



PLAN FORMATIVO	SERVICIOS DE ATENCIÓN A CLIENTES EN ESTABLECIMIENTOS GASTRONÓMICOS
CÓDIGO PLAN FORMATIVO	PF1431
SECTOR	GASTRONOMÍA, HOTELERÍA Y TURISMO
SUB SECTOR	GASTRONOMÍA
AREA	GASTRONOMÍA, HOTELERÍA Y TURISMO
SUB AREA	GASTRONOMÍA
ESPECIALIDAD	SERVICIO DE BAR Y COMEDORES
PERFILES ASOCIADOS	GARZÓN(A) / P-5600-5131-001-V02
NIVEL CUALIFICACION	NIVEL 3
MODALIDAD EN LA QUE SE PUEDE IMPARTIR EL PLAN FORMATIVO	SOLO PRESENCIAL
DESCRIPCIÓN DE LA OCUPACIÓN Y CAMPO LABORAL ASOCIADO	EL PERFIL DE GARZÓN(A)(A) SE DESEMPEÑA ENTREGANDO UN SERVICIO DE CALIDAD A COMENSALES, MEDIANTE LA ORGANIZACIÓN Y MANTENIMIENTO DE SU PLAZA DE TRABAJO. SU CAMPO OCUPACIONAL, ES EN DIVERSOS RECINTOS DE SERVICIOS GASTRONÓMICOS, TALES COMO RESTAURANTES, CAFETERÍAS, PUBS, CATERING, ENTRE OTROS, TRABAJANDO EN TURNOS DIURNOS O NOCTURNOS.
FECHA DE RESOLUCIÓN	26-08-2026
MOTIVO RESOLUCIÓN	Nuevo plan formativo que reemplaza actual
N° RESOLUCIÓN	2104

REQUISITOS OTEC	SIN REQUISITOS ESPECIALES.
INSTRUMENTO HABILITANTE PARA	SIN INSTRUMENTO HABILITANTE.



EL DESEMPEÑO LABORAL	
REQUISITOS DE INGRESO AL PLAN FORMATIVO	EDUCACIÓN BÁSICA COMPLETA
COMPETENCIA DEL PLAN FORMATIVO	REALIZAR LA ORGANIZACIÓN Y LA ENTREGA DEL SERVICIO A CLIENTES EN ESTABLECIMIENTOS GASTRONÓMICOS, DE ACUERDO CON NORMATIVA VIGENTE, ESTÁNDARES TÉCNICOS Y DE CALIDAD.

NÚMERO DE MÓDULOS	CÓDIGO MÓDULO	NOMBRE DEL MÓDULO	HORAS DE DURACIÓN
Módulo N°1	MA03611	ORGANIZACIÓN DE LA ENTREGA DEL SERVICIO EN ESTABLECIMIENTOS GASTRONÓMICOS	40,00
Módulo N°2	MA03612	TÉCNICAS DE ATENCIÓN DE CLIENTES EN ESTABLECIMIENTOS GASTRONÓMICOS	40,00
TOTAL DE HORAS			80,00

MÓDULO FORMATIVO N° 1		
Nombre	ORGANIZACIÓN DE LA ENTREGA DEL SERVICIO EN ESTABLECIMIENTOS GASTRONÓMICOS	
N° de horas asociadas al módulo	40,00	
Código Módulo	MA03611	
Perfil ChileValora asociado al módulo	GARZÓN(A) / P-5600-5131-001-V02.	
UCL(s) ChileValora relacionada(s)	ORGANIZAR PLAZA DE TRABAJO, SEGÚN PROTOCOLOS DE LA EMPRESA Y NORMATIVA LEGAL VIGENTE / U-5600-5131-002-V01.	
Requisitos de ingreso	EDUCACIÓN BÁSICA COMPLETA.	
Competencia del módulo	APLICAR PROTOCOLOS DE PREPARACIÓN DE LA ENTREGA DE SERVICIO GASTRONÓMICO, SEGÚN TIPO DE ESTABLECIMIENTO, ESTÁNDARES DE CALIDAD Y NORMATIVA VIGENTE.	
