Educación Básica de Adultos
Formación en Oficio

Sector Hotelería y Turismo

Oficio:
Barman

Introducción al Plan de Estudio

Nivel de entrada: Segundo Nivel

Presentación

El Ministerio de Educación inició un proceso de reforma de la Educación de Adultos, uno de cuyos hitos más destacables fue la aprobación de un nuevo Marco Curricular en el contexto de una educación para toda la vida.

El nuevo Marco Curricular, aprobado mediante Decreto Supremo de Educación Nº239/2004, define para la Educación Básica y Media Objetivos Fundamentales y Contenidos Mínimos Obligatorios de Formación General, y considera, en forma opcional, la formación en oficio, la cual prepara a la persona para ejecutar una tarea normalizada, la mayor parte de las veces de carácter individual.

Este oficio se orienta a dar respuesta a las demandas del desarrollo productivo dentro de las tendencias que presenta el empleo, mediante un diseño curricular modular con enfoque de competencias laborales que puede incluir entre 1 y 3 módulos, y además ofrece la posibilidad de articulación con las especialidades de la Formación Técnica de Nivel Medio, lo que permite sea reconocido como parte de esta última si la persona decide continuar en la especialidad técnica en el nivel medio.

La propuesta del Ministerio de Educación para la formación en oficio incluye el Plan de Estudio señalando para cada módulo los Aprendizajes Esperados que lo constituyen y la duración en horas, así como los requerimientos de recursos de aprendizaje y de recursos de infraestructura necesarios para impartir el oficio.

El oficio de Barman prepara a los estudiantes adultos y adultas para realizar labores de barman, tales como la habilitación del área de bar para atención de clientes, la preparación y decoración de bebidas tanto alcohólicas como analcohólicas y cocktails, la verificación de la edad a aquellos clientes que muestren minoría de edad, actividades que podrá desarrollar en establecimientos tales como: hoteles, restaurantes, bares, centros turísticos y casinos, entre otros.

El oficio de Barman está articulado con la especialidad de Servicios Hoteleros del sector Hotelería y Turismo de la Educación Media Técnico-Profesional, específicamente con aprendizajes contenidos en el módulo “Técnicas de servicio de bar”, y está orientado a desarrollar las siguientes capacidades:

- Manejar y aplicar técnicas de protocolo
- Hacer uso eficiente del lenguaje para establecer comunicaciones y proporcionar información.
- Mantener una presentación personal acorde con las funciones que se ejerza.
- Manejar sistemas de archivo, manuales y computarizados.

- Utilizar eficientemente los equipos y máquinas de uso frecuente en una organización
- Aplicar normas de prevención de riesgos y técnicas de primeros auxilios.

El diseño del oficio está basado en las siguientes unidades de competencia:

- Preparar el bar.
- Servir vinos, tragos y cocktails.
- Atender clientes.

Plan de Estudio

Módulo	Aprendizajes Esperados
Acondicionamiento de la barra y elaboración de bebidas.	■ Prepara y mantiene la barra. ■ Prepara y sirve tragos y cocktails.
Duración	**108 horas**

Módulo	Aprendizajes Esperados
Atención de clientes en servicios de alimentación y bebidas.	■ Recibe y ubica al cliente en servicios de alimentación y bebida. ■ Toma el pedido del cliente en servicios de alimentación y bebida. ■ Sirve el pedido del cliente en servicios de alimentación y bebida. ■ Realiza el cobro y despedida del cliente en servicio de alimentación y bebida.
Duración	**108 horas**

Requerimientos de recursos de aprendizaje

Material impreso

Un conjunto de material didáctico impreso actualizado, al cual tengan acceso en forma expedita y oportuna estudiantes y docentes con el fin de consultar, profundizar y actualizar materias referidas a los módulos del oficio. Deberá incluir material impreso relativo a los siguientes temas: enología y armonía de vinos y comidas, preparación de tragos y cocktails, planificación y control de los servicios de bar, técnicas de servicio de bar, técnicas de servicio de atención al cliente.

Material audiovisual

Conjunto de material audiovisual actualizado, al cual tengan acceso en forma expedita y oportuna estudiantes y docentes, con el fin de apoyar materias relacionadas con los módulos del oficio, tales como: videos, diapositivas y fotos referidas directamente con el oficio.

