



>> ADMINISTRADOR DE RESTAURANTE/ Módulos de Formación

PORTADA



PRESENTACION

El documento que se presenta a continuación es uno de los productos que contempla el desarrollo de traducciones formativas modulares en el marco del proyecto “Levantamiento de Perfiles Ocupacionales Críticos y Desarrollo de Material Formativo para el Clúster de Turismo de Intereses Especiales”.

Este documento incluye:

- Perfil de Administrador de Restaurante, el cual define el área ocupacional, unidades de competencias y contexto de competencia.
- Módulos formativos, el cual contempla orientaciones para el instructor y/o tutor, desarrollo y definición del perfil, objetivo y desarrollo de los contenidos los cuales integran aprendizajes esperados, actividades. Ejemplo, evaluación, indicaciones para el instructor y/o tutor y duración.

La estructura modular se establece de acuerdo a las competencias del perfil, estableciendo un orden secuencial de complejidad en la aplicación de la competencia. Cabe señalar que los módulos al integrarse pueden corresponder a distintos niveles de avance en el contexto de una carrera.

En definitiva, este material servirá de apoyo para las personas y empresas que en un futuro deseen capacitarse y certificarse en base a competencias laborales y también para los tutores que participen en este proceso de formación.

MÓDULOS DE FORMACIÓN POR COMPETENCIA

A D M I N I S T R A D O R D E R E S T A U R A N T E



>> ADMINISTRADOR DE RESTAURANTE/ Módulos de Formación

ESQUEMA GENERAL DE FORMACION

ADMINISTRADOR DE RESTAURANTE

MODULO I	MODULO II	MODULO III
Planificar, organizar y dirigir la administración	Controlar, supervisar y evaluar gestión	Manejar situaciones de conflicto, como oportunidades de retroalimentación

UNIDADES DE FORMACION

Elaborar y/o comunicar las políticas, normas, procedimientos y funciones al personal	Evaluar, calificar, supervisar y controlar competencias técnicas y conductuales del personal	Identificar y resolver situaciones de conflictos como oportunidades
Manejar proveedores	Controlar, supervisar y evaluar el cumplimiento de las normativas sanitarias y de seguridad	Resolver y evaluar situaciones de conflicto como oportunidades
Realizar tareas de gestión administrativa		
Desarrollar acciones de marketing para la mantención y posicionamiento del restaurante		



ÍNDICE

	Pág.
INTRODUCCIÓN A LAS COMPETENCIAS LABORALES	6
ORIENTACIÓN PARA EL INSTRUCTOR Y/O TUTOR	7
DEFINICIÓN DE PERFILES	8
Perfil del participante	8
Perfil Ocupacional	8
Perfil del Instructor y/o tutor	8
DESARROLLO DEL PERFIL	9
Requisitos de entrada	9
Aprendizaje esperado de los módulos	9
Materiales a disposición del participante	9
Estrategia formativa	9
Criterio de evaluación	9
Requisitos de egreso	9
MÓDULO 1: PLANIFICAR, ORGANIZAR Y DIRIGIR LA ADMINISTRACION	
CUADRO SINOPTICO y OBJETIVO PRINCIPAL DEL MODULO	10
UNIDAD 1.1 Elaborar y/o comunicar las políticas, normas, procedimientos y funciones al personal	12
UNIDAD 1.2 Manejar proveedores	18
UNIDAD 1.3 Realizar tareas de gestión administrativa	24
UNIDAD 1.4 Desarrollar acciones de marketing para la mantención y posicionamiento del restaurante	28
MÓDULO 2: CONTROLAR, SUPERVISAR Y EVALUAR GESTION	
CUADRO SINOPTICO Y OBJETIVO PRINCIPAL DEL MODULO	31
UNIDAD 2.1 Evaluar, calificar, supervisar y controlar competencias técnicas y conductuales del personal	32
UNIDAD 2.2 Controlar, supervisar y evaluar el cumplimiento de las normativas sanitarias y de seguridad	36
MÓDULO 3: MANEJAR SITUACIONES DE CONFLICTOS, COMO OPORTUNIDADES DE RETROALIMENTACION	
CUADRO SINOPTICO Y OBJETIVO PRINCIPAL DEL MODULO	40
UNIDAD 3.1 Identificar y resolver situaciones de conflictos como oportunidades	41
UNIDAD 3.2 Resolver y evaluar situaciones de conflicto como oportunidades	44

INTRODUCCIÓN A LAS COMPETENCIAS LABORALES

Las competencias laborales pueden ser definidas como un conjunto identificable y evaluable de capacidades que permiten un desempeño satisfactorio en situaciones reales de trabajo, de acuerdo a los estándares levantados y validados por una organización. De esta manera, en el concepto de competencia se integra el conocimiento y la acción.

Las organizaciones exitosas hoy en día reconocen que invertir en el desarrollo de las personas resulta clave para el logro de sus objetivos estratégicos. Al identificar las competencias técnicas y conductuales de diferentes cargos, se asegura información suficiente y objetiva acerca de los saberes vinculados con el desempeño que deben desarrollar los/as colaboradores/as, siendo factible por ende incrementar la productividad y competitividad general. Por su parte, para los/as trabajadores/as este sistema supone un medio validado que les permite asumir una responsabilidad personal para aprender ante situaciones no previstas y desarrollar actitudes que complementan su desempeño técnico, demostrando los conocimientos y experiencias adquiridos a lo largo de su trayectoria laboral, lo que incrementa su empleabilidad y movilidad laboral. En este contexto, la **formación modular basada en competencias** o **formación por competencias** es una metodología flexible que responde al escenario actual, en el que los/as trabajadores/as deben tener la capacidad de prever o resolver los problemas que se les presentan, proponer mejoras para resolverlos y prevenir situaciones análogas, tomar decisiones y estar involucrados/as en mayor o menor grado en la planificación, control y auto-evaluación de sus actividades laborales.

Dentro de los modelos pedagógicos más recientes, se plantea que, para mejorar la pertinencia y relevancia de la capacitación por competencias es necesario enfatizar el aprendizaje y no el puesto y orientarse hacia la búsqueda de aprendizajes más significativos, es decir, del aprender haciendo. En definitiva, se pretende reconocer la práctica como recurso para consolidar lo que sabe, poner en acción lo que sabe y desarrollar capacidades para aprender más.

ORIENTACIONES PARA EL INSTRUCTOR Y/O TUTOR

Un módulo, a diferencia de una forma de organización curricular tradicional, propone un recorrido, un guión, un argumento a desarrollar configurado por las problemáticas del campo profesional que se van trabajando y en torno a las cuales se articulan los contenidos.

Cada unidad de competencia expresa funciones que tiene a su cargo el/la trabajador/a, o la función en la cual participa con un protagonismo significativo. La unidad de competencia representa el conjunto de los desempeños que involucran a un/a trabajador/a para alcanzar determinados resultados productivos. A fin de concretar este conjunto de desempeños y de resolver los problemas productivos que se le presentan, el/la trabajador/a moviliza e integra saberes, técnicas, conocimientos, esquemas de acción y valores para dar respuesta exitosa a la demanda. En el momento de diseñar la estructura de un currículum, el módulo como unidad de enseñanza tendrá en cuenta la formación de una, o de varias capacidades que den soporte al desarrollo de las competencias que se requieren para desempeñar la función productiva que se expresa en la unidad de competencia. Por esta razón, la estructura curricular no establece una correspondencia unívoca entre los módulos formativos y las unidades de competencia. Para formar a un/a trabajador/a en las competencias que requiere una unidad de competencia, la propuesta pedagógica ofrece más de un módulos formativos.

Las organizaciones están adoptando la formación modular como una estrategia de desarrollo de las personas, donde la inversión en capacitación apunta preferencialmente a cerrar brechas de competencia y no a la ejecución de acciones aisladas de capacitación. En síntesis el diseño curricular basado en competencias tiene las siguientes características:

1. Las capacidades que constituyen los objetivos generales del diseño curricular, son inferidas a partir de los elementos de competencia.
2. Adopta una estructura modular.
3. Desarrolla un enfoque integrador respecto de todas sus dimensiones.
4. Tiende a la integración de capacidades, de contenidos, de teoría y de práctica, de actividades y de evaluación.
5. Los criterios para la aprobación de los distintos módulos se basan en los criterios de evaluación establecidos en el estándar de competencia.
6. Adopta para su desarrollo un enfoque de enseñanza-aprendizaje significativo.

DEFINICIÓN DE PERFILES

PERFIL DEL PARTICIPANTE

El participante, deberá tener principalmente habilidades comunicacionales apropiadas para generar una constante retroalimentación con el personal a cargo y así mejorar el servicio otorgado a los clientes, manejando un lenguaje apropiado, tanto verbal como no verbal. Conjuntamente el participante se destacara por poseer habilidades de organización y distribución de materiales y recursos propicios para la actividad, todo para lograr el liderazgo necesario que requiere un administrador de restaurant en su área de trabajo.

PERFIL OCUPACIONAL

Es la persona responsable de planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades asociadas al restaurante. Asimismo deberá optimizar los recursos materiales y humanos con los que dispone para ofrecer calidad en el servicio y en la atención al cliente además de tener un fuerte enfoque hacia la solución de conflictos.

PERFIL DEL INSTRUCTOR Y/O TUTOR

El instructor y/o tutor que imparta los módulos asociados al perfil, deberá manejar temas de administración contable y financiera, aspectos legales relevantes para la actividad (leyes laborales Chilenas, reglamento del servicio de salud, practicas de seguridad alimentaria, servicio al cliente, entre otros), temas técnicos asociados al desarrollo de los módulos, como el dominio computacional y conocimiento de software relacionados a la actividad (software de restoración), a su vez manejar en teoría y práctica estrategias de planificación, marketing y comercialización, conjuntamente dominar las técnicas comunicacionales y de liderazgo, todo asociado a los aspectos relevantes de la actividad que desarrolla un Administrador de restaurant en su área de trabajo.



DESARROLLO DEL PERFIL

REQUISITOS DE ENTRADA	El participante de los módulos deberá manejar conocimientos básicos de organización, dominio de programas computacionales, técnicas de venta, administración contable y financiera, procedimientos de prácticas de seguridad alimentaria, habilidades comunicacionales apropiadas para trabajar con el personal a cargo y con los clientes, reglamentación sobre las leyes laborales chilenas y servicio de salud, entre otras.
APRENDIZAJE ESPERADO DE LOS MÓDULOS	Se espera que el participante desarrolle en su totalidad los módulos que constituyen el perfil de Administrador de Restaurantes logrando los siguientes aspectos: 1. Adquiera los conocimientos especificados en cada una de las unidades de los módulos en base de las horas teóricas. 2. Ponga en práctica los conocimientos ya adquiridos, en base a las horas prácticas de los módulos. Esto se traduce en destrezas, pericias, talento, aptitudes, maestría, etc. 3. Logre Administrar de forma eficiente y organizada un restaurant, en base a las horas teóricas y prácticas ya realizadas.
MATERIALES A DISPOSICIÓN DEL PARTICIPANTE	Se deberá disponer para el participante, salas en donde se desarrollen los talleres presenciales. A su vez se trabajara las horas prácticas en terreno.
ESTRATEGIA FORMATIVA	Los Módulos formativos asociados al perfil se llevaran a cabo por medio de talleres presenciales, los cuales incluirán horas teóricas y prácticas que se especifican en el desarrollo de cada módulo, conjunto con las actividades asociadas.
CRITERIOS DE EVALUACIÓN	Se basaran en la adquisición de evidencias físicas y observables que el participante generara una vez desarrollado cada una de las unidades del los módulos, en su modalidad de talleres prácticos, involucrados en el perfil.
REQUISITOS DE EGRESO	Aprobación de cada uno de los contenidos por unidad de los módulos, basándose en los criterios de evaluación establecidos para el desarrollo de los módulos y las metodologías de cada una de las actividades desarrolladas

MODULO 1: PLANIFICAR, ORGANIZAR Y DIRIGIR LA ADMINISTRACION

OBJETIVO PRINCIPAL DEL MODULO

Proporcionar la información y técnicas para que el participante del módulo adquiera las bases para planificar, organizar y dirigir la administración de un restaurante.

