

PLAN APRENDIZAJE REMOTO 4

Liceo Técnico Profesional Agrícola Marítimo Bosque Nativo
Especialidad Servicios de Hotelería- 3°medio C
Prof.Carolina Aguilera – Prof.Susan Sanchez

Guía de aprendizaje remoto N°4 - 3°medio C

Instrucciones generales:

- La guía se puede realizar escrita a mano o en computador , se divide en dos partes: La 1° parte corresponde al módulo de Atención al cliente en servicios de Hotelería, si hay dudas o consultas en la 1° parte deben realizarla mediante mail o wtsap a profesora Carolina carolina.aguilera@liceobosquenativo.cl wtsap +56976700183.
- La 2° Parte corresponde al Módulo de Elaboración de Alimentos de baja, si hay dudas o consultas deben realizarla mediante mail o wtsap a profesora Susan susan.sanchez@liceobosquenativo.cl
- Plazo máximo de entrega es el VIERNES 05 de JUNIO 2020 antes de las 13 hrs.
- Una vez entregado el trabajo, profesoras revisarán y realizarán retroalimentación mediante correo electrónico.
- Si hay dudas o consultas, las pueden realizar mediante wtsap o correo electrónico ya mencionado, además recordar que según lo indicado por Dirección el horario de atención es de lunes a jueves desde las 9 a las 17 hrs y viernes desde 9 a 14 hrs.

Módulo Atención al cliente en servicios de hotelería .

Objetivo aprendizaje: Atender clientes de acuerdo a sus necesidades, deseos y demandas, aplicando técnicas de comunicación efectiva, interactuando en idioma inglés básico cuando fuese necesario, orientando e informando de manera clara y precisa sobre los servicios del establecimiento, cumpliendo estándares definidos de presentación y aseo personal.

Habilidad: Solucionar demandas y necesidades de los clientes.

Objetivo de la Actividad: solucionar posibles conflictos con clientes en un restarurant.

ACTIVIDAD A DESARROLLAR

Para interiorizarse mejor en el tema ver videos

https://www.youtube.com/watch?time_continue=146&v=vKxO8GXdXhM&feature=emb_title

<https://www.youtube.com/watch?v=TYhzourelNo>

<https://www.youtube.com/watch?v=Y0kHtqpcW00>

Según ejemplo entregado completar cuadro, donde cada estudiante deberá elegir dos situaciones de conflicto mencionadas, en la cual debe detallar la situación y luego según su criterio entregar una posible solución al conflicto (14 pts).

Algunas situaciones que se viven en un restaurant:

- a) Cuando a un cliente no le gustó su platillo y dice que no era lo que esperaba...
- b) Al mesero se le olvida ordenar un platillo en cocina....

PLAN APRENDIZAJE REMOTO 4

Liceo Técnico Profesional Agrícola Marítimo Bosque Nativo

Especialidad Servicios de Hotelería- 3°medio C

Prof.Carolina Aguilera – Prof.Susan Sanchez

- c) Un cliente está pasado de copas y no acepta pagar todo lo que se tomó....
- d) Un cliente se acabó casi todo el platillo y dice que no le gustó....
- e) Cuando un cliente dice que no le gustó la botella de vino que pidió...
- f) ¿Qué hacer cuando un cliente dice que tiene frío y el de la mesa de al lado dice que tiene calor...?

Por ejemplo:

Conflicto o problema	Desarrollo de la situación	Posible solución
Por algún motivo se satura el cajero y tarda la cuenta....	En el Restaurant Bordelago, ubicado en la localidad de Ensenada, hay una familia almorzando, de pronto el padre de familia recibe una llamada telefónica donde debe regresar a Puerto Varas de forma inmediata , por tanto , pide la cuenta en forma sorpresiva , aún no terminan todos de almorzar, entonces le solicita al garzón que sea rápido con la cuenta por la urgencia , pero el cajero del restaurant está realizando una cuenta de un grupo de 20 personas y se está demorando	Explicar al cliente que hay una demora y dar las disculpas del caso. Solicitar al cajero ver la posibilidad de atender en calidad de urgente la cuenta del cliente. Si no es posible realizar ésta acción, explicar al cliente apurado que se está haciendo lo posible para entregar su cuenta.

Entonces, elegir dos situaciones de conflicto y completar cuadro según el ejemplo dado.

N° 1 Conflicto o problema	Desarrollo de la situación	Posible solución

PLAN APRENDIZAJE REMOTO 4

Liceo Técnico Profesional Agrícola Marítimo Bosque Nativo
Especialidad Servicios de Hotelería- 3°medio C
Prof.Carolina Aguilera – Prof.Susan Sanchez

N°2 Conflicto o problema	Desarrollo de la situación	Posible solución

2°PARTE

Modulo: Elaboración de Alimentos de Baja Complejidad.

Objetivo de Aprendizaje de la Especialidad:

O.A.3 Elaborar productos de baja complejidad gastronómica utilizando equipos y utensilios para procesar las materias primas e insumos requeridos.

Objetivo de Aprendizaje de la Actividad: Conocer Los diferentes tipos de equipos, utensilios y electrodomésticos, considerando su uso, para la elaboración de productos en la gastronomía, respetando las normas de higiene y prevención de riesgo.

PLAN APRENDIZAJE REMOTO 4

Liceo Técnico Profesional Agrícola Marítimo Bosque Nativo
Especialidad Servicios de Hotelería- 3° medio C
Prof. Carolina Aguilera – Prof. Susan Sanchez

Instrucciones de la actividad (36 PTS):

1. El estudiante se deberá interiorizar e investigar sobre el tema, nombrando y describiendo el uso de equipos, utensilios o electrodomésticos (24 elementos en total, 1 punto por cada uno), estos deben ir acompañados con una imagen de apoyo (recorte, dibujo coloreado o impresión, 0.5 puntos por cada una) para una mejor descripción de estos.

Ejemplos:

- A) Mesón de trabajo: Son superficies de apoyo o lugares donde el cocinero efectúa sus preparativos y trabajos. Se recomiendan que sean de acero inoxidable.



Mesón de trabajo en cocina

- B) Sartén: Utensilio de cocina usado para freír y saltera, generalmente en aceite y mantequilla. Recipiente metálico de bordes bajos y abiertos, con una manilla. Existen en diferentes tamaños.



Sartén

2. Estas guías (N°1, N°2, N°3 y N°4) serán entregadas al reingreso de las clases, a la profesora encargada del módulo, con el fin de elaborar un portafolio con ellas.