Herramientas, implementos y utensilios

Una cantidad de implementos y utensilios que puedan ser utilizados en forma oportuna por cada estudiante en las actividades de servicio de bar y comedor.

Requerimientos de infraestructura

Taller del oficio

Espacio que permita efectuar actividades propias del oficio, en función de los aprendizajes de los estudiantes adultos y adultas. Debe contar con iluminación natural y cortinas, además de iluminación artificial, con una red de enchufes dobles para toma de corriente en condiciones seguras, distribuidos por las paredes de la sala y con características de iluminación, ventilación y temperatura acorde con la normativa vigente de construcción de establecimientos educacionales. Debe contener mobiliario que permita simular y realizar las distintas funciones de un servicio de bar.

Debe contar además con un lugar que permita cambiarse de vestuario en condiciones adecuadas.

Educación Básica de Adultos
Formación en Oficio

Sector Hotelería y Turismo

Oficio
Barman

Módulo
Acondicionamiento de la Barra y Elaboración de Bebidas

Horas sugeridas para desarrollar las actividades orientadas a conseguir los aprendizajes esperados y evaluar su logro: **108 horas**

Introducción

El módulo "Acondicionamiento de la barra y elaboración de bebidas" prepara a las personas del curso para realizar las labores que conducen a la habilitación del área de bar y preparación de bebidas. Estas labores incluyen, la limpieza de superficies, repaso de herramientas, implementos y cristalería, reposición y almacenamiento de insumos, control de inventarios, preparación de bebidas alcohólicas y de fantasía, entre otros.

Este módulo se articula con el módulo "Servicio de bar" de la especialidad de Servicios hoteleros del sector Hotelería y turismo de la Educación Media Técnico-Profesional, y se orienta a desarrollar las siguientes capacidades:

- Hacer uso eficiente del lenguaje para establecer comunicaciones y proporcionar información.
- Mantener una presentación personal acorde con las funciones que se ejerza.
- Manejar sistemas de archivo, manuales y computarizados.
- Utilizar eficientemente los equipos y máquinas de uso frecuente en una organización.

En la base del diseño del módulo se encuentran las siguientes unidades de competencia del Perfil Ocupacional de Barman:

- Atender clientes.
- Mantener presentación personal y comedores.

Orientaciones metodológicas

El módulo de "Acondicionamiento de la barra y elaboración de bebidas" es eminentemente práctico y en él, los estudiantes adultos y adultas desarrollan habilidades para organizar el espacio físico del bar, preparar e higienizar herramientas y utensilios, realizar controles del stock de materias primas e insumos del bar y atender clientes. Para ello, las metodologías sugeridas son la demostración y juego de roles, análisis de casos y las actividades prácticas de taller. Se sugieren las siguientes actividades:

- Análisis de casos reales, en los cuales las personas del curso puedan examinar las diversas situaciones que se pueden originar en el proceso de atención de clientes en un servicio de alimentación.
- Resolución de problemas a través del juego de roles, en los cuales los estudiantes encuentren la/s mejor/es forma/s de solución en función de cumplir con los requerimientos de los clientes.

Sugerencias de evaluación

Durante todo el proceso se recomienda utilizar la evaluación formativa y sumativa, a través de diversas estrategias e instrumentos para evaluar aprendizajes, que permitan recoger evidencias sobre el logro de los desempeños y conocimientos considerados en los aprendizajes esperados.

Se sugiere que al inicio del módulo se aplique una evaluación diagnóstica a todos los estudiantes adultos y adultas, la que permitirá realizar ajustes a la estrategia de enseñanza diseñada por el profesor o profesora.

Dada la naturaleza de los aprendizajes señalados en el módulo, se recomienda diseñar actividades de evaluación que consideren procesos y resultados de las actividades de aprendizaje, acompañadas con un instrumento de evaluación que sea consistente con los criterios de evaluación. Dichas evaluaciones ponderarán un 80% respecto de la evaluación final y un 20% corresponderá a evaluaciones teóricas que permitan comprobar dominio de normas.