Nivel Cualificación	Nivel 3	
Modalidad en la que se puede impartir el módulo	MÓDULO PRESENCIAL	
APRENDIZAJES ESPERADOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	CONTENIDOS
1. IDENTIFICAR RIESGOS Y CONDICIONES INSEGURAS EN ESTABLECIMIENTOS QUE BRINDAN SERVICIOS GASTRONÓMICOS, SEGÚN ESTÁNDARES DE CALIDAD Y NORMATIVAS DE SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO.	1.1 RECONOCE LAS PRINCIPALES NORMAS DE SEGURIDAD Y PREVENCIÓN DE RIESGOS QUE RIGEN EN ESTABLECIMIENTOS DE SERVICIOS GASTRONÓMICOS. 1.2 DETALLA LOS TIPOS DE RIESGOS MÁS COMUNES EN ESTABLECIMIENTOS QUE ENTREGAN SERVICIOS GASTRONÓMICOS. 1.3 CLASIFICA LAS PRINCIPALES CONDICIONES INSEGURAS QUE SE ENCUENTRAN EN ESTABLECIMIENTOS QUE ENTREGAN SERVICIOS GASTRONÓMICOS. 1.4 EXPLICA LOS PASOS A SEGUIR EN LOS PROCEDIMIENTOS DE EMERGENCIA, SEGÚN NORMATIVAS DE SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO. 1.5 MENCIONA LAS TÉCNICAS DE PRIMEROS AUXILIOS MÁS UTILIZADAS EN EL DESARROLLO DE SERVICIOS EN ESTABLECIMIENTOS GASTRONÓMICOS.	1. RIESGOS Y CONDICIONES INSEGURAS EN ESTABLECIMIENTOS QUE BRINDAN SERVICIOS GASTRONÓMICOS: NORMATIVA DE HIGIENE, SEGURIDAD, Y PREVENCIÓN DE RIESGOS SANITARIOS, APLICABLES A ESTABLECIMIENTOS GASTRONÓMICOS. CARACTERÍSTICAS DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE SERVICIOS GASTRONÓMICOS. RIESGOS DE INTOXICACIONES ALIMENTARIAS. FUENTES DE CONTAMINACIÓN DE LOS ALIMENTOS: FÍSICAS, QUÍMICAS Y BIOLÓGICAS. ENFERMEDADES TRANSMITIDAS POR LOS ALIMENTOS. HÁBITOS DE HIGIENE EN LA MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS. RIESGOS DE INCENDIOS PRESENTES EN ESTABLECIMIENTOS GASTRONÓMICOS. PROCEDIMIENTOS EN CASOS DE EMERGENCIA (INCENDIO, ESCAPE O ALARMA) PARA ESTABLECIMIENTOS GASTRONÓMICOS. CARACTERÍSTICAS DE LAS TÉCNICAS DE PRIMEROS AUXILIOS PARA ESTABLECIMIENTOS GASTRONÓMICOS. NORMATIVAS VINCULADAS AL SERVICIO EN ESTABLECIMIENTOS GASTRONÓMICOS.
2. APLICAR PROTOCOLOS DE ACONDICIONADO E HIGIENIZACIÓN DEL SALÓN COMEDOR, SEGÚN TIPO DE SERVICIO Y ESTABLECIMIENTO,	2.1 IDENTIFICA LA ESTRUCTURA Y MOBILIARIOS DEL SALÓN COMEDOR, DE ACUERDO CON EL TIPO DE ESTABLECIMIENTO, PROTOCOLOS DE CALIDAD	2. PROTOCOLOS DE ACONDICIONADO E HIGIENIZACIÓN DEL SALÓN COMEDOR: CARACTERÍSTICAS DE LA ESTRUCTURA DE

ESTÁNDARES DE CALIDAD Y NORMATIVA VIGENTE.	Y NORMATIVA VIGENTE. 2.2 DESCRIBE EL TIPO DE ORGANIZACIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE LOS ESPACIOS Y PLAZAS DE TRABAJO, SEGÚN REQUERIMIENTOS DEL SALÓN COMEDOR Y PROTOCOLOS DE CALIDAD DE SERVICIO. 2.3 EXPLICA LA DISTRIBUCIÓN DEL MOBILIARIO DEL COMEDOR, SEGÚN REQUISITOS DE SEÑALIZACIÓN Y NORMATIVA VIGENTE. 2.4 DESCRIBE LOS TIPOS DE MÁQUINAS E INSUMOS USADOS EN EL SANITIZADO DEL SALÓN COMEDOR Y LAS DIFERENTES PLAZAS DE TRABAJO, SEGÚN ESTÁNDARES TÉCNICOS Y NORMATIVA VIGENTE. 2.5 RECONOCE EL CONTENIDO DE LAS PAUTAS DE LIMPIEZA E HIGIENE DE SALONES Y PLAZAS DE TRABAJO, SEGÚN ESTÁNDARES TÉCNICOS Y NORMATIVA VIGENTE. 2.6 DETALLA LOS PASOS TÉCNICOS DE LAS OPERACIONES DE DESENGRASADO, LAVADO, SANITIZADO DE EQUIPOS E IMPLEMENTOS DEL SERVICIO DE COMEDOR, SEGÚN ESTÁNDARES DE CALIDAD Y NORMATIVA VIGENTE.	SALONES DESTINADOS A COMEDORES EN ESTABLECIMIENTOS GASTRONÓMICOS. ORGANIZACIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE LOS ESPACIOS Y PLAZAS DE TRABAJO. CARACTERÍSTICAS GENERALES DEL MOBILIARIO Y ELEMENTOS DEL SALÓN COMEDOR. TÉCNICAS DE DISTRIBUCIÓN DEL MOBILIARIO Y ELEMENTOS, EN PROPORCIÓN A LA SUPERFICIE. NORMAS DE SEGURIDAD Y DISTRIBUCIÓN DEL MOBILIARIO: SEÑALIZACIONES, VÍAS DE CIRCULACIÓN, VÍAS DE EMERGENCIA. PAUTAS DE LIMPIEZA E HIGIENE DE SALONES Y PLAZAS DE TRABAJO. USO Y CARACTERÍSTICAS DE MÁQUINAS Y ÚTILES DE LIMPIEZA PARA ESTABLECIMIENTOS GASTRONÓMICOS. PRODUCTOS DE LIMPIEZA USADOS EN ESTABLECIMIENTOS GASTRONÓMICOS. TÉCNICAS DE LIMPIEZA Y SANITIZACIÓN DE PISOS EN ESTABLECIMIENTOS GASTRONÓMICOS. TÉCNICAS DE LIMPIEZA Y MANTENIMIENTO DEL MOBILIARIO, MESAS Y TABLONES. TÉCNICAS DE LIMPIEZA DE LOS EQUIPOS DEL SALÓN COMEDOR. TÉCNICAS DE DESENGRASADO DE EQUIPOS E IMPLEMENTOS DEL SERVICIO DE COMEDOR. RIESGOS ASOCIADOS A LA MANIPULACIÓN DE MÁQUINAS, ÚTILES Y PRODUCTOS DE LIMPIEZA.
