
Instructivo para el

FACILITADOR

Guía de capacitación para **BARISTAS**

Intensidad: 15 horas

**Preparar la bebida de café de acuerdo con
principios técnicos y buenas prácticas.**



Programa de Promoción
de Consumo de Café de Colombia

Instructivo para el **FACILITADOR**

Guía de capacitación para **BARISTAS**

Intensidad: 15 horas

Textos e Infografía

Luis Fernando Velez

Concepción pedagógica

Fundación Manuel Mejía

www.fmm.edu.co



Asesores pedagógicos

Germán Ramiro Piñeros

Solman Yamile Díaz

Corrección de estilo

Yamile Andrea Becerra

Diseño y diagramación

Lorena Morales

Ilustración

Daniel Roa Pinzón

Coordinación editorial

Erika Mosquera Ortega

Fotografía

Archivo Fundación Manuel Mejía

Shutterstock

Fotografía de producto

Isidro Zambrano

Producción y postproducción de video

RLAD Soluciones Visuales EU



**Programa de Promoción
de Consumo de Café
de Colombia**

Fideicomiso Programa de Promoción de Consumo de Café de Colombia, TOMA CAFÉ

Fideicomitentes

Federación Nacional de Cafeteros de Colombia

Industria Colombiana de Café Colcafé S.A.

Nestlé de Colombia S.A.

Torrecafé Águila Roja S. A.

Casa Luker S.A.

- Buencafé Liofilizado de Colombia • C.I. Tecnocafé S. A.
- Ficas Ltda. • Café Brisal Ltda. • Café Flor • Café Galavis
- Navarro Vives e Hijos • Devotion S.A.S. • Girones S.A.
- Industrias Fuller Pinto S.A. • Jordávila S.A. • La Fragancia Ltda.
- Morasurco Café Puro • Procafecol S.A. • Productos Colosal
- Sercafé S.A. • Supercoffee S.A. • Toscafé OMA S.A. • Vive Café S.A.

Coordinación Ejecutiva

Ana María Sierra

Guía de Capacitación para Baristas.

Instructivo para el facilitador, intensidad 15 horas

Primera edición, Febrero de 2011

© Copyright 2011 Fiducaf, Fideicomiso Programa de Promoción de Consumo de Café de Colombia

Todos los derechos reservados. Prohibida su reproducción sin autorización escrita de los titulares del copyright.

ISBN: 978-958-99829-0-7

Hecho el depósito legal

Impreso por Panamericana Formas e Impresos S.A.

Impreso en Colombia

El Programa de Promoción de Consumo de Café de Colombia, que provee los fondos para este material educativo, es un fideicomiso constituido por Casa Luker S.A., la Federación Nacional de Cafeteros de Colombia, Industria Colombiana de Café Colcafé S.A., Nestlé de Colombia S.A., Torrecafé Águila Roja S.A. y numerosas compañías tostadoras de café medianas y pequeñas, estas dos últimas representadas por Toscafé OMA e Industrias Fuller Pinto S.A., cuyo objeto primordial es promover el consumo doméstico de café. La estrategia de formación complementaria “El negocio con más cuerda”, cuyo objetivo es elevar la productividad y promover un modelo sostenible de comercialización del café, está orientada por el Grupo Consultivo de Preparación y Equipos, constituido por profesionales de las áreas de calidad de las diferentes organizaciones miembro.

Esta Guía de Capacitación para Baristas, hace parte de la estrategia de formación complementaria presencial “El negocio con más cuerda”, cuyo objetivo es elevar la productividad y promover un modelo sostenible de comercialización de café. “El negocio con más cuerda”, es una alianza del Programa Toma Café con el SENA y cuenta con el apoyo de Fenalco, Cotelco y Acodrés, instituciones que hacen posible que sus contenidos educativos lleguen a miles de preparadores de café y baristas de panaderías, hoteles, restaurantes, cafeterías y tiendas especializadas de café, de las principales ciudades del país.

El Programa Toma Café agradece a la Federación Nacional de Cafeteros de Colombia por la autorización de uso de la Tabla de defectos del café; el permiso de uso de las imágenes de archivo y su apoyo para la producción del video “El café del árbol a la taza”. Igualmente, a la Oficina de Calidad de Café, Almacafé S.A. por su contribución a los contenidos de este material didáctico.