En términos generales, se sugiere considerar los siguientes criterios en el momento de diseñar las actividades de evaluación:

- Considerar que las actividades deben integrar los conocimientos, habilidades y actitudes que se busca desarrollar.
- Orientar las actividades hacia el logro de desempeños técnicos y no al manejo de definiciones o técnicas aisladas.
- Favorecer actividades que sitúen a las personas del curso en el contexto real en el cual tendrán que desempeñar el oficio.

Aprendizajes esperados y criterios de evaluación

Aprendizajes esperados	Criterios de evaluación
Prepara y mantiene la barra.	• Verifica que el stock de bebidas alcohólicas y de fantasía sea suficiente para la jornada, solicitando abastecimiento si fuese necesario. • Realiza el traslado de racks de cristalería y cajas de materias primas e insumos, desde y hacia la barra, resguardando la integridad física de la persona y el cuidado de los elementos. • Limpia y mantiene la barra, cristalería y utensilios del bar, utilizando productos inocuos y adecuados al tipo de superficie y considerando criterios establecidos en el Reglamento Sanitario y normas de seguridad. • Dispone ordenadamente las botellas y productos líquidos requeridos para las preparaciones y servicio de bar, resguardando la calidad y temperatura de cada producto. • Dispone y mantiene guardados los insumos para preparaciones de tragos y picoteo en porciones y lugares establecidos, optimizando su estado de conservación. • Mantiene los accesorios (posavasos, bombillas, servilletas, pocillos, palillos etc.) en cantidad necesaria y al alcance de los usuarios. • Vela porque la organización del espacio de trabajo y la condición de los electrodomésticos permitan la preparación de bebidas y cocktails en forma expedita, segura y limpia. • Mantiene los espacios de flujo, accesos y salidas de la barra, libres de elementos que obstaculicen el desplazamiento.

Aprendizajes esperados	Criterios de evaluación
Prepara y sirve tragos y cocktails.	• Selecciona correctamente los insumos y licores requeridos según el tipo de preparación solicitada. • Utiliza las medidas apropiadas y establecidas para la preparación de tragos o cocktails solicitados, cuidando de no derramar producto y manteniendo esmeradamente la higiene del proceso. • Manipula con seguridad el electrodoméstico requerido, para la mezcla y batido de la preparación. • Sirve el cocktail o trago en la cristalería adecuada al tipo de preparación, en la cantidad justa, evitando derrames y contaminación del producto. • Decora los tragos y copas en forma rápida y sin recargar el decorado.

Contenidos

- Preparaciones de tragos y cocktails, recetas, ingredientes utilizados, elementos de decoración.
- Tipo y características de los vinos.
- Técnicas para batir, licuar, mezclar y escarchar, utilizadas en la preparación de tragos.
- Técnicas en el traslado de objetos pesados.
- Reglamento Sanitario.
- Ley General de Alcoholes.

Bibliografía

- Creaciones y Servicios Editoriales S. A., El libro de oro de los cócteles, Editorial Creaciones y Servicios Editoriales S.A, España, 1993.
- Ediciones Felc, Manual de cócteles, Ediciones FELC, Santiago, Chile.
- Flores, G. M. de, Los vinos, los quesos y el pan, Limusa, México, 1995.
- Kotschevar, Lendal y Mary L. Tanke, Administración de bares y bebidas, Instituto Educacional, México, 1991.
- Toro, Mario José, Alimentos y bebidas. Manual técnico de operaciones A&B, Ediciones Hotelera Toral, Chile, 1996.

Educación Básica de Adultos
Formación en Oficio

Sector Hotelería y Turismo

Oficio
Barman

Módulo
Atención de Clientes en Servicios de Alimentación y Bebidas

Horas sugeridas para desarrollar las actividades orientadas a conseguir los aprendizajes esperados y evaluar su logro: 108 horas

Introducción

El módulo "Atención de clientes en servicios de alimentación y bebidas", prepara a los estudiantes adultos y adultas para realizar la atención integral de clientes en las distintas modalidades de servicios de alimentación.

Este módulo se articula con los módulos de "Servicio de cafetería", "Servicio de vinos", "Técnicas de servicio de comedores y atención al cliente" y "Técnicas de servicio de bar", de la especialidad Servicios Hoteleros del sector Hotelería y Turismo de la Educación Media Técnico-Profesional.