3. APLICAR PROTOCOLOS DE ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO DE COMEDOR, SEGÚN TIPO DE SERVICIO Y ESTABLECIMIENTO, ESTÁNDARES DE CALIDAD Y NORMATIVA VIGENTE.	3.1 RECONOCE LAS ETAPAS DE LA ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO PARA ENTREGAR SERVICIOS EN COMEDORES, SEGÚN SINCRONIZACIÓN DE LABORES Y PROTOCOLOS DE CALIDAD. 3.2 IDENTIFICA EQUIPOS, UTENSILIOS, MANTELERÍA Y ELEMENTOS DE DECORACIÓN REQUERIDOS PARA EL SERVICIO DE COMEDOR, SEGÚN PROTOCOLOS DE CALIDAD Y NORMATIVA VIGENTE. 3.3 RECONOCE LAS PAUTAS DE PREPARACIÓN EQUIPOS Y UTENSILIOS REQUERIDOS PARA SERVICIOS DE COMEDOR, SEGÚN TIPO DE ESTABLECIMIENTO GASTRONÓMICO, PROTOCOLOS DE CALIDAD Y NORMATIVA VIGENTE. 3.4 DESCRIBE LOS PASOS DE LA PREPARACIÓN DE LAS PIEZAS DE MANTELERÍA, SEGÚN TIPO DE	3. PROTOCOLOS DE ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO DE COMEDOR: SERVICIOS DE COMEDORES Y BUFFET: DEFINICIÓN, CARACTERÍSTICAS Y CLASIFICACIÓN. ETAPAS DE LA ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO PARA ENTREGAR SERVICIOS EN COMEDORES. ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL EQUIPO DE TRABAJO, PARA EL SERVICIO DE COMEDOR. SISTEMA DE ORGANIZACIÓN DE LAS TAREAS PAUTAS DE PREPARACIÓN EQUIPOS Y UTENSILIOS REQUERIDOS PARA SERVICIOS DE COMEDOR. PREPARACIÓN DE LOS EQUIPOS, UTENSILIOS, MANTELERÍA Y ELEMENTOS DE DECORACIÓN REQUERIDOS PARA EL SERVICIO DE COMEDOR A EJECUTAR. TIPOS DE ELEMENTOS DE DECORACIÓN REQUERIDOS PARA SERVICIOS DE COMEDOR. PROTOCOLOS DE CALIDAD APLICADOS

	SERVICIO, PROTOCOLOS DE CALIDAD Y NORMATIVA VIGENTE. 3.5 CLASIFICA LOS TIPOS DE ELEMENTOS DE DECORACIÓN, SEGÚN TIPO DE SERVICIO Y ESTABLECIMIENTO GASTRONÓMICO Y PROTOCOLOS DE CALIDAD.	A ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO DE COMEDOR.
4. DESCRIBIR PROTOCOLOS DE MONTAJE DE COMEDOR, SEGÚN TIPO DE SERVICIO Y ESTABLECIMIENTO GASTRONÓMICO, ESTÁNDARES DE CALIDAD Y NORMATIVAS VIGENTE.	4.1 IDENTIFICA TIPOS DE SERVICIO DE COMEDOR, SEGÚN ESTABLECIMIENTO GASTRONÓMICO, ESTÁNDARES TÉCNICOS Y NORMATIVA VIGENTE. 4.2 RECONOCE TÉCNICAS DE DISPOSICIÓN DE MANTELERÍA, SEGÚN ESTÁNDARES DE CALIDAD Y NORMATIVA VIGENTE. 4.3 DESCRIBE LAS CARACTERÍSTICAS DE LOS CUBIERTOS, VAJILLAS Y UTENSILIOS AUXILIARES, SEGÚN TIPO DE SERVICIO, ESTÁNDARES DE CALIDAD Y NORMATIVA VIGENTE. 4.4 EXPLICA LOS PROTOCOLOS DE DISPOSICIÓN DE CRISTALERÍA, SEGÚN TIPO DE SERVICIO, ESTÁNDARES DE CALIDAD Y NORMATIVA VIGENTE. 4.5 MENCIONA LA IMPORTANCIA DE MANTENER LA DECORACIÓN EN ÁREAS DE CONSUMO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS, SEGÚN TIPO DE SERVICIO Y ESTABLECIMIENTO Y PROTOCOLOS DE CALIDAD. 4.6 DESCRIBE EL CONTENIDO DE LOS PROCEDIMIENTOS DE CONTROL DE PUESTA A PUNTO DEL COMEDOR, SEGÚN ESTÁNDARES DE CALIDAD Y NORMATIVA VIGENTE.	4. PROTOCOLOS DE MONTAJE DE COMEDOR: PROCEDIMIENTO DE INSTALACIÓN DE MESAS O TABLEROS PARA BANQUETE CON DISTINTAS ESTRUCTURAS: PEINE, ESPIGA, AMERICANA. ELEMENTOS PARA EL MONTAJE DE MESAS Y BUFFET: VAJILLA, CRISTALERÍA, MANTELES, SERVILLETAS, ENTRE OTROS; ESPECIFICACIONES POR NATURALEZA DEL EVENTO. PROCEDIMIENTOS DE PREPARACIÓN DE UTENSILIOS AUXILIARES ("PETIT MENAGE"): SALEROS, PIMENTEROS, SALSAS PREPARADAS, MOSTAZAS, VINAGRETAS, PALILLEROS, AZUCAREROS, ALCUZAS, SERVILLETOS Y OTROS. TIPOS DE BANDEJAS Y PREPARACIÓN. NORMAS DE DISPOSICIÓN DE LA VAJILLA, CUBIERTOS Y CRISTALERÍA EN LA MESA, POR TIPOS DE MENÚ. PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE PUESTA A PUNTO DEL COMEDOR. DECORACIÓN DE LAS MESAS POR TIPO DE EVENTO: ARREGLOS FLORALES, DOBLADOS DECORATIVOS DE SERVILLETAS. CARACTERÍSTICAS DE LOS PROCEDIMIENTOS DE CONTROL DE PUESTA A PUNTO DEL COMEDOR. PROTOCOLOS DE CALIDAD VINCULADOS AL MONTAJE DE COMEDORES.