CUADRO SINOPTICO UNIDADES DEL MODULO 1: PLANIFICAR, ORGANIZAR Y DIRIGIR LA ADMINISTRACION

I.1 Elaborar y/o comunicar las políticas, normas, procedimientos y funciones al personal		Aprendizaje esperado de la unidad	I.2 Manejar proveedores		Aprendizaje esperado de la unidad
A. Confirmar y ratificar la información entregada con respecto a los procedimientos de la empresa.		Se espera que el participante una vez concluida esta unidad maneje la información necesaria para elaborar y/o comunicar las políticas y procedimientos internos y las funciones que deberá cumplir el personal a cargo.	A. Identificar los proveedores con las mejores opciones para abastecer el restaurante, precio, calidad, rapidez y responsabilidad del servicio.		Se espera que el participante una vez concluida la unidad domine las técnicas necesarias para manejar el trabajo con los proveedores.
B. Elaborar y/o entregar manual de políticas y procedimientos de la empresa.			B. Contactar a los proveedores para cubrir las necesidades que presente.		
C. Comunicar e instruir políticas de la empresa y funciones al personal según procedimientos establecidos por la misma.			C. Evaluar constantemente los proveedores analizando precios, calidad, tiempo de respuesta, rentabilidad.		
D. Determinar los requerimientos de capacitación para el personal, según los procedimientos establecidos por la empresa.			D. Recepcionar mercadería a través de informes o algún documento según las características de los productos solicitados y según procedimientos de la empresa.		
E. Realizar capacitación para el personal nuevo y antiguos para reforzar procedimientos y conocimientos, según procedimientos de la empresa.			E. Recepcionar guías de despacho y facturas de los proveedores.		
F. Mantener un registro de anotaciones, atrasos, asistencia del personal horas extras, utilizando los medios dispuestos por la empresa y según los procedimientos de la empresa.			F. Negociar con proveedores.		
G. Aceptar o rechazar permisos solicitados por el personal a cargo, según procedimientos establecidos por la empresa.			G. Revisar el estado y vencimiento de los productos y envases, según procedimientos de la empresa.		
H. Informar y validar con la dirección o autoridad correspondiente las políticas y procedimientos a comunicar.			H. Registrar los movimientos de entrada y de salida de productos para elaborar, según los procedimientos de la empresa.		
DURACION TOTAL: 42 horas pedagógicas					
HORAS TEÓRICAS		4	HORAS TEÓRICAS		4
HORAS PRÁCTICAS		6	HORAS PRÁCTICAS		6

MODULO I: PLANIFICAR, ORGANIZAR Y DIRIGIR LA ADMINISTRACION

OBJETIVO PRINCIPAL DEL MODULO

Proporcionar la información y técnicas para que el participante del módulo adquiera las bases para planificar, organizar y dirigir la administración de un restaurante.

CUADRO SINOPTICO UNIDADES DEL MODULO I: PLANIFICAR, ORGANIZAR Y DIRIGIR LA ADMINISTRACION

I.3 Realizar tareas de gestión administrativa	Aprendizaje esperado de la unidad	I.4 Desarrollar acciones de marketing para la mantención y posicionamiento del restaurante	Aprendizaje esperado de la unidad
<p>A. Controlar diariamente par stock en cada una de las áreas del restaurante.</p> <p>B. Utilizar sistemas contables, de stock de inventarios y planillas electrónicas, según procedimientos de la empresa.</p> <p>C. Realizaran órdenes de compra según departamento definido por la empresa y entregarlo al departamento o responsable de adquisición.</p> <p>D. Realizar cierre contable del local, según los procedimientos de la empresa.</p> <p>E. Llenar nómina y solicitar productos, materiales, equipamiento, etc., faltantes, según los procedimientos de la empresa.</p> <p>F. Dirigir contabilidad del restaurante.</p>	<p>Se espera que el participante una vez concluida la unidad el participante dominara los aspectos de gestión administrativa necesarias para lograr dirigir el restaurante.</p>	<p>A. Desarrollar y aplicar herramientas de evaluación del servicio para realizar acciones de marketing.</p> <p>B. Analizar constantemente las acciones de marketing que realiza la competencia.</p> <p>C. Generar un plan de marketing para fidelizar y atraer nuevos clientes.</p> <p>D. Implementar plan de marketing.</p> <p>E. Realizar un seguimiento o background del plan de marketing.</p> <p>F. Informar a la autoridad ante, durante y post el plan de marketing, acciones de marketing aplicados y resultados obtenidos.</p>	<p>Se espera que el participante una vez concluida la unidad el participante domine los temas relacionados de marketing para lograr el posicionamiento del restaurant y la fidelización del público objetivo.</p>

DURACION TOTAL: 42 horas pedagógicas

HORAS TEÓRICAS	6	HORAS TEÓRICAS	4
HORAS PRÁCTICAS	6	HORAS PRÁCTICAS	6

>> ADMINISTRADOR DE RESTAURANTE/ Módulos de Formación

MODULO I: PLANIFICAR, ORGANIZAR Y DIRIGIR LA ADMINISTRACION

UNIDAD I.1

ELABORAR, RATIFICAR Y/O COMUNICAR LAS POLITICAS, NORMAS, PROCEDIMIENTOS Y FUNCIONES AL PERSONAL

DURACIÓN:
12 Horas pedagógicas

CONTENIDO	APRENDIZAJE ESPERADO	ACTIVIDAD	EJEMPLO ACTIVIDAD	EVALUACION ACTIVIDAD	INDICACIONES PARA EL INSTRUCTOR Y/O TUTOR
A. CONFIRMAR Y RATIFICAR LA INFORMACIÓN ENTREGADA CON RESPECTO A LOS PROCEDIMIENTOS DE LA EMPRESA	Una vez desarrollado el contenido, el participante manejará la información con respecto a reglamentos de higiene y seguridad del restaurant en donde se desempeña.	I. A Chequear reglamentos interno de higiene y seguridad de la empresa	<i>Revisar al detalle los reglamentos de higiene y seguridad del restaurant, una vez realizada esta revisión, completar el documento que certifica la correcta lectura de los reglamentos.</i>	Se evaluará mediante la evidencia física, de la entrega del documento donde se ratifica que el participante esta en pleno conocimiento de los reglamentos internos del restaurant.	El instructor y/o tutor del módulo, deberá insistir en la importancia que tiene para el participante la lectura dedicada de estos reglamentos, ya que son base para el buen desempeño como administrador.
B. ELABORAR Y/O ENTREGAR MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA EMPRESA.	Una vez desarrollado el contenido, el participante deberá manejar las políticas y procedimientos de la empresa, sabiendo cuales son las entidades externas de importancia de la cuales deberá manejar la información que sea entregada.	I. B Recopilar información de entidades externas (sesma, mutuales, dirección del trabajo...etc.)	<i>Recopilar información de parte de la dirección del trabajo, acerca de los contratos de trabajo que se deben realizar al personal a cargo. Incorporar esta información en una carpeta en donde se especifique en detalle lo que contiene.</i>	Se evaluará mediante la evidencia física de las certificaciones entregadas por las entidades externas, en este caso por la dirección del trabajo.	El instructor y/o tutor del módulo, deberá entregar la información de los principales canales externos de los cuales el participante deberá recopilar la información necesaria para elaborar o ratificar los manuales de políticas y procedimientos de la empresa

MODULO I: PLANIFICAR, ORGANIZAR Y DIRIGIR LA ADMINISTRACION

UNIDAD I.1

ELABORAR, RATIFICAR Y/O COMUNICAR LAS POLITICAS, NORMAS, PROCEDIMIENTOS Y FUNCIONES AL PERSONAL

DURACIÓN:
12 Horas pedagógicas

CONTENIDO	APRENDIZAJE ESPERADO	ACTIVIDAD	EJEMPLO ACTIVIDAD	EVALUACION ACTIVIDAD	INDICACIONES PARA EL INSTRUCTOR Y/O TUTOR
C. COMUNICAR E INSTRUIR POLÍTICAS DE LA EMPRESA Y FUNCIONES AL PERSONAL SEGÚN PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS POR LA MISMA.	Una vez desarrollado el contenido, el participante maneja conceptos de trabajo en equipo y técnicas comunicacionales de relevancia para su trabajo.	I. C Comunica, informar y aclarar al personal sobre políticas y procedimientos de reglamento interno.	<i>Reunir al personal a cargo, en una reunión para comunicar los puntos relevantes de las políticas y procedimientos del reglamento interno del restaurant.</i>	Se evaluará mediante, evidencia audiovisual del procedimiento que el participante llevara a cabo, tal como indica la actividad.	El instructor y/o tutor del módulo, deberá instruir a los participantes a mantener la comunicación con el personal a cargo, enfatizando en la importancia de comunicar todo lo que tiene que ver con las políticas internas del restaurant.
D. DETERMINAR LOS REQUERIMIENTOS DE CAPACITACIÓN PARA EL PERSONAL, SEGÚN LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS POR LA EMPRESA.	Una vez desarrollado el contenido, el participante desarrollará la capacidad analítica de observar las falencias en el personal y tomara la mejor medida de remediación de estas problemáticas.	I. D Detectar falencias en el equipo de trabajo y evaluar las posibles capacitaciones a realizar.	<i>Observar el trabajo realizado por el personal, en este caso un garzón, a cargo y fabricar un check list y evaluación del personal, poniendo especial detalle en : Las faltas de conocimiento, errores, omisiones, variaciones, repeticiones e ineficiencia en el trabajo realizado. Evaluar el tipo de capacitación más apropiada para remediar la situación.</i>	Se evaluará mediante la evidencia física con entrega de un documento (check list y evaluación del personal) donde incluya: las faltas conocimiento, errores, omisiones, variaciones, ineficiencia, trabajo repetido.	El instructor y/o tutor del módulo, deberá poner especial énfasis en la necesidad de capacitar al personal a cargo, mostrando que esto beneficia el trabajo en terreno del administrador.

>> ADMINISTRADOR DE RESTAURANTE/ Módulos de Formación

MODULO I: PLANIFICAR, ORGANIZAR Y DIRIGIR LA ADMINISTRACION

UNIDAD I.1

ELABORAR, RATIFICAR Y/O COMUNICAR LAS POLITICAS, NORMAS, PROCEDIMIENTOS Y FUNCIONES AL PERSONAL

DURACIÓN:
12 Horas pedagógicas

CONTENIDO	APRENDIZAJE ESPERADO	ACTIVIDAD	EJEMPLO ACTIVIDAD	EVALUACION ACTIVIDAD	INDICACIONES PARA EL INSTRUCTOR Y/O TUTOR
E. REALIZAR CAPACITACIÓN PARA EL PERSONAL NUEVO Y ANTIGUOS PARA REFORZAR PROCEDIMIENTOS Y CONOCIMIENTOS, SEGÚN PROCEDIMIENTOS DE LA EMPRESA.	Una vez desarrollado el contenido, el participante dominará los conceptos y técnicas de capacitación hacia su personal, según los procedimientos establecidos por la empresa.	I. E Clasificar el tipo de información que será entregada al personal	<i>Prepara la capacitación que será entregada al personal tomando en cuenta las observaciones de las falencias presentadas por un garzón, y seleccionar el mejor tipo de capacitación, en este caso, será una capacitación en base a horas teóricas el que incluirá material escrito audiovisual de la información requerida y horas prácticas en donde se incluirá actividades del Roll Play con el equipo de trabajo y práctica en el terreno de acción, según procedimientos de la empresa en cuestión.</i>	Se evaluará mediante la evidencia física de la entrega de información preparada para el personal, en este caso un garzón, en donde se incluya: 1.- Material escrito con la información requerida. 2.- Material audiovisual como capacitación. 3.- Actividades de Roll Play, para generar retroalimentación con el equipo 4.- Prácticas en terreno de acción. Entre otras.	El instructor y/o tutor del módulo, deberá entregar la herramientas básicas para que el participante maneje las técnicas de capacitación hacia el personal a cargo.