Este módulo es común para los oficios de Barman y Garzón, aún cuando existen ciertos contenidos diferenciadores relacionados con el contexto del oficio en el que se trabaje. Esto implica que podría ser convalidado y así facilitar la formación en ambos oficios sólo cursando el módulo que falte realizar.

El módulo permite desarrollar las siguientes capacidades:

- Manejar y aplicar técnicas de protocolo.
- Hacer uso eficiente del lenguaje para establecer comunicaciones y proporcionar información.
- Mantener una presentación personal acorde con las funciones que se ejerza.
- Preparar y atender cafetería y comedores.
- Manejar sistemas de archivo, manuales y computarizados.
- Utilizar eficientemente los equipos y máquinas de uso frecuente en una organización.

En la base del diseño del módulo se encuentran las siguientes unidades de competencia del Perfil Profesional de la especialidad de Servicios hoteleros del sector Hotelería y turismo de la Educación Media Técnico-Profesional:

- Atender clientes.
- Mantener presentación personal y comedores.

Orientaciones metodológicas

El módulo "Atención de clientes en servicios de alimentación y bebidas" es eminentemente práctico y en él, las personas del curso desarrollan habilidades para atender clientes en diversos servicios de alimentación y bebidas. Para ello, las metodologías sugeridas son la demostración y juego de roles, análisis de casos y las actividades prácticas de taller. Se sugieren además las siguientes actividades:

- Análisis de casos reales, en los cuales los estudiantes adultos y adultas puedan examinar las diversas situaciones que se pueden originar en el proceso de atención de clientes en un servicio de alimentación.
- Resolución de problemas a través del juego de roles, en los cuales los estudiantes encuentren la/s mejor/es forma/s de solución en función de cumplir con los requerimientos de los clientes.

Sugerencias de evaluación

Durante todo el proceso se recomienda utilizar la evaluación formativa y sumativa, a través de diversas estrategias e instrumentos para evaluar aprendizajes, que permitan recoger evidencias sobre el logro de los desempeños y conocimientos considerados en los aprendizajes esperados.

Se sugiere que al inicio del módulo se aplique una evaluación diagnóstica a los estudiantes adultos y adultas, la que permitirá realizar ajustes a la estrategia de enseñanza diseñada por el profesor o profesora.

Dada la naturaleza de los aprendizajes señalados en el módulo, se recomienda diseñar actividades de evaluación que consideren procesos y resultados de las actividades de aprendizaje, acompañadas con un instrumento de evaluación que sea consistente con los criterios de evaluación. Dichas evaluaciones ponderarán un 80% respecto de la evaluación final y un 20% corresponderá a evaluaciones teóricas que permitan comprobar dominio de normas.

En términos generales, se sugiere tener en cuenta los siguientes criterios en el momento de diseñar las actividades de evaluación:

- Considerar que las actividades deben integrar los conocimientos, habilidades y actitudes que se busca desarrollar.
- Orientar las actividades hacia el logro de desempeños técnicos y no al manejo de definiciones o técnicas aisladas.
- Favorecer actividades que sitúen a las personas del curso en el contexto real en el cual tendrán que desempeñar el oficio.

Aprendizajes esperados y criterios de evaluación

Aprendizajes esperados	Criterios de evaluación
Recibe y ubica al cliente en servicios de alimentación y bebida.	• Establece el primer contacto con el cliente de manera cordial, expedita y sin distracción, saludando según protocolo de la empresa, modulando correctamente las palabras y considerando las normas de comunicación universalmente establecidas para la atención de clientes. • Indica o sugiere una ubicación, según el número de clientes, su requerimiento, reserva y disponibilidad de espacios. • Realiza el traslado de los clientes a su ubicación definitiva, evitando los accesos dificultosos y zonas que impliquen riesgo para las personas. • Ofrece implementos o accesorios para clientes con necesidades especiales, niños y lactantes. • Asiste a los clientes en el momento de tomar su ubicación en las sillas, deslizándolas suave y discretamente. • Acomoda las pertenencias y prendas de vestir que incomoden a los clientes al momento de tomar su ubicación. • Verifica, consultando al cliente, que se encuentren cómodos y conformes con la ubicación. • Entrega carta de productos a todos los clientes y toma distancia de las personas, a objeto que puedan elegir tranquilamente su pedido. • Mantiene en todo momento una presentación personal, que considere higiene personal, un vestuario limpio y ordenado.