5. DESCRIBE PROTOCOLO DE HIGIENE Y PRESENTACIÓN PERSONAL, DE ACUERDO CON ESTÁNDARES DE CALIDAD Y NORMATIVA VIGENTE.	5.1 EXPLICA LA IMPORTANCIA DE LOS PROTOCOLOS DE HIGIENE Y PRESENTACIÓN PERSONAL APLICADOS A ESTABLECIMIENTOS GASTRONÓMICOS, SEGÚN ESTÁNDARES DE CALIDAD Y NORMATIVA VIGENTE. 5.2 DESCRIBE LOS ESTÁNDARES DE PRESENTACIÓN PERSONAL APLICADOS A ESTABLECIMIENTOS GASTRONÓMICOS. 5.3 APLICA PAUTA TÉCNICA DE USO DE UNIFORME DE TRABAJO, SEGÚN ESTÁNDARES DE CALIDAD Y NORMATIVA VIGENTE.	5. PROTOCOLOS DE HIGIENE Y PRESENTACIÓN PERSONAL: PROTOCOLOS DE PRESENTACIÓN PERSONAL: NORMAS DE HIGIENE Y PRESENTACIÓN PERSONAL. CARACTERÍSTICAS DEL REGLAMENTO INTERNO DE ORDEN, HIGIENE Y SEGURIDAD. CARACTERÍSTICAS DEL UNIFORME DE TRABAJO. USO DEL UNIFORME DE GARZÓN/A. RELEVANCIA DEL REGLAMENTO SANITARIO DE LOS ALIMENTOS, VINCULADO CON EL USO DE UNIFORME.

PERFIL DEL FACILITADOR		
Opción 1	Opción 2	Opción 3
FORMACIÓN ACADÉMICA COMO PROFESIONAL DEL ÁREA DE GASTRONOMÍA, CON TÍTULO. FORMACIÓN ACADÉMICA COMO TÉCNICO DE NIVEL SUPERIOR DEL ÁREA DE GASTRONOMÍA, CON TÍTULO. EXPERIENCIA LABORAL EN EL ÁREA DE SERVICIOS GASTRONÓMICOS, DE MÍNIMO TRES 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 SERVICIOS GASTRONÓMICOS, DE MÍNIMO TRES AÑOS, DEMOSTRABLE. EXPERIENCIA COMO FACILITADOR(A) DE CAPACITACIÓN PARA PERSONAS ADULTAS, DE MÍNIMO 250 HORAS CRONOLÓGICAS, DEMOSTRABLE.	EXPERIENCIA LABORAL EN EL ÁREA DE SERVICIOS GASTRONÓMICOS, DE MÍNIMO CUATRO AÑOS, DEMOSTRABLE. EXPERIENCIA COMO FACILITADOR(A) DE CAPACITACIÓN PARA PERSONAS ADULTAS, DE MÍNIMO 250 HORAS CRONOLÓGICAS, DEMOSTRABLE.