MODULO I: PLANIFICAR, ORGANIZAR Y DIRIGIR LA ADMINISTRACION

UNIDAD I.1

ELABORAR, RATIFICAR Y/O COMUNICAR LAS POLITICAS, NORMAS, PROCEDIMIENTOS Y FUNCIONES AL PERSONAL

DURACIÓN:
14 Horas pedagógicas

CONTENIDO	APRENDIZAJE ESPERADO	ACTIVIDAD	EJEMPLO ACTIVIDAD	EVALUACIÓN ACTIVIDAD	INDICACIONE PARA EL INSTRUCTOR Y/O TUTOR
F. MANTENER UN REGISTRO DE ANOTACIONES, ATRASOS, ASISTENCIA DEL PERSONAL HORAS EXTRAS, UTILIZANDO LOS MEDIOS DISPUESTOS POR LA EMPRESA Y SEGÚN LOS PROCEDIMIENTOS DE LA EMPRESA	Una vez desarrollado el contenido, el participante deberá dominar las técnicas y herramientas de control y registro del personal a cargo, todo para mejorar su gestión en la administración.	I. F Realizar formato para el registro del personal a cargo.	<p><i>Crear un documento de control de personal, donde se indique y especifique.</i></p> <p><i>1.- Nombre (de la persona en cuestión)</i></p> <p><i>2.- Motivo (del atraso o inasistencias)</i></p> <p><i>3.-Fecha y hora</i></p> <p><i>4.-Firma del administrador</i></p> <p><i>5.- Observación</i></p> <p><i>Este documento se mantendrá anexado a una carpeta en donde se especifique los controles del personal a cargo, la cual deberá estar sub dividida por área de trabajo y personal de cada una de estas áreas, una copia de este documento será anexado a los reportes diarios fabricados por el restaurant, según procedimientos de la empresa.</i></p>	Se evaluará mediante la evidencia física de la creación de este documento y carpeta, los cuales deberán tener como mínimo lo exigido por la actividad	El instructor y/o tutor del módulo,

MODULO I: PLANIFICAR, ORGANIZAR Y DIRIGIR LA ADMINISTRACION

UNIDAD I.1

ELABORAR, RATIFICAR Y/O COMUNICAR LAS POLITICAS, NORMAS, PROCEDIMIENTOS Y FUNCIONES AL PERSONAL

DURACIÓN:
12 Horas pedagógicas

CONTENIDO	APRENDIZAJE ESPERADO	ACTIVIDAD	EJEMPLO ACTIVIDAD	EVALUACIÓN ACTIVIDAD	INDICACIONE PARA EL INSTRUCTOR Y/O TUTOR
G. ACEPTAR O RECHAZAR PERMISOS SOLICITADOS POR EL PERSONAL A CARGO, SEGÚN PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS POR LA EMPRESA	Una vez desarrollado el contenido, el participante maneja herramientas y técnicas de control de personal, necesarias para la buena gestión de este en su lugar de trabajo.	I. G Crear formulario de permisos.	<p><i>Fabricar un documento para mantener el registro de permisos solicitados por el personal a cargo, este deberá tener:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1.- Nombre (de la persona en cuestión) 2.- Motivo (del permiso) 3.-Fecha y hora (del permiso) 4.-Firma del administrador 5.- Observación <p><i>Este documento será anexado a la carpeta creada para mantener el control del personal, y una copia de el será anexado al reporte diario generado por el restaurant.</i></p>	Se evaluara mediante la evidencia física, con la creación de este documento de registro de permisos solicitados por el personal, este deberá contar con lo mínimo propuesto en la actividad.	El instructor y/o tutor del módulo, deberá entregar las herramientas y técnicas básica para que el participante fabrique los métodos de control del personal a cargo, según los procedimientos de la empresa.

>> ADMINISTRADOR DE RESTAURANTE/ Módulos de Formación

MODULO I: PLANIFICAR, ORGANIZAR Y DIRIGIR LA ADMINISTRACION

UNIDAD I.I ELABORAR, RATIFICAR Y/O COMUNICAR LAS POLITICAS, NORMAS, PROCEDIMIENTOS Y FUNCIONES AL PERSONAL

DURACIÓN:
12 Horas pedagógicas

CONTENIDO	APRENDIZAJE ESPERADO	ACTIVIDAD	EJEMPLO ACTIVIDAD	EVALUACIÓN ACTIVIDAD	INDICACIONES PARA EL INSTRUCTOR Y/O TUTOR
H. INFORMAR Y VALIDAR CON LA DIRECCIÓN O AUTORIDAD CORRESPONDIENTE LAS POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS A COMUNICAR	Una vez desarrollado el contenido, el participante maneja los conceptos necesarios para generar reportes diarios en su área de trabajo, entendiendo que este es un procedimiento de comunicación necesaria para informar oportunamente a la jefatura correspondiente.	I. H Crear una planilla tipo para la generación de reportes.	<i>Generar el documento para el reporte diario, referente a lo acontecido en el turno, que sea relevante para la jefatura, este constara como mínimo con:</i> 1.- Montos generado en el turno 2.- Observaciones relevantes 3.- Información interna: permisos, accidentes etc. 4.- Controles de las áreas (adjuntar archivos del Check list realizado en el turno) 5.- Novedades	Se evaluara mediante la evidencia física del reporte generado, este documento constara con el mínimo requerido por la actividad.	El instructor y/o tutor del módulo, entregara las herramientas y técnicas necesarias para que el participante sea capaz de crear el reporte diario del restaurant, todo según los procedimientos de la empresa.

MODULO 1: PLANIFICAR, ORGANIZAR Y DIRIGIR LA ADMINISTRACION

UNIDAD 1.2 MANEJAR PROVEEDORES

DURACIÓN:
12 Horas pedagógicas

CONTENIDO	APRENDIZAJE ESPERADO	ACTIVIDAD	EJEMPLO ACTIVIDAD	EVALUACIÓN ACTIVIDAD	INDICACIONES PARA EL INSTRUCTOR Y/O TUTOR
A. IDENTIFICAR LOS PROVEEDORES CON LAS MEJORES OPCIONES PARA ABASTECER EL RESTAURANTE, PRECIO, CALIDAD, RAPIDEZ Y RESPONSABILIDAD DEL SERVICIO	Una vez desarrollado el contenido, el participante manejará conceptos básico de optimización de los recursos económicos, de la empresa, siendo capaz de compara en base a calidad y responsabilidad en la entrega de servicio otorgado por los proveedores en las distintas áreas a controlar del restaurant, todo según los procedimientos de la empresa.	I.A Realizar un cuadro comparativo con las ofertas de cada proveedor.	<p><i>Fabricar en Excel un cuadro comparativo, para proveedores de mariscos frescos, en donde se especifique:</i></p> <p><i>1.- nombre del proveedor</i></p> <p><i>2.-contacto</i></p> <p><i>3.-listado de materias primas requerida de cada uno de los proveedores.</i></p> <p><i>3.-Oferta de los proveedores</i></p> <p><i>4.-observaciones de los proveedores.</i></p> <p><i>Este documento estará anexado en una carpeta, que contendrá todo lo referente a proveedores, los cuales se encontraran sub divididos por área de servicio.</i></p>	Se evaluara mediante la evidencia fisica del cuadro comparativo para los proveedores y la carpeta en donde se contendrá esta información, esta evidencia deberá contar con lo mínimo requerido por la actividad.	El instructor y/o tutor del módulo deberá instruir a los participantes frente a la importancia de comparar, precios y calidad entre los proveedores de una misma área, para optimizar los recursos dispuestos por la empresa.

MODULO I: PLANIFICAR, ORGANIZAR Y DIRIGIR LA ADMINISTRACION

UNIDAD 1.2 MANEJAR PROVEEDORES

DURACIÓN:
12 Horas pedagógicas

CONTENIDO	APRENDIZAJE ESPERADO	ACTIVIDAD	EJEMPLO ACTIVIDAD	EVALUACIÓN ACTIVIDAD	INDICACIONES PARA EL INSTRUCTOR Y/O TUTOR
B. CONTACTAR A LOS PROVEEDORES PARA CUBRIR LAS NECESIDADES QUE PRESENTE.	Una vez desarrollado el contenido, el participante maneja técnicas comunicacionales necesarias para contactar a los proveedores y cubrir las necesidades del restaurant.	I. B Generar reuniones de negocio con proveedores.	<i>Coordinar reunión con el proveedor de mariscos frescos, y analizar en esta la oferta y demanda del servicio. Generar un informe dirigido a la dirección de la empresa especificando los detalles acordados en la reunión, tales como:</i> 1.-Nombre del proveedor 2.-Oferta realizada 3.- Oferta aceptada 4.-Observaciones de la reunión 5.- Firma del proveedor y del administrador.	Se evaluara mediante la evidencia fisica de la entrega del informe dirigida a la dirección de empresa, el cual deberá cumplir con lo mínimo propuesto por la actividad.	El instructor y/o tutor del módulo, deberá instruir al participante frente a la importancia de generar instancias de reunión con los proveedores, para así llegar a mejores acuerdo con respecto a la oferta propuesta por ellos.

MODULO I: PLANIFICAR, ORGANIZAR Y DIRIGIR LA ADMINISTRACION

UNIDAD 1.2 MANEJAR PROVEEDORES

DURACIÓN:
12 Horas pedagógicas

CONTENIDO	APRENDIZAJE ESPERADO	ACTIVIDAD	EJEMPLO ACTIVIDAD	EVALUACIÓN ACTIVIDAD	INDICACIONES PARA EL INSTRUCTOR Y/O TUTOR
C. EVALUAR CONSTANTEMENTE LOS PROVEEDORES ANALIZANDO PRECIOS, CALIDAD, TIEMPO DE RESPUESTA, RENTABILIDAD.	Una vez desarrollado el contenido, el participante adquirirá las herramientas y técnicas relevantes para agilizar su función, en relación al manejo de proveedores, dentro de la empresa.	I.C Realizar un cuadro comparativo con las ofertas de cada proveedor	<p><i>Crear un formato, documento, en donde se pueda observar en forma clara las ofertas realizadas por los proveedores de mariscos frescos, para evaluar constantemente a los proveedores del servicio, este documento contendrá:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <i>1.- Nombre del proveedor</i> <i>2.-Productos ofertados</i> <i>3.-Precios de los productos</i> <i>4.-Tiempo de respuesta</i> <i>5.-Rentabilidad</i> <i>6.-Contacto del proveedor</i> <p><i>Esta información deberá quedar anexada a una carpeta específica de temas relacionados con los proveedores, la cual estará a su vez sub dividida por área de abastecimiento.</i></p>	Se evaluara mediante la entrega de la evidencia física, con la entrega de este documento y de la carpeta para proveedores, estos deberán contar con lo mínimo requerido por la actividad.	El instructor y/o tutor del módulo deberá insistir en la importancia de manejar la mayor cantidad de información relevante de los proveedores, para agilizar la adquisición de las materias primas del restaurant.

MODULO I: PLANIFICAR, ORGANIZAR Y DIRIGIR LA ADMINISTRACION

UNIDAD 1.2 MANEJAR PROVEEDORES

DURACIÓN:
12 Horas pedagógicas

CONTENIDO	APRENDIZAJE ESPERADO	ACTIVIDAD	EJEMPLO ACTIVIDAD	EVALUACIÓN ACTIVIDAD	INDICACIONES PARA EL INSTRUCTOR Y/O TUTOR
D. RECEPCIONAR MERCADERÍA A TRAVÉS DE INFORMES O ALGÚN DOCUMENTO SEGÚN LAS CARACTERÍSTICAS DE LOS PRODUCTOS SOLICITADOS Y SEGÚN PROCEDIMIENTOS DE LA EMPRESA	Una vez desarrollado el contenido, el participante adquirirá las herramientas necesarias para desarrollar el trabajo de recepción de mercadería de la mejor forma.	I.D Chequear con la orden de compra (OC) los productos recepcionados, para dar la aprobación o rechazar.	<i>Verificar mediante la OC los productos que llegan de parte del proveedor de mariscos frescos, si esta información concuerda con lo decepcionado se aprueba la recepción, si esto no concuerda se rechaza la recepción.</i>	Se evaluara mediante la evidencia física de los productos recepcionados que concuerden o no con la OC, la cual deberá estar firmada por aprobación o rechazo por el administrador del restaurant, tal como lo indica la actividad.	El instructor y/o tutor del módulo, entregara las herramientas y técnicas necesarias para que el participante cumpla a cabalidad su función de recepcionar o rechazar un pedido en base a la OC.
E. RECEPCIONAR GUÍAS DE DESPACHO Y/O FACTURAS DE LOS PROVEEDORES.	Una vez desarrollado el contenido.	I.E Organizar la información con respecto a proveedores.	<i>Organizar información, en carpetas correspondientes a proveedores las cuales tendrán: 1.- sub divididas por área de servicio 2.-constaran de un sector para facturas y otro para guías de despacho.</i>	Se evaluara mediante al obtención de la información correctamente organizada, tal como lo indica la actividad.	El instructor y/o tutor del módulo, deberá insistir en el orden que se debe presentar frentes a documentación administrativa, para agilizar la función de administrador.

