minutos

			<p>de consumo, elabora facturas para los comensales</p> <ul style="list-style-type: none"> • Realiza cortes parciales y finales de la caja <p>Mantiene excelente imagen personal y de su área de trabajo</p>		
	<p>Cualidades con las que debe contar para ser considerado a contratación</p> <p>Funciones</p>		<p>Lámina 33-34</p> <p>La persona facilitadora explicará las cualidades esenciales que solicita la industria al momento de la contratación</p> <ul style="list-style-type: none"> • Servicio al cliente • Trabajo en equipo • Organizado • Manejo de conflictos • Comunicación <p>La persona facilitadora deberá explicar cada una de las funciones de este puesto.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Atender con calidad a los comensales en el área de cobro. • Venta de productos complementarios y promoción de servicios. • Manejar la caja registradora, conocer las diferentes formas de pago • Lleva el control de las comandas, notas de consumo, elabora facturas para los comensales. 	<p>Técnica expositiva</p>	<p>15 minutos</p>

			<ul style="list-style-type: none"> Realiza cortes parciales y finales de la caja. <p>Mantiene excelente imagen personal y de su área de trabajo.</p>			
	c) Venta de productos complementarios		<p>Lámina 34</p> <p>La persona facilitadora explicará el proceso de cobro que realiza la cajera del restaurante. Calcular el pago que debe efectuar cada mesa, manejar todas las formas de pago que usa el restaurante, facturar pedidos, procesar devoluciones.</p> <p>Facturar: Llevar el control de las comandas o notas de consumo y elaborar facturas para los clientes que así lo requieran.</p> <p>La persona facilitadora explicará que la venta de productos es una técnica que consiste en realizar una venta cruzada, ofreciendo productos complementarios a la venta principal, con la promesa de aumentar el grado de satisfacción de los clientes y multiplicar las ganancias del negocio.</p>			
	La Hostess		<p>Lámina 35</p> <p>La persona facilitadora explica: “La Hostess es la persona encargada principalmente de dar la bienvenida a clientes o comensales, llevarlos a su mesa”.</p> <p>Puede pedir a las participantes que lean la lámina y que cuenten sus experiencias con alguna Hostess.</p>	Técnica expositiva	<p>Presentación Power Point</p> <p>Laptop</p> <p>Proyector</p> <p>Glosario</p>	15 minutos

	<p>Cualidades con las que debe contar para ser considerado a contratación</p> <p>Funciones</p>		<p>Lámina 36 La persona facilitadora explicará las cualidades esenciales que solicita la industria al momento de la contratación</p> <ul style="list-style-type: none"> • Servicio al cliente • Amigable • Paciente • Organizado <p>Lámina 37-38</p> <ul style="list-style-type: none"> • Da la bienvenida a los clientes y los conduce a su mesa • Diseño y distribución en planta e instalaciones • Satisfacción del cliente • Estima los tiempos de espera • Revisa continuamente que los baños se encuentren limpios • Revisa continuamente la limpieza del restaurante • Controla las reservaciones del restaurante • Si el lugar está lleno no rechaza a los clientes, sino que ofrece algo adicional • Comunicación 			
	<p>Dinámica “Lotería de cajera y hostess</p>	<p>Las participantes recordarán las principales herramientas de trabajo y funciones de la Hostess y cajera</p>	<p>Lámina 38 La persona facilitadora explica a las participantes que deben hacer equipos y a cada uno se le entrega una de las láminas de la “Lotería Hotelera” con sus respectivas semillas o cuentas para jugar.</p>	<p>Técnica interactiva</p>	<p>Revisar dinámica “Lotería de Hostess y cajera” 3 Juegos de lotería enmicados Tarjetas individuales enmicadas 1 puño de semillas</p>	<p>20 minutos</p>

			<p>La persona facilitadora describe la imagen, antes de decir el nombre de la imagen que aparece en la tarjeta deberá dar una breve descripción.</p> <p>Ejemplo: Facilitador: Sirve para hacer el cobro con tarjeta de crédito;... la terminal bancaria Facilitador: Es la persona que da la bienvenida a los clientes;... La Hostess</p> <p>Gana el primer equipo que llene toda la tabla</p> <p>En la primer ronda del juego La persona facilitadora será la persona que grite las tarjetas</p>			
	<p>Consideraciones para la contratación</p>		<p>Lámina 39 La persona facilitadora explicará la importancia de contar con su documentación oficial ya que algunas personas pierden grandes oportunidades laborales por no contar con sus papeles</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contar con identificación oficial • Acta de nacimiento • Número de seguridad social • RFC • Se puntual • Viste de manera adecuada • Experiencia mínima <p>También es importante agregar alguna otra recomendación para</p>	<p>Técnica expositiva</p>	<p>Presentación Power Point Laptop Proyector Glosario</p>	

			no estar nerviosa como por ejemplo llenar una solicitud de empleo en casa, buscar la dirección del lugar de la entrevista para llegar a tiempo.			
	Cierre					
	Dinámica	Las participantes realizarán un lluvia de ideas con Mentimeter.	<p>Lámina 40 La persona facilitadora explicará de que es 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.</p> <p>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 gusto? ¿Hay alguno en el que te gustaría trabajar? Al finalizar la actividad, se les aplicará una evaluación</p>	Técnica interactiva	 <p>Laptop Proyector Presentación Revisar dinámica Cuenta en Mentimeter con la actividad Dispositivos para participantes Formulario de evaluación google</p>	20 minutos