RECURSOS MATERIALES PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL MÓDULO FORMATIVO		
Infraestructura	Equipos y herramientas	Materiales e insumos
SALA DE CLASES QUE CUENTE AL MENOS 1,5 M2 PARTICIPANTE, IMPLEMENTADA CON: PUESTOS DE TRABAJO INDIVIDUALES QUE CONSIDERE MESA Y SILLA O SILLA UNIVERSITARIA; ESCRITORIO Y SILLA PARA EL(LA) FACILITADOR(A); CONEXIONES PARA UTILIZAR MEDIOS DIDÁCTICOS TALES COMO PROYECTOR MULTIMEDIA E INTERNET; SISTEMA DE VENTILACIÓN ADECUADA. SERVICIOS HIGIÉNICOS SEPARADOS PARA HOMBRES Y MUJERES CON CAPACIDAD SUFICIENTE PARA EL VOLUMEN QUE SE ATIENDE EN FORMA SIMULTÁNEA.	COMPUTADOR PORTÁTIL O DE ESCRITORIO PARA EL(LA) FACILITADOR(A). PROYECTOR MULTIMEDIA. TELÓN. PIZARRÓN.	SET DE ARTÍCULOS DE ESCRITORIO (1 POR PARTICIPANTE): LÁPIZ PASTA, LÁPIZ GRAFITO, GOMA DE BORRAR, REGLA, CUADERNO O CROQUERA, ARCHIVADOR O CARPETA. PLUMONES PARA PIZARRÓN. LIBRO DE CLASES. MANUAL DEL PARTICIPANTE QUE CONTEMPLA

RECOMENDACIONES DE INFRAESTRUCTURA ESPECÍFICA: INSTALACIONES DE ALGÚN ESTABLECIMIENTO GASTRONÓMICO PARA REALIZAR ACTIVIDADES PRÁCTICAS SIMULADAS O VISITAS DE OBSERVACIÓN.	FILMADORA O CÁMARA FOTOGRÁFICA PARA REGISTRAR EVIDENCIAS DE ACTIVIDADES REALIZADAS POR LOS(AS) PARTICIPANTES. ELEMENTOS DE PROTECCIÓN PERSONAL (1 SET POR PARTICIPANTE): UNIFORME TIPO GARZÓN(A): CAMISA, PANTALÓN NEGRO, MANDIL. MASCARILLA. GUANTES. HERRAMIENTAS (1 SET POR PARTICIPANTE): IMPLEMENTOS Y HERRAMIENTAS DE LIMPIEZA. EQUIPOS (1 SET POR CADA 10 PARTICIPANTES): MESAS Y/O MESONES. MOBILIARIO DE COMEDORES, COMO SILLAS, MESAS, MESONES, ETC. ASPIRADORAS PARA LIMPIEZA.	TODOS LOS CONTENIDOS ESPECIFICADOS PARA ESTE MÓDULO (1 POR PARTICIPANTE). MANUALES TÉCNICOS (1 POR PARTICIPANTE): MANUAL DE SEGURIDAD Y PREVENCIÓN DE RIESGOS. MANUALES CON TEMÁTICAS LABORALES Y DE MEDIO AMBIENTE APLICADO AL SERVICIO DE COMEDORES. MANUALES CON NORMATIVA DEL SECTOR GASTRONÓMICO. SET DE MATERIALES E INSUMOS (1 POR CADA 3 PARTICIPANTES): MANTELERÍA. LITO O HUASCA. VAJILLA COMPLETA. CRISTALERÍA COMPLETA. CUBIERTO. ALCUZAS. ADORNOS. CARTAS DE RESTAURANTES. MENÚS DE EJEMPLO DE RESTAURANTES. CATÁLOGO DE VINOS, CLASIFICACIÓN Y ESPECIFICACIÓN. FOTOGRAFÍAS DE PLATOS. ELEMENTOS PARA PREPARAR "PETIT MENAGE". BANDEJAS. PRODUCTOS DE LIMPIEZA. UTENSILIOS DE ASEO.
---	---	--

MÓDULO FORMATIVO N° 2		
Nombre	TÉCNICAS DE ATENCIÓN DE CLIENTES EN ESTABLECIMIENTOS GASTRONÓMICOS	
N° de horas asociadas al módulo	40,00	
Código Módulo	MA03612	
Perfil ChileValora asociado al módulo	GARZÓN(A) / P-5600-5131-001-V02.	
UCL(s) ChileValora relacionada(s)	ATENDER AL COMENSAL DURANTE SU ESTADÍA, SEGÚN PROTOCOLOS DE LA EMPRESA / U-5600-5131-001-V01. AUTO GESTIONAR EL SERVICIO AL CLIENTE, SEGÚN LOS PROTOCOLOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA EMPRESA / U-5510-4224-007-V01.	
Requisitos de ingreso	EDUCACIÓN BÁSICA COMPLETA.	
Competencia del módulo	REALIZAR LA ATENCIÓN DE CLIENTES EN ESTABLECIMIENTOS GASTRONÓMICOS, DE ACUERDO CON NORMATIVA VIGENTE, ESTÁNDARES TÉCNICOS Y DE CALIDAD.	