MODULO I: PLANIFICAR, ORGANIZAR Y DIRIGIR LA ADMINISTRACION

UNIDAD 1.2 MANEJAR PROVEEDORES

DURACIÓN:
12 Horas pedagógicas

CONTENIDO	APRENDIZAJE ESPERADO	ACTIVIDAD	EJEMPLO ACTIVIDAD	EVALUACIÓN ACTIVIDAD	INDICACIONES PARA EL INSTRUCTOR Y/O TUTOR
F. NEGOCIAR CON PROVEEDORES	Una vez desarrollado el contenido, el participante deberá manejar las técnicas de negociación, para optimizar los recursos económicos de la empresa, sin perder de vista la calidad y rapidez del servicio otorgado por los proveedores.	I. F Generar instancias de negociación con cada uno de los proveedores.	<i>Realizar ofertas, en reuniones programadas, a los proveedores de mariscos frescos para analizar cual de ellos oferta algo mejor. Esta oferta se realizara teniendo en claro la calidad y entrega del servicio óptimos que ellos otorgan. Este acuerdo de la negociación, se plasmara en un documento que constara como mínimo con:</i> 1.-nombre del proveedor. 2.-productos ofertados. 3.- acuerdo entre las partes, 4.-contacto directo del proveedor. 5.-fecha de entrega del producto. 6.-firma de ambas partes.	Se evaluara con la evidencia fisica del documento en donde se plasmara la evidencia de la negociación, este documento deberá tener lo mínimo requerido por la actividad y será parte del reporte diario que se realiza a la dirección o jefatura de la empresa en cuestión.	El instructor y/o tutor del módulo, deberá instruir al participante a la importancia en la negociación con los proveedores, para adquirir los productos de la calidad que se requiere, en el tiempo estimado y al mejor precio ofertado. A su vez entregara todas las herramientas y técnicas de negociación necesarias para que el contenido cumpla con su objetivo.

MODULO I: PLANIFICAR, ORGANIZAR Y DIRIGIR LA ADMINISTRACION

UNIDAD 1.2 MANEJAR PROVEEDORES

DURACIÓN:
12 Horas pedagógicas

CONTENIDO	APRENDIZAJE ESPERADO	ACTIVIDAD	EJEMPLO ACTIVIDAD	EVALUACIÓN ACTIVIDAD	INDICACIONES PARA EL INSTRUCTOR Y/O TUTOR
G. REVISAR EL ESTADO Y VENCIMIENTO DE LOS PRODUCTOS Y ENVASES, SEGÚN PROCEDIMIENTOS DE LA EMPRESA.	Una vez desarrollado el contenido, el participante sabrá la importancia de evaluar constantemente las materias primas entrantes y en stock para mantener la calidad del servicio otorgado, dominara herramientas necesarias para esta labor.	I.G Creación de hoja critica.	<i>Generar hojas de control critico diarias, por cada área del restaurante, en especial área de congelamiento y fríos, la hoja constara como mínimo:</i> 1.- Tipo de producto 2.- Estado del producto 3.- Temperatura 4.- Data del producto 5.- Par stock	Se evaluara mediante la evidencia fisica, entrega de la hoja de control critico, la cual constara con lo mínimo requerido por la actividad.	El instructor y/o tutor del módulo, deberá entregar la información y herramientas necesarias, para que el participante genera la hoja critica. A su vez instruirá frente a la importancia de esta actividad, para mantener un control claro de las materias primas, decepcionadas y en stock.
H. REGISTRAR LOS MOVIMIENTOS DE ENTRADA Y DE SALIDA DE PRODUCTOS PARA ELABORAR, SEGÚN LOS PROCEDIMIENTOS DE LA EMPRESA	Una vez desarrollado el contenido, el participante constara con las herramientas necesarias para mantener el registro de los productos a disposición de los clientes. A su vez tendrá incorporada la importancia que genera en su actividad, mantener los estándares de calidad en servicio al cliente.	I.H generar una planilla de Par stock, para el movimiento diario de productos.	<i>Crear la planilla de par stock, referente a los bebestibles del restaurant, esta constara como mínimo con:</i> 1.- producto final (con lo que comienza el turno) 2.- ingresos (lo que ingresa a bodega) 3.- producto total 3.- rebajes (productos solicitados) 3.-total turno 3.-mermas 4.-perdidas	Se evaluara mediante la evidencia fisica de esta hoja de par stock, la cual deberá cumplir con lo mínimo requerido por la actividad.	El instructor y/o tutor del módulo, deberá instruir a los participantes frente a la importancia de conocer al detalle los productos a disposición de los clientes, para otorgar un servicio de calidad. A su vez otorgara las herramientas necesarias para cumplir con este fin.

MODULO I: PLANIFICAR, ORGANIZAR Y DIRIGIR LA ADMINISTRACION

UNIDAD 1.3 REALIZAR TAREAS DE GESTION ADMINISTRATIVAS

DURACIÓN:
12 Horas pedagógicas

CONTENIDO	APRENDIZAJE ESPERADO	ACTIVIDAD	EJEMPLO ACTIVIDAD	EVALUACIÓN ACTIVIDAD	INDICACIONES PARA EL INSTRUCTOR Y/O TUTOR
A. CONTROLAR DIARIAMENTE PAR STOCK EN CADA UNA DE LAS ÁREAS DEL RESTAURANTE.	Una vez desarrollado el contenido, el participante dominará los conceptos, técnicas y herramientas frente al control diario de par stock en cada una de las áreas que componen su administración.	I.A Ratifica, controlar y chequear información mediante par stock	<i>Mediante planilla de par stock controlar los bebestibles diarios en la unidad de negocio.</i> <i>1.- Control de cantidades</i> <i>2.-Control de movimiento, según flujo de público</i> <i>3.- Control de porcionamiento</i> <i>4.-Control de pérdidas y mermas</i>	Se evaluará mediante la obtención de la planilla par stock diaria de cada una de las áreas del restaurant, la cual deberá cumplir con lo mínimo establecido por la actividad.	El instructor y/o tutor del módulo, deberá instruir a los participantes a manejar el control de par stock de cada una de las áreas que se encuentran bajo su administración, otorgándole las técnicas y herramientas necesarias para cumplir con esta actividad.
B. UTILIZAR SISTEMAS CONTABLES, DE STOCK DE INVENTARIOS Y PLANILLAS ELECTRÓNICAS, SEGÚN PROCEDIMIENTOS DE LA EMPRESA.	Una vez desarrollado el contenido, el participante tendrá pleno manejo frente a temas de controles contables y de stock diario, utilizando correctamente las herramientas a su disposición.	I. B Manejar software de restauración, si así procede o planillas electrónicas.	<i>Manejar el software de restauración, que la empresa disponga, para el control diario de los bebestibles en el área de bar. Si no se dispone del software, fabricar una planilla electrónica para el control diario, donde se especifique el control de stock y contable de los bebestibles en el área de bar del restaurant.</i> <i>Este documento será anexado al reporte diario emitido para la dirección o jefatura del restaurant.</i>	Se evaluará mediante la obtención de la evidencia física que constara de un documento emitido a través del software de restauración que utilice la empresa o de la planilla fabricada para el mismo fin. El documento tendrá la información de los controles diarios tal como indica la actividad.	El instructor y/o tutor del módulo, instruirá a los participantes frente a la importancia del control contable y de stock diario de cada una de las áreas del restaurant, entregará a su vez las herramientas necesarias para que el participante cumpla con el objetivo del contenido.

>> ADMINISTRADOR DE RESTAURANTE/ Módulos de Formación

MODULO I: PLANIFICAR, ORGANIZAR Y DIRIGIR LA ADMINISTRACION

UNIDAD I.3 REALIZAR TAREAS DE GESTION ADMINISTRATIVAS

DURACIÓN:
12 Horas pedagógicas

CONTENIDO	APRENDIZAJE ESPERADO	ACTIVIDAD	EJEMPLO ACTIVIDAD	EVALUACIÓN ACTIVIDAD	INDICACIONES PARA EL INSTRUCTOR Y/O TUTOR
C. REALIZAR ÓRDENES DE COMPRA SEGÚN DEPARTAMENTO DEFINIDO POR LA EMPRESA Y ENTREGARLO AL DEPARTAMENTO O RESPONSABLE DE ADQUISICIÓN	Una vez desarrollado el contenido, el participante maneja las herramientas necesarias para el desarrollo del contenido.	I. C Crear formato para orden de compra (OC), según lo establecido por la empresa.	<i>Desarrollar el formato que será utilizado como OC de cualquier área del restaurant, el cual deberá tener como mínimo</i> 1.- <i>información completa del proveedor</i> 2.- <i>contacto directo del proveedor</i> 3.- <i>numero de orden de compra</i> 4.- <i>Fecha</i> 5.- <i>solicitante responsable de la OC</i> 6.- <i>especificaciones del producto: cantidad, unidad de medida, valor unitario, valor neto, descuento si procede</i> 7.- <i>observaciones</i> 8.- <i>impuestos</i> 9.- <i>total</i> 10.- <i>firma y aprobación del solicitante</i>	Se evaluará mediante la evidencia física de la OC la cual deberá cumplir con lo mínimo exigido por la actividad.	El instructor y/o tutor del módulo, instruirá a los participantes entregándoles las herramientas y técnicas apropiadas para el desarrollo de los formatos pertinentes en la generación de OC, a su vez indicará la importancia de estas en la agilización de las actividades de un administrador.

>> ADMINISTRADOR DE RESTAURANTE/ Módulos de Formación

MODULO I: PLANIFICAR, ORGANIZAR Y DIRIGIR LA ADMINISTRACION

UNIDAD I.3 REALIZAR TAREAS DE GESTION ADMINISTRATIVAS

DURACIÓN:
12 Horas pedagógicas

CONTENIDO	APRENDIZAJE ESPERADO	ACTIVIDAD	EJEMPLO ACTIVIDAD	EVALUACIÓN ACTIVIDAD	INDICACIONES PARA EL INSTRUCTOR Y/O TUTOR
D. REALIZAR CIERRE CONTABLE DEL LOCAL, SEGÚN LOS PROCEDIMIENTOS DE LA EMPRESA	Una vez desarrollado el contenido,	I. D Fabricar una hoja de arqueo	<p><i>Realizar una hoja de arqueo de caja en donde se chequera la información entregada por el cajero, este documento especificara en detalle los movimientos de dinero del local y deberá contar como mínimo:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <i>1.- información completa del ejecutante (fecha , hora y turno)</i> <i>2.- Fondo de caja.</i> <i>3.- numero de retiros periódicos de montos específicos</i> <i>4.- circulante efectivo</i> <i>5.-concepto y detalle de debito, crédito, cheques</i> <i>6.- egresos</i> <i>7.- total venta boleta</i> <i>8.- total factura</i> <i>9.- firma y aprobación del administrador y del cajero, entre otros.</i> <p><i>Adjunto a este documento deberá presentar huincha de reporte emitida por el software de restoración (sistema de caja), si procede</i></p> <p><i>Respaldo de documentación relevante (facturas, voucher, cheques...etc.)</i></p>	Se evaluara mediante la obtención de la evidencia física de la hoja de arqueo fabricada por el participante, la cual deberá cumplir con lo requerido por la actividad.	El instructor y/o tutor del módulo, proporcionara todas las técnicas contables necesarias y las herramientas pertinentes para el desarrollo del contenido, a su vez instruirá a los participantes sobre la importancia de mantener la contabilidad del restaurant en optimo funcionamiento.