Instructivo para el facilitador Guía de Baristas

Apreciado facilitador, reciba un cordial saludo.

A continuación encontrará información importante para el correcto desarrollo de las sesiones correspondientes al **Curso de Preparación de Café**

El objetivo del curso es elevar el nivel de competencia laboral del participante y resignificar el papel que juega el café en el desarrollo de su ocupación.

Las sesiones se diseñaron teniendo en cuenta los siguientes momentos metodológicos:

Momentos de la sesión	Alcance
 Ambientación e inducción	• Propiciar y concertar la dinámica de trabajo. • Reconocer los elementos de competencia.
 Saberes previos	• Explorar las ideas previas del participante de acuerdo al concepto o procedimiento a desarrollar.
 Fundamentación	• Presentar los contenidos técnicos del concepto o procedimiento. • Identificar el concepto o procedimiento de acuerdo a los elementos de competencia.
 Modelación	• Mostrar el procedimiento.
 Ejercitación	• Aplicar los aprendizajes desarrollados. • Reordenar las ideas previas e incorporar los nuevos conceptos a la estructura del concepto general o procedimiento.
 Síntesis	• Resumir los aspectos trabajados en la sesión. • Verificar la apropiación de los elementos de competencia. • Acordar los compromisos necesarios para el siguiente encuentro, en los que se aplican los conocimientos aprendidos.

COMPETENCIA DEL PROGRAMA:

Preparar la bebida de café de acuerdo con principios técnicos y buenas prácticas.

Elementos de Competencia:

1. Operar equipos para la preparación de bebida de café de acuerdo con las variables establecidas. [Código del elemento: 270405037 01].
2. Servir la bebida de café con criterios de atención y buenas prácticas. [Código del elemento: 270405037 02].

De acuerdo con estas competencias, cada sesión desarrollará los siguientes contenidos relacionados con criterios de desempeño específicos:

Sesión	Contenidos	Criterios de desempeño
1	Introducción. • La pasión por el hacer.	
	Guía 1, Materia Prima. Agua y Café • Reflexión Inicial. • Principales Contaminantes y Elementos Extraños en el Agua. • Compuestos y Sustancias en el Agua que Pueden Afectar la Preparación de Café. • Soluciones a Problemas Comunes.	[270405037 01] E. El agua utilizada cumple con las condiciones requeridas para su consumo.
	Guía 1, Materia Prima. Agua y Café • Historia. • Botánica. • De la semilla al pergamino. • Del pergamino al grano tostado. [Niveles de Tostión y efectos en el café preparado].	[270405037 01] B. las características del café a utilizar son verificadas garantizando su uso en la preparación de la bebida.
2	Guía 2, Máquina y otros Medios. Mantenimiento • ¿Qué es la máquina de café? • La máquina de espresso. • La máquina de goteo. • La prensa francesa. • Cafeteras Moka. • La greca. • Otras máquinas de café. • Mantenimiento ¿Por qué es importante limpiar? • Limpieza y recomendaciones para la máquina de espresso. • Limpieza y recomendaciones para la máquina de goteo. • Limpieza y recomendaciones para otras máquinas. • Limpieza molinos.	[270405037 01] A. Los equipos son alistados observando los requerimientos de higiene y seguridad establecidos. D. Los filtros son reemplazados periódicamente de acuerdo con su consistencia y uso.