Nivel Cualificación	Nivel 3	
Modalidad en la que se puede impartir el módulo	MÓDULO PRESENCIAL	
APRENDIZAJES ESPERADOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	CONTENIDOS
1. APLICAR PAUTAS DE ATENCIÓN A CLIENTES, SEGÚN ESTÁNDARES DE CALIDAD DEL SUBSECTOR GASTRONÓMICO Y NORMATIVAS VIGENTES.	1.1 RECONOCE LAS CARACTERÍSTICAS DE LOS TIPOS DE CLIENTES QUE SE VINCULAN CON LOS RECINTOS GASTRONÓMICOS. 1.2 EXPLICA LOS PASOS DEL SALUDO DE CLIENTES, SEGÚN ESTÁNDARES DE CALIDAD DEL SUBSECTOR DE GASTRONOMÍA Y NORMATIVAS VIGENTES. 1.3 DESCRIBE LAS TÉCNICAS DE ESCUCHA ACTIVA PARA IDENTIFICAR LOS REQUERIMIENTOS DE CLIENTES DE RECINTOS GASTRONÓMICOS. 1.4 DESCRIBE ACCIONES PARA RESPONDER A REQUERIMIENTOS Y SOLICITUDES DE CLIENTES EN RECINTOS GASTRONÓMICOS.	1. PAUTAS DE ATENCIÓN A CLIENTES EN ESTABLECIMIENTOS GASTRONÓMICOS: TIPOS DE CLIENTES Y SUS CARACTERÍSTICAS. EL PROCESO DE COMUNICACIÓN Y SUS CARACTERÍSTICAS. PROTOCOLO DE SALUDO A CLIENTES EN SERVICIOS GASTRONÓMICOS. TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN VERBAL, GESTUAL Y ESCUCHA ACTIVA APLICADAS A SERVICIOS GASTRONÓMICOS. PRINCIPALES PROBLEMAS COMUNICACIÓN CON CLIENTES EN SERVICIOS GASTRONÓMICOS. TÉCNICAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN RECINTOS GASTRONÓMICOS. PROTOCOLOS DE RESPETO Y CORTESÍA. PROTOCOLOS DE ACTUACIÓN ANTE EL CLIENTE. TÉCNICAS DE PREVENCIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS APLICADOS A LA ATENCIÓN DE CLIENTES EN SERVICIOS GASTRONÓMICOS. TRATAMIENTO DE QUEJAS Y RECLAMOS. ESTÁNDARES TÉCNICOS Y DE CALIDAD DE SERVICIO VINCULADOS A ATENCIÓN A CLIENTES EN RECINTOS GASTRONÓMICOS.
2. APLICAR TÉCNICAS DE SERVICIOS DE PLATOS PREPARADOS A CLIENTES EN RECINTOS	2.1 EXPLICA LA OFERTA GASTRONÓMICA DEL ESTABLECIMIENTO, SEGÚN ESTÁNDARES DE	2. TÉCNICAS DE ATENCIÓN A CLIENTES EN RECINTOS GASTRONÓMICOS: CARACTERÍSTICAS

GASTRONÓMICOS, DE ACUERDO CON ESTÁNDARES, TÉCNICOS, DE CALIDAD Y NORMATIVAS VIGENTES.	CALIDAD, TÉCNICOS Y NORMATIVAS VIGENTES. 2.2 DESCRIBE PROCEDIMIENTO DE INGRESO DE PEDIDO, SEGÚN ESTÁNDARES DE CALIDAD, TÉCNICOS Y NORMATIVAS VIGENTES. 2.3 APLICA PROTOCOLO DE ACTUALIZACIÓN DE OFERTA GASTRONÓMICA, SEGÚN ESTÁNDARES DE CALIDAD, TÉCNICOS Y NORMATIVAS VIGENTES. 2.4 EXPLICA EL PROTOCOLO DE TRASLADOS DE PLATOS EN LA BANDEJA, SEGÚN ESTÁNDARES DE CALIDAD Y TÉCNICOS. 2.5 DESCRIBE PROTOCOLO DE DISTRIBUCIÓN DE PLATOS A LOS CLIENTES, SEGÚN ESTÁNDARES TÉCNICOS Y DE CALIDAD DE SERVICIO.	DE LAS OFERTAS GASTRONÓMICAS MÁS COMUNES. PROTOCOLOS PARA OFERTA DE PLATOS PREPARADOS Y MENÚS DE ESTABLECIMIENTOS GASTRONÓMICOS. PROTOCOLOS DE ORIENTACIÓN AL CLIENTE EN LA ELECCIÓN DEL MENÚ; PRESENTACIÓN DE ALTERNATIVAS; EXPLICACIÓN DE LOS INGREDIENTES; RESOLUCIÓN DE DUDAS. PROCEDIMIENTOS DE INGRESO DE PEDIDOS EN ESTABLECIMIENTOS GASTRONÓMICOS. TIPOS DE SISTEMAS PARA LA GESTIÓN DE LA COMANDA. RELEVANCIA DE LA COORDINACIÓN DE LOS EQUIPOS PARA LA ACTUALIZACIÓN DE LA OFERTA DE PRODUCTOS DEL MENÚ Y SU DISPONIBILIDAD. TÉCNICAS DE SERVICIO Y TRASLADO DE ALIMENTOS PREPARADOS Y PLATOS DE MENÚS. NORMATIVA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO APLICADA AL PROCESO DE SERVICIO Y TRASLADO DE PREPARACIONES GASTRONÓMICAS. PROTOCOLOS DE SERVICIO Y DISTRIBUCIÓN DE PLATOS A CLIENTES. IMPORTANCIA DEL CONTROL CONSTANTE DE LA EXPERIENCIA DE LOS CLIENTES.