MODULO I: PLANIFICAR, ORGANIZAR Y DIRIGIR LA ADMINISTRACION

UNIDAD I.3 REALIZAR TAREAS DE GESTION ADMINISTRATIVAS

DURACIÓN:
12 Horas pedagógicas

CONTENIDO	APRENDIZAJE ESPERADO	ACTIVIDAD	EJEMPLO ACTIVIDAD	EVALUACIÓN ACTIVIDAD	INDICACIONES PARA EL INSTRUCTOR Y/O TUTOR
E. LLENAR NÓMINA Y SOLICITAR PRODUCTOS, MATERIALES, EQUIPAMIENTO, ETC., FALTANTES, SEGÚN LOS PROCEDIMIENTOS DE LA EMPRESA	Una vez desarrollado el contenido, el participante maneja las herramientas necesarias para cumplir con las actividades del contenido.	I. E Controlar documentación pertinente para la administración, mediante par stock.	<i>Verificar en forma programada la documentación necesaria para emitir, mediante un control de par stock, la cual deberá incluir:</i> <i>1.- materiales de escritorio</i> <i>2.-materiales de registro contable (boletas, facturas, guías de despacho, papeles de impresora fiscal...entre otras)</i>	Se evalúa mediante la obtención de la evidencia física, planilla de control periódico de par stock, referente a suministros de administración, la cual deberá cumplir lo indicado por la actividad.	El instructor y/o tutor del módulo, instruirá sobre la importancia de los suministros administrativos para agilizar el trabajo, dando énfasis en la importancia de que estos no falten en el lugar de trabajo, para esto entregará las herramientas necesarias.
F. DIRIGIR CONTABILIDAD DEL RESTAURANTE.	Una vez desarrollado el contenido, estará preparado para adquirir la responsabilidad frente a los temas contables del restaurant en donde se desempeñe.	I. F Generar el registro de información.	<i>Entregar la información al contador pertinente, mediante un registro de información (reporte hecho por el cajero) indicando los detalles pertinentes de la contabilidad del restaurant, el cual deberá ser revisado y autorizado mediante firma por el administrador del restaurant.</i>	Se evalúa mediante la evidencia física, registro de información, generada por el cajero y autorizada por el administrador, este deberá contar como mínimo con lo exigido por la actividad.	El instructor y/o tutor del módulo, indicará la importancia y la responsabilidad que tienen el administrador frente a los temas contables del restaurant.

>> ADMINISTRADOR DE RESTAURANTE/ Módulos de Formación

MODULO I: PLANIFICAR, ORGANIZAR Y DIRIGIR LA ADMINISTRACION

UNIDAD I.4 DESARROLLAR ACCIONES DE MARKETING PARA LA MANTENCIÓN Y POSICIONAMIENTO DEL RESTAURANTE

DURACIÓN:
12 Horas pedagógicas

CONTENIDO	APRENDIZAJE ESPERADO	ACTIVIDAD	EJEMPLO ACTIVIDAD	EVALUACIÓN ACTIVIDAD	INDICACIONES PARA EL INSTRUCTOR Y/O TUTOR
A. DESARROLLAR Y APLICAR HERRAMIENTAS DE EVALUACIÓN DEL SERVICIO PARA REALIZAR ACCIONES DE MARKETING.	Una vez desarrollado el contenido, maneja las técnicas y herramientas de marketing, para aplicar y mejorar los servicios entregados por el restaurant, según lo establecido por la empresa.	I. A Crear el formato de un documento de información que evidencie la situación actual del restaurant	<i>Desarrollar un documento para evidenciar la situación actual del restaurant, el cual debe incluir como mínimo:</i> 1.- flujo de público 2.- tipo de público 3.- locación 4.- capacidad del local 5.- inquietudes del cliente.	Se evaluará mediante la obtención de la evidencia física del documento el cual deberá contar como mínimo con lo exigido en la actividad.	El instructor y/o tutor del módulo, indicará la importancia en los temas de marketing, para el desarrollo del restaurant, a su vez entrará las herramientas y técnicas de marketing necesarias.
B. ANALIZAR CONSTANTEMENTE LAS ACCIONES DE MARKETING QUE REALIZA LA COMPETENCIA.	Una vez desarrollado el contenido, el participante sabrá identificar, conocer y evaluar a su competencia en base a las mejoras del servicio entregado por ellos.	I.B Evaluar la competencia del área	<i>Identificar los restaurantes cercanos y conocer si estos son o no competencia, verificando en un documento:</i> 1.- el público que afluente 2.- los menús ofrecidos <i>Entre otros.</i> <i>Disponer de esta información en forma clara para su posterior uso, en una carpeta que contenga todos los documentos referentes a la generación de estrategias de marketing y desarrollo.</i>	Se evaluará mediante la obtención de evidencia física, generación de un documento, donde se recopilara la información pertinente de los restaurantes aledaños, verificando si son o no una real competencia.	El instructor y/o tutor del módulo, deberá indicar a los participantes la importancia para el desarrollo de la estrategia de marketing conocer la competencia que tienen a su alrededor, para mejorar el servicio que ellos entregan, a su vez otorgará las herramientas y técnicas necesarias para cumplir con dichas actividades del contenido.

MODULO I: PLANIFICAR, ORGANIZAR Y DIRIGIR LA ADMINISTRACION

UNIDAD I.4 DESARROLLAR ACCIONES DE MARKETING PARA LA MANTENCIÓN Y POSICIONAMIENTO DEL RESTAURANTE

DURACIÓN:
12 Horas pedagógicas

CONTENIDO	APRENDIZAJE ESPERADO	ACTIVIDAD	EJEMPLO ACTIVIDAD	EVALUACIÓN ACTIVIDAD	INDICACIONES PARA EL INSTRUCTOR Y/O TUTOR
C. GENERAR UN PLAN DE MARKETING PARA FIDELIZAR Y ATRAER NUEVOS CLIENTES	Una vez desarrollado el contenido, el participante maneja las técnicas y herramientas para generar estrategias de marketing e implementarlas de manera de atraer nuevos clientes y fidelizar los ya existentes.	I. C Creación de estrategia de marketing	<i>Generar una estrategia basada en:</i> <i>flujo de público, la cual contara con:</i> <i>2.- tipo de publico</i> <i>3.- locación</i> <i>4.- capacidad del local</i> <i>5.-inquietudes del cliente</i> <i>Realizar un informe, consultando a la dirección del establecimiento con respecto a la aprobación y autorización de la estrategia desarrollada.</i>	Se evaluara mediante la evidencia física del informe entregado a la dirección del establecimiento, el cual deberá contar con lo establecido en la actividad, a su vez especificara en detalle la estrategia a utilizar, como se aplicara y cuales serán los parámetros a evaluar para luego ser mejorados.	El instructor y/o tutor del módulo, entregara las técnicas y herramientas precisas para generar la estrategia de marketing apropiada para el desarrollo
D. IMPLEMENTAR PLAN DE MARKETING.	Una vez desarrollado el contenido, el participante tendrá las técnicas comunicacionales necesarias para comunicar e implementar la estrategia de marketing, diseñada y desarrollada para mejorar el servicio otorgado.	I. D desarrollar el trabajo a realizar, mediante la información al equipo.	<i>Generar una reunión, con el equipo de trabajo para entregar la información apropiada, mediante la generación de una presentación del plan de marketing a implementar, la presentación contara como mínimo con:</i> <i>1.-objetivo del plan de marketing</i> <i>2.-tiempo de implementación</i> <i>3.-rol a cumplir por el equipo</i> <i>4.-técnicas que ocuparan para cumplir los roles establecido.</i> <i>5.-se realizara una ronda con el equipo para retroalimentar el plan a implementar.</i>	Se evaluara mediante la evidencia física, de la presentación generada para presentar el plan de trabajo al equipo de trabajo, la cual deberá contar como mínimo con lo establecido por la actividad.	El instructor y/o tutor del módulo, deberá otorgar al participantes las técnicas comunicacionales necesarias para presentar el plan de marketing

>> ADMINISTRADOR DE RESTAURANTE/ Módulos de Formación

MODULO I: PLANIFICAR, ORGANIZAR Y DIRIGIR LA ADMINISTRACION

UNIDAD I.4 DESARROLLAR ACCIONES DE MARKETING PARA LA MANTENCIÓN Y POSICIONAMIENTO DEL RESTAURANTE

DURACIÓN:
12 Horas pedagógicas

CONTENIDO	APRENDIZAJE ESPERADO	ACTIVIDAD	EJEMPLO ACTIVIDAD	EVALUACIÓN ACTIVIDAD	INDICACIONES PARA EL INSTRUCTOR Y/O TUTOR
E. REALIZAR UN SEGUIMIENTO O BACKGROUND DEL PLAN DE MARKETING	Una vez desarrollado el contenido, el participante adquirirá las herramientas necesarias para realizar el apropiado seguimiento del plan de estrategia, será a su vez capaz de discriminar si se esta realizando lo apropiado para cumplir con los objetivos planteados en el plan.	I. E crear una hoja de referencia dirigida a los clientes.	<i>Crear una hoja que será dirigida a los clientes, en donde colocaran sus sugerencias con respecto al servicio recibido por el restaurant.</i>	Se evaluara mediante la evidencia física, de la hoja dirigida a los clientes, la cual constar con lo mínimo requerido en la actividad.	El instructor y/o tutor del módulo, indicara la importancia de desarrollar materiales de apoyo y seguimiento al plan de estrategia implementado, para saber como se esta realizando y las mejoras que deben o no realizarse.
F. INFORMAR A LA AUTORIDAD ANTE, DURANTE Y POST EL PLAN DE MARKETING, ACCIONES DE MARKETING APLICADOS Y RESULTADOS OBTENIDOS.	Una vez desarrollado el contenido, el participante dominara las herramientas que le permitan desarrollar la información pertinente, para comunicar las acciones aplicadas y los resultados obtenidos por medio de estas.	I. F Creación del informe que comunicará el estado en que se encuentra el plan de marketing.	<i>Desarrollar un informe anexado al reporte diario, en donde se detalle el progreso, y los resultados obtenidos con la implementación del plan de estrategia.</i>	Se evaluara mediante la evidencia física, con el desarrollo del informe, el que se procesara tal como lo sugiere la actividad.	El instructor y/o tutor del módulo, indicara la importancia que tiene el informar cada uno de los avances en la implementación y los resultados obtenidos en la implementación de la estrategia de marketing.

MODULO II: CONTROLAR, SUPERVISAR Y EVALUAR GESTIÓN

OBJETIVO PRINCIPAL

Proporcionar las herramientas y técnicas básicas para controlar, supervisar y evaluar la gestión en base al trabajo realizado por el personal a cargo, en las distintas áreas que constituyen el restaurante.

CUADRO SINOPTICO UNIDADES DEL MODULO 2: CONTROLAR, SUPERVISAR Y EVALUAR GESTIÓN

2.1 Evaluar, calificar, supervisar y controlar competencias técnicas y conductuales del personal	Aprendizaje esperado de la unidad	2.2 Controlar, supervisar y evaluar el cumplimiento de las normativas sanitarias y de seguridad	Aprendizaje esperado de la unidad
<p>A. Calificar al personal capacitado para cumplir con diversos roles dentro de la empresa</p> <p>B. Chequear que el personal cumpla con el plan de trabajo diseñado, según plan de producción y procedimientos de la empresa.</p> <p>C. Supervisar y corregir el cumplimiento de las tareas y funciones asignadas a cada trabajador de acuerdo a su área, según procedimientos de la empresa.</p> <p>D. Analizar y evaluar la información sobre desempeño, según los procedimientos establecidos por la empresa</p> <p>E. Comunicar los riesgos existentes asociados al trabajo (quemaduras, caídas), según los procedimientos de la empresa</p> <p>F. Verificar seguridad del trabajador según mutual, inspección del trabajo y normas del servicio de salud para generar entorno seguro.</p> <p>G. Solicitar y promover comportamientos seguros entre los trabajadores, según las normas de seguridad determinadas por la empresa</p>	<p>Se espera que el participante una vez concluida la unidad domine las técnicas necesaria para evaluar, calificar, supervisar y controlar al personal a cargo, con el fin de optimizar el trabajo que realizaran en sus respectivas áreas.</p>	<p>A. Verificar que las instalaciones del local cumplan con los requerimientos de higiene y seguridad, según Servicio de Salud y procedimientos de la empresa</p> <p>B. Supervisar y controlar el correcto funcionamiento y sanitización de máquinas y equipos (freidoras, refrigeradores, dispensadores, planchas churrasquearas, hornos, conservas, campanas de extracción, barras de baño maría, otros mobiliarios), según indicación del fabricante y del Servicio de Salud y procedimientos de la empresa</p> <p>C. Velar por el uso permanente y correcto de los implementos de higiene y sanitización del personal a cargo, según Servicio de Salud y los procedimientos de la empresa</p> <p>D. Chequear y controlar el orden e higiene en las áreas y sectores del local, según Servicio de Salud y procedimientos de la empresa</p> <p>E. Controlar los desechos producidos por la elaboración de las comidas, según procedimientos de la empresa</p>	<p>Se espera que el participante una vez concluida la unidad domine las técnicas necesarias para evaluar, supervisar y controlar al personal a cargo, sobre el cumplimiento de las normas sanitarias y de seguridad, que conlleven a desarrollar un trabajo en forma optima tanto para el personal como para los clientes que frecuentan el restaurant.</p>

HORAS TOTALES: 28 horas pedagógicas

HORAS TEÓRICAS	8	HORAS TEÓRICAS	8
HORAS PRÁCTICAS	6	HORAS PRÁCTICAS	6

MODULO II: CONTROLAR, SUPERVISAR Y EVALUAR GESTIÓN

RECOMENDACIÓN

Se sugiere que los participantes tomen cursos de capacitaciones referentes a normas de seguridad, sanitización y de reglamentación alimentaria.