Aprendizajes esperados	Criterios de evaluación
Toma el pedido del cliente en servicios de alimentación y bebida.	• Informa con cortesía, de manera clara y con conocimientos, respecto de los productos y especialidades del restaurante, cafetería o bar. • Sugiere alternativas para aquellas personas que manifiestan requerimientos especiales relacionados con opciones culturales, étnicas, religiosas o médicas, como por ejemplo: veganismo, vegetarianismo, judaísmo, hinduismo, budismo, diabéticos y celiacos entre otros. • Responde, rápida y cortésmente, las inquietudes de los clientes e informa de restricciones respecto al consumo de determinados productos, por ejemplo, consumo de alcohol, productos en veda entre otros. • Maneja eficazmente situaciones de tensión, logrando comunicarse asertivamente con clientes difíciles, manteniendo en todo momento el control y la cortesía. • Registra el pedido del cliente, de manera legible, según codificación y protocolo de la empresa y en un tiempo prudente. • Verifica la trascripción del pedido, consultando con el cliente y realiza las correcciones y modificaciones que surgieren.

Aprendizajes esperados	Criterios de evaluación
Sirve el pedido del cliente en servicios de alimentación y bebida.	• Verifica que los alimentos y bebidas a servir correspondan con la orden o pedido realizado por el cliente. • Traslada los productos hacia el cliente de manera segura, higiénica y en el mínimo tiempo requerido por la tarea. • Sirve alimentos y bebidas de acuerdo con secuencia de elaboración y normas de protocolo. • Retira de la mesa o barra, vajilla, cubiertos y copas usadas, reemplazándolas si corresponde. • Comprueba, preguntando al cliente, la conformidad de los alimentos y bebidas servidos, solucionando las disconformidades si las hubiesen.

Aprendizajes esperados	Criterios de evaluación
Realiza el cobro y despedida del cliente en servicio de alimentación y bebida.	• Verifica que la papeleta de cobro corresponda al cliente, que incorpore los detalles e impuestos legales y no contenga errores o enmiendas. • Entrega discretamente la cuenta al cliente que la ha solicitado, y espera a una distancia prudente que la persona lo llame. • Responde cortésmente las dudas y posibles medios de pago autorizados por la empresa. • Maneja con seguridad y tranquilidad cualquier situación conflictiva que surgiere producto del cobro del servicio, siempre anteponiendo el justo interés del cliente. • Procesa el pago según modalidad establecida por el establecimiento, entrega boletas o comprobantes y consulta al cliente su conformidad con la transacción. • Se despide de los clientes con un saludo cordial y respetuoso, evitando el contacto físico más allá de lo protocolarmente aceptado y de acuerdo con procedimientos establecidos por la empresa.

Contenidos

- Técnicas de atención a clientes.
- Técnicas de comunicación.
- Orientación al servicio centrado en el cliente y la atención eficaz.
- Normas de protocolo.
- Técnicas y formularios de registro de pedidos.
- Normas de higiene en servicios de alimentación y bebida.
- Alimentación y religión.
- Técnicas para ofrecer productos de una carta de bebidas y alimentos.
- Medios y formas de pago (en efectivo – cheque bancario – cheque restaurante – tarjetas de débito, tarjetas de crédito).

Bibliografía

- Carreño, Manuel Antonio, Manual de urbanidad y buenas maneras, Editorial Grupo Patria Cultural, México, 2004.
- Ford, Robert C. y Cherrill P. Herat, Atención al cliente en los servicios de ocio, Editorial Paraninfo, Madrid, 2001.
- Gallego, J. F., y J. P. F. Tablado, Manual práctico de restaurante, Paraninfo, Madrid, 1991.
- Kottler, P., J. Bowen, J. Makens, y M. A. Sánchez Carrión, Mercadotecnia para hotelería y turismo, Prentice-Hall Hispanoamericana, México, 1997.
- Soto Diez, Carmen, Las buenas maneras, uso y costumbres sociales. El protocolo, Editorial Palabra, Madrid, 2004.