3. APLICAR TÉCNICAS DE SERVICIO DE BEBESTIBLES A CLIENTES EN RECINTOS GASTRONÓMICOS, DE ACUERDO CON ESTÁNDARES DE CALIDAD, TÉCNICOS Y NORMATIVAS VIGENTES.	3.1 DESCRIBE LA OFERTA DE BEBESTIBLES DEL ESTABLECIMIENTO GASTRONÓMICO, SEGÚN ESTÁNDARES DE CALIDAD, TÉCNICOS Y NORMATIVAS VIGENTES. 3.2 EXPLICA LOS PASOS TÉCNICOS PARA LA PREPARACIÓN DE LOS BEBESTIBLES OFRECIDOS, SEGÚN ESTÁNDARES DE CALIDAD Y TÉCNICOS. 3.3 IDENTIFICA LOS PRINCIPALES MARIDAJES RECOMENDADOS CON LOS BEBESTIBLES OFRECIDOS, SEGÚN ESTÁNDARES DE CALIDAD. 3.4 APLICA TÉCNICAS DE SERVICIO DE LOS BEBESTIBLES OFRECIDOS, SEGÚN ESTÁNDARES DE CALIDAD Y TÉCNICOS.	3. TÉCNICAS DE SERVICIO DE BEBESTIBLES A CLIENTES EN RECINTOS GASTRONÓMICOS: CLASIFICACIÓN BEBESTIBLES: SIN ALCOHOL, CON ALCOHOL, FRÍAS, CALIENTES, ETC. PREPARACIÓN DE LOS DIFERENTES BEBESTIBLES: INGREDIENTES, ORDEN DE PREPARACIÓN, TIEMPOS DE PREPARACIÓN, CONTENEDOR EN EL QUE SE SIRVE, ETC. TÉCNICAS DE SERVICIO DE BEBESTIBLES. PRESENTACIÓN Y TÉCNICAS DE SERVICIO PARA BEBESTIBLES ESPECIALES (EJEMPLO: LICUADOS, BATIDOS, FLAMBEADO, ETC.). PRINCIPALES TIPOS DE BEBIDAS ALCOHÓLICAS: VINOS, CERVEZAS, ESPUMANTES, DESTILADOS, MACERADOS, ETC. MARIDAJE DE BEBESTIBLES CON LA OFERTA GASTRONÓMICA OFRECIDA: LAS RECOMENDACIONES MÁS COMUNES Y ADECUACIONES SEGÚN PREFERENCIAS DEL CLIENTE. PRESENTACIÓN Y TÉCNICAS DE SERVICIO DE BEBESTIBLES: DESCORCHE DE VINOS Y ESPUMANTES; SERVICIO

		DE CERVEZAS; PRESENTACIÓN DE BEBIDAS NO ALCOHÓLICAS; TEMPERATURAS RECOMENDADAS DE SERVICIO. ESTÁNDARES DE CALIDAD VINCULADOS AL SERVICIO DE BEBESTIBLES A CLIENTES EN RECINTOS GASTRONÓMICOS. NORMATIVAS VINCULADAS AL SERVICIO DE BEBESTIBLES A CLIENTES EN RECINTOS GASTRONÓMICOS.
4. APLICAR PROCEDIMIENTO DE COBRO Y FINALIZACIÓN DEL PROCESO DE ATENCIÓN AL CLIENTE, SEGÚN ESTÁNDARES DE CALIDAD, TÉCNICOS Y NORMATIVAS VIGENTES.	4.1 DESCRIBE LOS DIFERENTES SISTEMAS DE COBRO UTILIZADOS EN ESTABLECIMIENTOS GASTRONÓMICOS, SEGÚN ESTÁNDARES DE CALIDAD, TÉCNICOS Y NORMATIVAS VIGENTES. 4.2 DESCRIBE PROCEDIMIENTO DE ENTREGA DEL DETALLE DE COBRO AL CLIENTE, SEGÚN ESTÁNDARES DE CALIDAD, TÉCNICOS Y NORMATIVAS VIGENTES. 4.3 APLICA PROCEDIMIENTO DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE, SEGÚN SERVICIO RECIBIDO, ESTÁNDARES DE CALIDAD Y NORMATIVA VIGENTE. 4.4 APLICA PROCEDIMIENTO DE COBROS A CLIENTES, DE ACUERDO CON MODALIDADES DE PAGO, ESTÁNDARES DE CALIDAD Y NORMATIVA VIGENTE. 4.5 EXPLICA LOS PASOS DEL PROCEDIMIENTO DE FINALIZACIÓN DE SERVICIO Y DESPEDIDA DEL CLIENTE, SEGÚN ESTÁNDARES DE CALIDAD Y NORMATIVA VIGENTE.	4. PROCEDIMIENTO DE COBRO Y FINALIZACIÓN DEL PROCESO DE ATENCIÓN AL CLIENTE: SISTEMAS DE COBRO: CARACTERÍSTICAS, VENTAJAS Y DESVENTAJAS. EMISIÓN Y PRESENTACIÓN DEL DETALLE DE COBRO AL CLIENTE. PROTOCOLOS DE ATENCIÓN DE RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES. CIERRE DEL PROCESO DE ATENCIÓN AL CLIENTE. PROCEDIMIENTO DE FINALIZACIÓN DE SERVICIO Y DESPEDIDA DEL CLIENTE. ESTÁNDARES DE CALIDAD DE SERVICIO VINCULADOS AL COBRO Y FINALIZACIÓN DEL PROCESO DE ATENCIÓN AL CLIENTE. NORMATIVAS VINCULADAS AL COBRO DE SERVICIO EN ESTABLECIMIENTOS GASTRONÓMICOS.