UNIDAD 2.1

EVALUAR, CALIFICAR, SUPERVISAR Y CONTROLAR COMPETENCIAS TÉCNICAS Y CONDUCTUALES DEL PERSONAL

DURACIÓN:
14 Horas pedagógicas

CONTENIDO	APRENDIZAJE ESPERADO	ACTIVIDAD	EJEMPLO ACTIVIDAD	EVALUACION ACTIVIDAD	INDICACIONES PARA EL INSTRUCTOR Y/O TUTOR
A. CALIFICAR AL PERSONAL CAPACITADO PARA CUMPLIR CON DIVERSOS ROLES DENTRO DE LA EMPRESA	Una vez desarrollado el contenido, el participante dominara las técnicas para calificar al personal a cargo, en base a los roles que desempeñen dentro de la empresa.	I. A Realizar evaluación mediante formato escrito y evaluación en el área operacional.	<i>Realizar la evaluación a un garzón, en servicio de comedor, fijándola en la capacitación entregada, siendo esta utilización de herramienta descritas:</i> 1.- litro 2.- saca corcho 3.- tipo de servicio. 4.- set up <i>Según la organización o empresa en que se desempeñe.</i>	Se evaluara mediante la obtención de un documento tipo, realizado para la evaluación en el área de trabajo tal como sugiere la actividad señalada.	El instructor y/o tutor del módulo, deberá entregar las herramientas y técnicas necesarias para que el participante realice evaluaciones al personal a cargo, con el fin de mejorar el servicio otorgado.
B. CHEQUEAR QUE EL PERSONAL CUMPLA CON EL PLAN DE TRABAJO DISEÑADO, SEGÚN PLAN DE PRODUCCIÓN Y PROCEDIMIENTOS DE LA EMPRESA	Una vez desarrollado el contenido, el participante dominara las herramientas necesarias para el control del personal, a su vez manejara claramente el sentido del control como una opción de mejora en el servicio otorgado a sus clientes.	I. B Realizar un control sobre el personal capacitado.	<i>Controlar el cumplimiento del trabajo que debe realizar un garzón en un restaurant en particular, para esto existen técnicas como:</i> 1.- reportes de ingresos 2.- Cumplimiento del cheque promedio 3.- feedback del libro de comentario, 4.- comportamiento del cliente	Se evaluara mediante la obtención de la evidencia física de uno de los parámetros de control, como mínimo, que propone la actividad señalada.	El instructor y/o tutor del módulo, deberá, entregar las herramientas de control necesarias que el participante debe conocer para realizar controles pertinentes por cada una de las áreas del restaurant, a su vez indicara la importancia que tiene el mantener el control sobre las capacitaciones entregadas al personal y como esto repercutirá en el servicio que otorgan a sus clientes.

MODULO II: CONTROLAR, SUPERVISAR Y EVALUAR GESTIÓN

UNIDAD 2.1 EVALUAR, CALIFICAR, SUPERVISAR Y CONTROLAR COMPETENCIAS TÉCNICAS Y CONDUCTUALES DEL PERSONAL

DURACIÓN:
14 Horas pedagógicas

CONTENIDO	APRENDIZAJE ESPERADO	ACTIVIDAD	EJEMPLO ACTIVIDAD	EVALUACION ACTIVIDAD	INDICACIONES PARA EL INSTRUCTOR Y/O TUTOR
C. SUPERVISAR Y CORREGIR EL CUMPLIMIENTO DE LAS TAREAS Y FUNCIONES ASIGNADAS A CADA TRABAJADOR DE ACUERDO A SU ÁREA, SEGÚN PROCEDIMIENTOS DE LA EMPRESA.	Una vez desarrollado el contenido, el participante maneja las herramientas necesarias para la supervisión y corrección del cumplimiento en las tareas designadas al personal, entendiendo que esto es un punto clave para el funcionamiento integral del restaurant involucrado.	I. C Verificar el cumplimiento de actividades, por áreas, dirigido al personal.	<i>Desarrollar un Check list apropiado para un garzón de cierre en el restaurant, este debe contar con:</i> 1.- recepción del turno 2.- reconocimiento de plaza 3.- información de los comensales, si procede 4.- chequeo de libro de reserva, si procede 5.- chequear su micanplace (área preadecuada para que no falte nada en su turno) 6.- chequear el set up y/o montaje 7.- chequear su herramienta de trabajo 8.- chequear 86 (cod internacional de todos los productos que no se encuentran a disposición durante el turno), entre otros. 9.- realizar la operación de su trabajo 10- preocuparse que el micanplace sea completa para el turno siguiente 11.- preocuparse de dejar sala limpia y ordenada al igual que su área de trabajo.	Se evaluara mediante la obtención de la evidencia física del check list el cual deberá cumplir con lo mínimo exigido por la actividad sugerida.	El instructor y/o tutor del módulo, deberá, proporcionar a los participantes las herramientas necesarias para que este desarrolle el contenido en su totalidad, a su vez indicara la importancia de la supervisión y corrección sobre las actividades que deben desempeñar el personal a cargo.

MODULO II: CONTROLAR, SUPERVISAR Y EVALUAR GESTIÓN

UNIDAD 2.1 EVALUAR, CALIFICAR, SUPERVISAR Y CONTROLAR COMPETENCIAS TÉCNICAS Y CONDUCTUALES DEL PERSONAL

DURACIÓN:
14 Horas pedagógicas

CONTENIDO	APRENDIZAJE ESPERADO	ACTIVIDAD	EJEMPLO ACTIVIDAD	EVALUACION ACTIVIDAD	INDICACIONES PARA EL INSTRUCTOR Y/O TUTOR
D. ANALIZAR Y EVALUAR LA INFORMACIÓN SOBRE DESEMPEÑO, SEGÚN LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS POR LA EMPRESA.	Una vez desarrollado el contenido, el participante dominará las técnicas de evaluación de personal, manejando las herramientas necesarias para desarrollar la información pertinente para ir mejorando el servicio otorgado.	I. D Desarrollar el formato para la evaluación al personal.	<i>Realizar un documento especificando los tópicos relevantes, en los cuales el personal, independiente del área, debe desempeñarse, este debe contar con:</i> <i>1.- Especificación completa de su desarrollo operacional en el área asociada.</i> <i>2.-Especificación completa del desarrollo del conocimiento</i>	Se evaluará mediante la obtención de la evidencia física, del documento desarrollado y presentado como la evaluación del personal, el cual tendrá como mínimo lo sugerido por la actividad.	El instructor y/o tutor del módulo, deberá otorgar las técnicas necesarias para que el participante sea capaz de realizar las evaluaciones pertinentes al personal a cargo, a su vez proporcionará las herramientas necesarias para cumplir con el objetivo del contenido.
E. COMUNICAR LOS RIESGOS EXISTENTES ASOCIADOS AL TRABAJO (QUEMADURAS, CAÍDAS), SEGÚN LOS PROCEDIMIENTOS DE LA EMPRESA	Una vez desarrollado el contenido, el participante manejará los principales tópicos de seguridad y será capaz de entregarlos a su personal a cargo para mantener la integridad física de estos y del resto del equipo.	I. E Desarrollar un informe tipo reporte con los tópicos de seguridad.	<i>Realizar un informe tipo con los principales tópicos de seguridad establecidos por la empresa, dirigido al personal a cargo de un área específica del restaurant. Este contará como mínimo con:</i> <i>1.- correcto uso de un uniforme adecuado para el cargo desempeñado</i> <i>2.- correcto uso de las herramientas apropiadas para la labor que desempeña</i>	Se evaluará mediante la entrega de la evidencia física, del informe con los principales tópicos de los cuales el personal por área que se encuentre a cargo debe manejar para desarrollar en óptimas condiciones su rol dentro del restaurant. Este deberá tener como mínimo los tópicos sugeridos por la actividad.	El instructor y/o tutor del módulo, deberá proporcionar las herramientas necesarias para el desarrollo de este informe, a su vez indicará la importancia que tiene para el personal a cargo saber cuáles son las óptimas condiciones de trabajo, para mantener su integridad física y la del equipo.

MODULO II: CONTROLAR, SUPERVISAR Y EVALUAR GESTIÓN

UNIDAD 2.1

EVALUAR, CALIFICAR, SUPERVISAR Y CONTROLAR COMPETENCIAS TÉCNICAS Y CONDUCTUALES DEL PERSONAL

DURACIÓN:
14 Horas pedagógicas

CONTENIDO	APRENDIZAJE ESPERADO	ACTIVIDAD	EJEMPLO ACTIVIDAD	EVALUACION ACTIVIDAD	INDICACIONES PARA EL INSTRUCTOR Y/O TUTOR
F. VERIFICAR SEGURIDAD DEL TRABAJADOR SEGÚN MUTUAL, DIRECCION DEL TRABAJO Y NORMAS DEL SERVICIO DE SALUD PARA GENERAR ENTORNO SEGURO.	Una vez desarrollado el contenido, el participante adquirirá las herramientas necesarias para verificar in situ la seguridad del personal a cargo.	I. F Chequear y controlar que el personal ejecute de manera apropiada.	<i>Fabricar un Check list (formato general), para controlar la correcta ejecución del trabajo realizado por el personal. Este check list contara como mínimo con:</i> 1.- correcto uso del uniforme de trabajo 2.- correcto uso de las herramientas 3.- correcto manejo en el área de trabajo	Se evaluara mediante la obtención de la evidencia física, check list desarrollado para controlar la correcta ejecución del trabajo a realizar por el personal a cargo, independiente del área en que estos se desempeñen. Este check list deberá contar con lo mínimo sugerido por la actividad.	El instructor y/o tutor del módulo, deberá, otorgar al participante las herramientas necesarias para desarrolle métodos que le permitan controlar la ejecución del personal a cargo.
G. SOLICITAR Y PROMOVER COMPORTAMIENTOS SEGUROS ENTRE LOS TRABAJADORES, SEGÚN LAS NORMAS DE SEGURIDAD DETERMINADAS POR LA EMPRESA	Una vez desarrollado el contenido, el participante dominara las técnicas comunicacionales necesarias para promover en forma acertada los comportamientos que ayudaran a mantener conductas seguras dentro del área de trabajo dispuesta para el personal a cargo.	I. G controla y chequear la ejecución del reglamento interno.	<i>Chequear que el reglamento interno se este ejecutando mediante la observación del personal a cargo.</i> 1.- Observar como se desempeña un garzón en su área, si este cumple con la el reglamento interno en base a la seguridad en su área de trabajo. 2.- Realizar un reporte informando la disminución o el aumento de los accidentes de trabajo.	Se evaluara mediante la obtención de la evidencia física a través del reporte (informe) donde se indique si existen disminuciones o aumentos de accidentes en el lugar de trabajo, basado en las sugerencias de la actividad señalada para el contenido.	El instructor y/o tutor del módulo, deberá, insistir en la importancia de promover los comportamientos seguro en los lugares de trabajo, a su vez le entregara las técnicas comunicacionales y herramientas necesarias para desarrollar el contenido.

MODULO II: CONTROLAR, SUPERVISAR Y EVALUAR GESTIÓN

UNIDAD 2.2

CONTROLAR, SUPERVISAR Y EVALUAR EL CUMPLIMIENTO DE LAS NORMATIVAS SANITARIAS Y DE SEGURIDAD

DURACIÓN:
14 Horas pedagógicas

CONTENIDO	APRENDIZAJE ESPERADO	ACTIVIDAD	EJEMPLO ACTIVIDAD	EVALUACION ACTIVIDAD	INDICACIONES PARA EL INSTRUCTOR Y/O TUTOR
A. VERIFICAR QUE LAS INSTALACIONES DEL LOCAL CUMPLAN CON LOS REQUERIMIENTOS DE HIGIENE Y SEGURIDAD, SEGÚN SERVICIO DE SALUD Y PROCEDIMIENTOS DE LA EMPRESA.	Una vez desarrollado el contenido, el participante maneja las herramientas necesarias para verificar las instalaciones del local, bajo un punto de vista seguro y de cumplimiento de los procedimientos de la empresa, si así procede.	I. A Controlar y chequear las hojas de control crítico de las instalaciones.	<p><i>Verificar que las instalaciones de red húmeda del restaurant, se encuentren en óptimo estado, mediante la hoja de control crítico y siguiendo los pasos indicados a continuación:</i></p> <p><i>1.- Chequear problemáticas estructurales que puedan afectar el uso seguro de la instalación y que conlleven problemáticas higiénicas en el área.</i></p> <p><i>2.- Controlar periódicamente que la instalación cuente con el equipamiento que requiere para su óptimo funcionamiento.</i></p> <p><i>3.- Solicitar al personal del área que informe frente a cualquier problemática que pueda presentarse.</i></p>	Se evaluara mediante la obtención de hoja de control crítico que evidencia que las instalaciones del local estén en óptimas o en malas condiciones de uso y mediante el reporte del personal del área, siguiendo los pasos sugeridos por la actividad.	El instructor y/o tutor del módulo deberá insistir en la importancia de verificar constantemente las condiciones en que se encuentren las instalaciones del local, indicando la importancia del control de las hojas críticas asociadas.

MODULO II: CONTROLAR, SUPERVISAR Y EVALUAR GESTIÓN

UNIDAD 2.2

CONTROLAR, SUPERVISAR Y EVALUAR EL CUMPLIMIENTO DE LAS NORMATIVAS SANITARIAS Y DE SEGURIDAD

DURACIÓN:
14 Horas pedagógicas

CONTENIDO	APRENDIZAJE ESPERADO	ACTIVIDAD	EJEMPLO ACTIVIDAD	EVALUACION ACTIVIDAD	INDICACIONES PARA EL INSTRUCTOR Y/O TUTOR
B. SUPERVISAR Y CONTROLAR EL CORRECTO FUNCIONAMIENTO Y SANITIZACIÓN DE MÁQUINAS Y EQUIPOS (FREIDORAS, REFRIGERADORES, DISPENSADORES, PLANCHAS CHURRASQUERAS, HORNOS, CONSERVERAS, CAMPANAS DE EXTRACCIÓN, BARRAS DE BAÑO MARÍA, OTROS MOBILIARIOS), SEGÚN INDICACIÓN DEL FABRICANTE Y DEL SERVICIO DE SALUD Y PROCEDIMIENTOS DE LA EMPRESA	Una vez desarrollado el contenido, el participante dominará las herramientas necesarias para verificar en forma periódica en que condiciones se encuentran las máquinas y equipos de cada una de las áreas del restaurant, para mantener una calidad del servicio constante, si así procede.	I. B Controlar y chequear las hojas de control crítico en máquinas y equipos.	<i>Realizar el control de las máquinas y equipos de cocina del restaurant, en base a las hojas críticas del área y mediante los siguientes procedimientos:</i> <i>1.- Revisar periódicamente la hoja de control crítico ubicada en las máquinas y equipos de la cocina,</i> <i>2.- Verificar las observaciones de la hoja crítica, para solucionar daños que puedan estar presentes en las máquinas y equipos, que perjudiquen el trabajo del personal y la entrega del servicio.</i> <i>3.- Solicitar al personal de cocina que informe frente a daños que puedan presentarse en su lugar de trabajo.</i>	Se evaluará mediante la obtención de evidencias físicas generadas a través de la revisión periódica a la hoja de control crítico que evidencian que las máquinas y equipos del local están en óptimas o en malas condiciones de uso, siguiendo los pasos sugeridos por la actividad.	El instructor y/o tutor del módulo deberá, insistir en la importancia que tiene realizar en forma periódica controles y chequeos a las instalaciones para otorgar un servicio de calidad en todo momento al cliente. A su vez otorgará las herramientas necesarias para realizar dicha actividad.

MODULO II: CONTROLAR, SUPERVISAR Y EVALUAR GESTIÓN

UNIDAD 2.2 CONTROLAR, SUPERVISAR Y EVALUAR EL CUMPLIMIENTO DE LAS NORMATIVAS SANITARIAS Y DE SEGURIDAD

DURACIÓN:
14 Horas pedagógicas

CONTENIDO	APRENDIZAJE ESPERADO	ACTIVIDAD	EJEMPLO ACTIVIDAD	EVALUACION ACTIVIDAD	INDICACIONES PARA EL INSTRUCTOR Y/O TUTOR
C. VELAR POR EL USO PERMANENTE Y CORRECTO DE LOS IMPLEMENTOS DE HIGIENE Y SANITIZACIÓN DEL PERSONAL A CARGO, SEGÚN SERVICIO DE SALUD Y LOS PROCEDIMIENTOS DE LA EMPRESA.	Una vez desarrollado el contenido, maneja las herramientas necesarias para velar por el correcto uso de los implementos de higiene, a su vez podrá otorgar a su personal la seguridad de que se están realizando los procedimientos necesarios para velar por la salud de ellos y la de los clientes, si así procede.	I. C Controlar y chequear las hojas de control crítico, para el personal.	<p><i>Verificar que el personal de cocina proceda frente a su labor basándose en las buenas prácticas de manipulación de alimento, esto deberá contar como mínimo con:</i></p> <p><i>1.- Portar la vestimenta adecuada (uso de delantales, cofia, mascarillas, guantes, entre otros)</i></p> <p><i>2.- Mantener la higiene personal adecuada (manos y uñas limpias y libres de joyas, pelo tomado, entre otros)</i></p> <p><i>3.- Mantener el área de trabajo siempre limpia de posibles focos de contaminación (desechos de verduras o restos de comidas, entre otros)</i></p> <p><i>4.- Mantener los utensilios de trabajo siempre limpios y en lugar seguro para su óptima utilización.</i></p> <p><i>5.- Informar sobre cualquier procedimiento que interfiera en el buen uso de los implementos y que puedan generar un riesgo de salud, tanto para el personal del área como para los clientes.</i></p>	Se evaluará mediante la obtención de la hoja crítica en donde se evaluará que esta tenga las observaciones pertinentes frente al correcto uso de los implementos de higiene dispuestos para el personal, la cual deberá cumplir con lo mínimo propuesto en la actividad.	El instructor y/o tutor del módulo deberá entregar al participante las herramientas necesarias para que este pueda verificar el correcto uso de los implementos de higiene en las distintas áreas del restaurant, a su vez insistirá en la importancia de controlar este punto dentro de la manipulación de alimentos, para prevenir cualquier accidente de salud que pueda presentarse con un cliente del restaurant y con el personal a cargo.

MODULO II: CONTROLAR, SUPERVISAR Y EVALUAR GESTIÓN

UNIDAD 2.2

CONTROLAR, SUPERVISAR Y EVALUAR EL CUMPLIMIENTO DE LAS NORMATIVAS SANITARIAS Y DE SEGURIDAD

DURACIÓN:
14 Horas pedagógicas

CONTENIDO	APRENDIZAJE ESPERADO	ACTIVIDAD	EJEMPLO ACTIVIDAD	EVALUACION ACTIVIDAD	INDICACIONES PARA EL INSTRUCTOR Y/O TUTOR
D. CHEQUEAR Y CONTROLAR EL ORDEN E HIGIENE EN LAS ÁREAS Y SECTORES DEL LOCAL, SEGÚN SERVICIO DE SALUD Y PROCEDIMIENTOS DE LA EMPRESA.	Una vez desarrollado el contenido, el participante manejará las herramientas necesarias para mantener un óptimo control de orden e higiene en las distintas áreas del restaurant, basándose en el servicio de salud y procedimiento de la empresa, si así procede.	I. D chequear y controlar mediante un check list, para temas de higiene (HACCP)	<i>Crear un check list para verificar correcto uso de las instalaciones para el público, este contara con:</i> <i>1.- control periódico de empresas externas que regulan y sanitizan el higiene del área.</i> <i>2.- verificar mediante el equipo de aseo de que este en perfectas condiciones higiénicas para el uso del cliente</i> <i>3.- controlar que cuenten con todo los implementos necesarios para otorgar un servicio de calidad a los clientes (papel higiénica, secador de manos en optimas condiciones, jabón, entre otras)</i>	Se evaluara mediante la evidencia física con la obtención del check list, el cual deberá contar con lo mínimo sugerido por la actividad.	El instructor y/o tutor del módulo deberá, otorgar a los participantes las herramientas necesarias para la creación de un check list apropiado para controlar el orden y la higiene en las áreas del restaurant, a su vez indicara la importancia de dicha actividad, frente a las normas de calidad en el servicio otorgado al cliente.
E. CONTROLAR LOS DESECHOS PRODUCIDOS POR LA ELABORACIÓN DE LAS COMIDAS, SEGÚN PROCEDIMIENTOS DE LA EMPRESA.	Una vez desarrollado el contenido, el participante dominara los conceptos ambientales sobre el manejo de los desechos, manejara las herramientas necesarias para controlar estos evitando así, accidentes que perjudiquen la entrega de calidad en el servicio.	I. E Manejar los desechos producidos por el restaurant.	<i>Crear un check list para verificar correcto uso de las instalaciones de áreas sucias.</i> <i>1.- se encuentre siempre segura, cerrada y diversificadas</i> <i>2.- verificar que los manipuladores no tengan contacto con el área</i> <i>3.- controlar la cantidad de residuos en el área</i> <i>4.- controlar los posibles focos de contaminación cruzada.</i>	Se evaluara mediante la obtención de evidencia física, un check list el cual contara con lo mínimo propuesto por la actividad señalada.	El instructor y/o tutor del módulo deberá proporcionar al participante las herramientas necesarias para generar un check list apropiado, a su vez otorgara las bases para que el participante sepa la importancia de mantener un apropiado control sobre los desechos generados por el restaurant, como manejarlos y como disponerlos para así evitar accidentes que perjudiquen la entrega de un servicio de calidad a los clientes.

MODULO III: MANEJAR SITUACIONES DE CONFLICTOS, COMO OPORTUNIDADES DE RETROALIMENTACION

OBJETIVO PRINCIPAL

Trabajar las técnicas apropiadas para manejar las situaciones conflicto como oportunidades reales de crecimiento en el servicio entregado por el restaurante a sus clientes y el liderazgo que se debe presentar frente al personal a cargo.

CUADRO SINOPTICO UNIDADES DEL MODULO 3: MANEJAR SITUACIONES DE CONFLICTOS, COMO OPORTUNIDADES DE RETROLIMENTACIÓN

3.1 Identificar y resolver situaciones de conflictos como oportunidades		Aprendizaje esperado de la unidad	3.2 Resolver y evaluar situaciones de conflicto como oportunidades		Aprendizaje esperado de la unidad
A. Identificar rápidamente conflictos que generan oportunidades y adoptar una rápida y adecuada acción para retroalimentar la calidad de servicio		Se espera que el participante una vez concluida la unidad maneje las situaciones de conflictos, identificándolas y resolviéndolas de forma de transformarlas en oportunidades de crecimiento para el restaurant.	A. Asumir la responsabilidad de encontrar una solución al conflicto dentro del ámbito de la responsabilidad individual.		Se espera que el participante una vez concluida la unidad maneje las situaciones de conflictos, evaluándolas y resolviéndolas de manera de integrar al personal a cargo en las responsabilidades compartidas y fidelizando a los clientes en forma de oportunidades.
B. Acercarse al foco del conflicto			B. Generar instancias de capacitación (upselling) al personal para transferir el conocimiento y la experiencia de resolución de conflicto.		
C. Ocuparse del conflicto, utilizando los recursos para ayudar en la solución de acuerdo con la política y procedimiento de la empresa u organización					
D. Realizar un seguimiento de la oportunidad para generar una respuesta optima y verificar como se solucionó.					
E. Contactar a clientes en caso de que exista un evento u otra acción, como forma de fidelizar y seguir la solución aplicada al conflicto asociado.					
HORAS TEÓRICAS	7		HORAS TEÓRICAS	7	
HORAS PRÁCTICAS	6		HORAS PRÁCTICAS	6	
DURACION TOTAL: 26 horas pedagógicas					

MODULO III: MANEJAR SITUACIONES DE CONFLICTOS, COMO OPORTUNIDADES DE RETROALIMENTACION

UNIDAD 3.1 IDENTIFICAR Y RESOLVER SITUACIONES DE CONFLICTOS COMO OPORTUNIDADES

DURACIÓN:
13 Horas pedagógicas

CONTENIDO	APRENDIZAJE ESPERADO	ACTIVIDAD	EJEMPLO ACTIVIDAD	EVALUACION ACTIVIDAD	INDICACIONES PARA EL INSTRUCTOR Y/O TUTOR
A. IDENTIFICAR RÁPIDAMENTE CONFLICTOS QUE GENERAN OPORTUNIDADES Y ADOPTAR UNA RÁPIDA Y ADECUADA ACCIÓN PARA RETROALIMENTAR LA CALIDAD DE SERVICIO.	Una vez desarrollado el contenido, el participante dominará las técnicas comunicacionales necesarias para identificar posibles conflictos revirtiendo esta situación como oportunidades de mejoramiento en el servicio.	I. A Identificar situaciones de conflicto en el área de trabajo.	<i>Observar un conflicto que pueda estar produciendo por la demora en la entrega oportuna de la cuenta solicitada por una mesa del restaurant en cuestión. Identificar este conflicto puntual como una oportunidad para generar una retroalimentación proveniente desde el cliente y así fortificar los canales de atención y mejorar el servicio entregado por el personal a cargo.</i>	Se evaluará el contenido con la obtención de evidencia audiovisual, en donde se colocará al participante en una situación conflictiva, tal como indica la actividad y este deberá actuar utilizando las técnicas de comunicacionales adquiridas, para lograr revertir la situación.	El instructor y/o tutor del módulo deberá, proporcionar las técnicas comunicacionales necesarias para lidiar y solucionar conflictos asociados a la actividad y dará énfasis en la importancia de revertir las situaciones de conflicto como oportunidades para el mejoramiento del servicio entregado a los clientes.