PERFIL DEL FACILITADOR		
Opción 1	Opción 2	Opción 3
FORMACIÓN ACADÉMICA COMO PROFESIONAL DEL ÁREA DE GASTRONOMÍA, CON TÍTULO. EXPERIENCIA LABORAL EN EL ÁREA DE SERVICIOS GASTRONÓMICOS, DE MÍNIMO TRES AÑOS, DEMOSTRABLE. EXPERIENCIA COMO FACILITADOR(A) DE	FORMACIÓN ACADÉMICA COMO TÉCNICO DE NIVEL SUPERIOR DEL ÁREA DE GASTRONOMÍA, CON TÍTULO. EXPERIENCIA LABORAL EN EL ÁREA DE SERVICIOS GASTRONÓMICOS, DE MÍNIMO TRES AÑOS, DEMOSTRABLE.	EXPERIENCIA LABORAL EN EL ÁREA DE SERVICIOS GASTRONÓMICOS, DE MÍNIMO CUATRO AÑOS, DEMOSTRABLE. EXPERIENCIA COMO FACILITADOR(A) DE CAPACITACIÓN PARA PERSONAS ADULTAS, DE MÍNIMO 250 HORAS CRONOLÓGICAS, DEMOSTRABLE.

CAPACITACIÓN PARA PERSONAS ADULTAS, DE MÍNIMO 250 HORAS CRONOLÓGICAS, DEMOSTRABLE.	EXPERIENCIA COMO FACILITADOR(A) DE CAPACITACIÓN PARA PERSONAS ADULTAS, DE MÍNIMO 250 HORAS CRONOLÓGICAS, DEMOSTRABLE.	
RECURSOS MATERIALES PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL MÓDULO FORMATIVO		
Infraestructura	Equipos y herramientas	Materiales e insumos
SALA DE CLASES QUE CUENTE AL MENOS 1,5 M2 PARTICIPANTE, IMPLEMENTADA CON: PUESTOS DE TRABAJO INDIVIDUALES QUE CONSIDERE MESA Y SILLA O SILLA UNIVERSITARIA; ESCRITORIO Y SILLA PARA EL(LA) FACILITADOR(A); CONEXIONES PARA UTILIZAR MEDIOS DIDÁCTICOS TALES COMO PROYECTOR MULTIMEDIA E INTERNET; SISTEMA DE VENTILACIÓN ADECUADA. SERVICIOS HIGIÉNICOS SEPARADOS PARA HOMBRES Y MUJERES CON CAPACIDAD SUFICIENTE PARA EL VOLUMEN QUE SE ATIENDE EN FORMA SIMULTÁNEA. RECOMENDACIONES DE INFRAESTRUCTURA ESPECÍFICA: INSTALACIONES DE ALGÚN ESTABLECIMIENTO GASTRONÓMICO PARA REALIZAR ACTIVIDADES PRÁCTICAS SIMULADAS O VISITAS DE OBSERVACIÓN.	COMPUTADOR PORTÁTIL O DE ESCRITORIO PARA EL(LA) FACILITADOR(A). PROYECTOR MULTIMEDIA. TELÓN. PIZARRÓN. FILMADORA O CÁMARA FOTOGRÁFICA PARA REGISTRAR EVIDENCIAS DE ACTIVIDADES REALIZADAS POR LOS(AS) PARTICIPANTES. ELEMENTOS DE PROTECCIÓN PERSONAL (1 SET POR PARTICIPANTE): UNIFORME TIPO DE GARZÓN(A): CAMISA, PANTALÓN NEGRO, MANDIL. MASCARILLA. GUANTES. HERRAMIENTAS (1 SET POR PARTICIPANTE): IMPLEMENTOS Y HERRAMIENTAS DE LIMPIEZA. EQUIPOS (1 SET POR CADA 10 PARTICIPANTES):	SET DE ARTÍCULOS DE ESCRITORIO (1 POR PARTICIPANTE): LÁPIZ PASTA, LÁPIZ GRAFITO, GOMA DE BORRAR, REGLA, CUADERNO O CROQUERA, ARCHIVADOR O CARPETA. PLUMONES PARA PIZARRÓN. LIBRO DE CLASES. MANUAL DEL PARTICIPANTE QUE CONTEMPLA TODOS LOS CONTENIDOS ESPECIFICADOS PARA ESTE MÓDULO (1 POR PARTICIPANTE). MANUALES TÉCNICOS (1 POR PARTICIPANTE): MANUAL DE SEGURIDAD Y PREVENCIÓN DE RIESGOS. MANUALES CON TEMÁTICAS LABORALES Y DE MEDIO AMBIENTE APLICADO AL SERVICIO DE COMEDORES. MANUALES CON NORMATIVA DEL SECTOR GASTRONÓMICO. SET DE MATERIALES E INSUMOS (1 POR CADA 3 PARTICIPANTES): MANTELERÍA. LITO O HUASCA.

	MESAS Y/O MESONES. MOBILIARIO DE COMEDORES, COMO SILLAS, MESAS, MESONES, ETC. ASPIRADORAS PARA LIMPIEZA.	VAJILLA COMPLETA. CRISTALERÍA COMPLETA. CUBIERTO. ALCUZAS. ADORNOS. CARTAS DE RESTAURANTES. MENÚS DE EJEMPLO DE RESTAURANTES. CATÁLOGO DE VINOS, CLASIFICACIÓN Y ESPECIFICACIÓN. FOTOGRAFÍAS DE PLATOS. ELEMENTOS PARA PREPARAR "PETIT MENAGE". BANDEJAS. PRODUCTOS DE LIMPIEZA. UTENSILIOS DE ASEO.
--	--	--