MODULO III: MANEJAR SITUACIONES DE CONFLICTOS, COMO OPORTUNIDADES DE RETROALIMENTACION

UNIDAD 3.1 IDENTIFICAR Y RESOLVER SITUACIONES DE CONFLICTOS COMO OPORTUNIDADES

DURACIÓN:
13 Horas pedagógicas

CONTENIDO	APRENDIZAJE ESPERADO	ACTIVIDAD	EJEMPLO ACTIVIDAD	EVALUACION ACTIVIDAD	INDICACIONES PARA EL INSTRUCTOR Y/O TUTOR
B. ACERCARSE AL FOCO DEL CONFLICTO	Una vez desarrollado el contenido, el participante dominará técnicas comunicacionales apropiadas, para fortalecer los diálogos que deberá sostener frente a conflictos que se estén produciendo en el lugar de trabajo.	I. B Desarrollar métodos de comunicación óptimos con clientes y con el personal.	<i>Dirigirse al foco del en conflicto, un cliente que espera por la cuenta y esta se demora, tomando en cuenta los siguientes detalles:</i> 1.- <i>escuchar atentamente la queja de cliente que esta generando el conflicto interno.</i> 2.- <i>dialogar con el cliente ofreciendo y presentándole la pronta solución, para bajar el perfil al conflicto.</i>	Se evaluara mediante la observación, evidencia audiovisual de la actividad señalada, donde el participante será medido por su capacidad de dialogar y prestar solución al conflicto presentado.	El instructor y/o tutor del módulo deberá, otorgar a los participantes las técnicas necesarias para entablar instancias de dialogo con los protagonistas en un conflicto, a su vez se le indicara la importancia que conlleva tomar los conflictos que se presentan en el área de trabajo como oportunidades para mejorar las áreas más débiles que se puedan estar presentando.
C. OCUPARSE DEL CONFLICTO, UTILIZANDO LOS RECURSOS PARA AYUDAR EN LA SOLUCIÓN DE ACUERDO CON LA POLÍTICA Y PROCEDIMIENTO DE LA EMPRESA U ORGANIZACIÓN	Una vez desarrollado el contenido, el participante dominará las técnicas, para la resolución de conflictos, necesarias para generar oportunidades de crecimiento a partir de estas.	I. C Gestionar todos los canales de estrategia posible para solucionar los conflictos que se presenten.	<i>Movilizar todos los recursos a disposición para solucionar el conflicto que presenta un cliente por la demora en la entrega de la cuenta solicitada, estos pueden ser:</i> 1.- <i>gestionar personalmente con el cajero para llevar la cuenta a la mesa</i> 2.- <i>conversar prudentemente con el mesero que atiende la mesa para agilizar la entrega de la cuenta.</i>	Se evaluara mediante la observación, evidencia audiovisual, en donde se mediará la capacidad de resolución de problema, tal como indica la actividad.	El instructor y/o tutor del módulo deberá, entregar las herramientas y técnicas necesarias para que el participante tenga la capacidad de enfrentar los conflictos de la manera más proactiva, para generar a partir de este una oportunidad de mejoramiento en el servicio.

MODULO III: MANEJAR SITUACIONES DE CONFLICTOS, COMO OPORTUNIDADES DE RETROALIMENTACION

UNIDAD 3.1 IDENTIFICAR Y RESOLVER SITUACIONES DE CONFLICTOS COMO OPORTUNIDADES

DURACIÓN:
13 Horas pedagógicas

CONTENIDO	APRENDIZAJE ESPERADO	ACTIVIDAD	EJEMPLO ACTIVIDAD	EVALUACION ACTIVIDAD	INDICACIONES PARA EL INSTRUCTOR Y/O TUTOR
D. REALIZAR UN SEGUIMIENTO DE LA OPORTUNIDAD PARA GENERAR UNA RESPUESTA OPTIMA Y VERIFICAR COMO SE SOLUCIONÓ.	Una vez desarrollado el contenido, el participante maneja las técnicas necesarias para realizar los seguimientos adecuados a la resolución del conflicto	I. D Desarrollar el seguimiento de la resolución del conflicto.	<i>Una vez que se solucione la problemática en la demora de la entrega de la cuenta, desarrollar un apropiado seguimiento:</i> 1.- Verificar personalmente que el cliente este conforme con la solución ofrecida. 2.-Ofrecer las disculpas necesarias y facilitar todo lo que se tenga a su disposición para que el cliente se sienta contenido frente al conflicto.	Se evaluara mediante la observación, evidencia audiovisual de la actividad señalada, midiendo la capacidad de seguimiento de la solución del conflicto que el participante tenga enfrentar.	El instructor y/o tutor del módulo deberá insistir en la importancia que tiene realizar el seguimiento en la resolución del conflicto, dando a entender que este procedimiento generara una oportunidad en la mejora del servicio al cliente.
E. CONTACTAR A CLIENTES EN CASO DE QUE EXISTA UN EVENTO U OTRA ACCIÓN, COMO FORMA DE FIDELIZAR Y SEGUIR LA SOLUCION APLICADA AL CONFLICTO ASOCIADO.	Una vez desarrollado el contenido el participante maneja las herramientas y técnicas necesarias para fidelizar y atraer un público objetivo, con el fin de posicionar el restaurant frente a la competencia	I. E Recopilar información de los clientes, para prestarles los servicios asociados que el restaurant ofrece a su clientela.	<i>Crear una lista de clientes frecuentes, que cuente con:</i> 1.- Nombre del cliente 2.- Numero de contacto y mail del cliente 3.- Preferencias de la información que el cliente quiere recibir. 4.- crear un link de ofertas y descuentos, en la página del restaurant para los clientes preferenciales. <i>Entre otros servicios que se le pueda ofrecer a la clientela, como forma de fidelizar su preferencia con el restaurant.</i>	Se evaluara mediante la obtención de evidencias físicas, tal como propone la actividad señalada, en donde se tomara en cuenta la mejor forma de atraer y fidelizar al público objetivo.	El instructor y/o tutor del módulo deberá proporcionar al participante las técnicas necesarias para atraer y fidelizar al publico objetivo al cual apunta el restaurant en cuestión, a su vez insistirá en la importancia que tiene el contar con un número de clientes que se encuentren conforme con el servicio entregado.

MODULO III: MANEJAR SITUACIONES DE CONFLICTOS, COMO OPORTUNIDADES DE RETROALIMENTACION

UNIDAD 3.2 EVALUAR SITUACIONES DE CONFLICTO COMO OPORTUNIDADES

DURACIÓN:
13 Horas pedagógicas

CONTENIDO	APRENDIZAJE ESPERADO	ACTIVIDAD	EJEMPLO ACTIVIDAD	EVALUACION ACTIVIDAD	INDICACIONES PARA EL INSTRUCTOR Y/O TUTOR
A. ASUMIR LA RESPONSABILIDAD DE ENCONTRAR UNA SOLUCIÓN AL CONFLICTO DENTRO DEL ÁMBITO DE LA RESPONSABILIDAD INDIVIDUAL.	Una vez desarrollado el contenido, el participante dominará las técnicas comunicacionales apropiadas para designar las responsabilidades al personal, a su vez será capaz de otorgar las herramientas necesarias para que estos cumplan en forma eficiente su rol frente a las áreas asociadas.	I. A Reunir al personal a cargo para comunicar las responsabilidades que deberán cumplir para mejorar la calidad del servicio.	<i>Generar instancias para fortalecer las responsabilidades asociadas del personal de cada área del restaurant, esta actividad contará con:</i> 1.- explicar mediante presentaciones audiovisuales sobre la importancia de asumir responsabilidades individuales y en equipo, para mejorar la calidad del servicio asociado. 2.- crear material informativo de las actividades que desarrollará el equipo. 3.- designar responsabilidades rotativas, indicando el encargado por área y el rol que deberá desempeñar en un determinado tiempo. Esta actividad se realizará con todo el personal a cargo independiente del área asociada.	Se evaluará mediante, la obtención de evidencia física asociada al desarrollo del material informativo entregado al personal, a su vez podrá evaluarse la actividad mediante la obtención de evidencia audiovisual, en donde se observará como el participante se comunicará con el personal a cargo y como este utiliza las técnicas comunicacionales adecuadas para la situación.	El instructor y/o tutor del módulo deberá proporcionar al participante las herramientas y técnicas necesarias para desarrollar el contenido, a su vez le presentará la importancia que implica delegar las responsabilidades para desarrollar un servicio integral de calidad a los clientes.

MODULO III : MANEJAR SITUACIONES DE CONFLICTOS, COMO OPORTUNIDADES DE RETROALIMENTACION

UNIDAD 3.2 EVALUAR SITUACIONES DE CONFLICTO COMO OPORTUNIDADES

DURACIÓN:
13 Horas pedagógicas

CONTENIDO	APRENDIZAJE ESPERADO	ACTIVIDAD	EJEMPLO ACTIVIDAD	EVALUACION ACTIVIDAD	INDICACIONES PARA EL INSTRUCTOR Y/O TUTOR
B. GENERAR INSTANCIAS DE CAPACITACIÓN (UPSELLING) AL PERSONAL PARA TRANSFERIR EL CONOCIMIENTO Y LA EXPERIENCIA DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTO.	Una vez desarrollado el contenido, el participante dominará técnicas comunicacionales y de trabajo en grupo de alto uso para el mejoramiento en el servicio entregado, para evitar así posibles conflictos que se puedan presentar en el área de trabajo.	I. B Desarrollar capacitaciones puntuales, para reforzar áreas de trabajo que se vean afectadas.	<i>Capacitar a los coperos del restaurant para mejorar el flujo de copas que se deben manejar en el local, de esta forma evitar posibles conflictos que se presenten por la escasez, en el momento de alta demanda, de copas en una mesa que recién a tomado su pedido. Para esto se</i> 1.- Reunir al personal del área para instruirlos y capacitarlos frente a la importancia de mantener la rotación necesaria para los minutos de alta y baja afluencia de público. 2.- prestar la implementación necesaria para lograr el objetivo planteado.	Se evaluará mediante la observación de dicha capacitación, evidencia audiovisual, en donde se tomara en cuenta, la rapidez con la que el participante entregue la información, la claridad en el planteamiento de los objetivos con el fin de mejorar alguna falencia existente y la entrega oportuna de herramientas necesarias que el personal requiera si así es el caso.	El instructor y/o tutor del módulo deberá, instruir al participante frente a la importancia de ir generando estas instancias de mejoramiento en la calidad del servicio entregado, con la pronta capacitación del personal a cargo, a su vez deberá otorgarle al participante las herramientas y técnicas comunicacionales y manejo de grupo que requiera para dicha actividad.