3 4	Guía 4, Preparación. • Preparación de la bebida: Seis Puntos Clave. • Correcta proporción de agua y café. • Un tamaño de molienda acorde al método. • Uso adecuado de las herramientas y máquinas. • Método de preparación óptimo. • Agua de buena calidad. • Un método de filtrado apropiado. • Preparación de un café en una máquina de goteo. • Preparación de un café en una prensa francesa. • Preparación de un café por colado tradicional. • Preparación de un café en una greca.	(270405037 01) C. Los equipos y utensilios son utilizados aplicando las normas de higiene, salud y seguridad establecidas. F. El agua es llevada a la temperatura requerida para la extracción del café. G. Los insumos y equipos utilizados permiten obtener el volumen de bebida esperado para su consumo inmediato. H. Los residuos son eliminados de acuerdo con las disposiciones higiénicas y normativas. I. La manipulación del producto se hace cumpliendo con la reglamentación exigida por los entes reguladores de la manipulación de alimentos. (INVIMA y secretarías de salud).
5	Guía 5, servicio al cliente	(270405037 02) A. La mise-en-place o prelistamiento se realiza de acuerdo con los procedimientos establecidos. B. La presentación personal está en correspondencia con el servicio, los clientes y los reglamentos de la empresa. C. Las condiciones ambientales pre y pos-servicio cumplen con las condiciones de higiene establecidas por la normatividad y por la reglamentación de la empresa. D. La bebida de café es servida prontamente atendiendo a los requerimientos del cliente y lineamientos de la empresa. E. La presentación de la bebida obedece a los criterios estéticos y de etiqueta.

RECOMENDACIONES GENERALES PARA LAS SESIONES.

Para el correcto desarrollo de la sesiones, tenga en cuenta que:

Antes de la sesión,

- Lea previamente los contenidos que va a trabajar durante la sesión y las recomendaciones que aquí se hacen para el desarrollo de los mismos.
- Verifique que tiene el material correcto. Prepare los documentos, aparatos, ingredientes y demás para el desarrollo de cada sesión. Utilice la lista de chequeo que aparece ligada a cada sesión.
- Preséntese en el lugar del encuentro con suficiente antelación.
- Propicie un ambiente agradable, verifique que el espacio este aseado y dispuesto para el encuentro.

Durante la sesión,

- Dadas las características de la población, es recomendable que participen activamente en los ejercicios para mantener su atención.
- Propicie un ambiente de trabajo en grupo, identifique estilos de aprendizaje y aproveche sus características.
- Controle los tiempos de cada actividad, extenderse demasiado en algún punto de la sesión significaría no poder desarrollar otros.
- Haga la síntesis de los contenidos vistos en la sesión.

SESIÓN 1/ Desarrollo contenidos relacionados con el Agua y con la producción del café

MOMENTO	ACTIVIDAD	TIEMPO
 Ambientación e inducción	Introducción.	30 minutos
 Saberes previos	Agua.	15 minutos
 Fundamentación	Desarrollo contenidos relacionados con el Agua.	15 minutos
 Ejercitación	Análisis sensorial a muestras de agua, establecer características. Establecer solución a problemas comunes.	30 minutos
 Saberes previos	Café. Presentación de café en diferentes etapas y descripción de características.	15 minutos

	Desarrollo de contenidos relacionados con la Producción.	25 minutos
	Identificación de nivel de tostión e incidencia en bebida preparada.	30 minutos
	Reflexión y retroalimentación de las temáticas y momentos trabajados.	10 minutos

Lista de chequeo de materiales para la sesión

MATERIAL	SI
Guías de contenido.	
Tablero o papelógrafo y marcadores.	
Muestras de agua para el ejercicio de análisis físico.	
Muestras de café en sus diferentes etapas.	
Muestras de café con diferentes grados de tostión.	
Molino.	
Máquina para preparar café (cafetera de goteo, cafetera moka, olla y filtro de tela, etc.).	
Medidores, gramera, filtros y demás.	
Agua caliente (o un medio para calentarla) para preparación.	
Loza para servir preparación.	
Caneca para desperdicios.	

DESARROLLO DE LA SESIÓN 1

Salude a los participantes y pídales respetuosamente que se ubiquen en sus respectivos puestos para empezar la sesión.

30 minutos.

5 minutos. Presente el programa, y el alcance del mismo.

15 minutos. Luego, preséntese y pida a los participantes que se presenten: nombre, experiencia relacionada y expectativas frente a la sesión.

- Otorgue la palabra en orden para agilizar el ejercicio.

10 minutos. Promueva un conversatorio sobre la pasión por el hacer (apóyese en el material de referencia).



- Otorgue la palabra en orden para agilizar el ejercicio.
- Centre la conversación en el tema que se está discutiendo.
- Refuerce las ideas clave que surjan de la conversación, si no aparecen claramente introdúzcalas y trate de generar un esquema.
- Realice la síntesis del tema.

Introduzca el tema de materia prima: el agua



10 minutos.

Pregunte a los participantes sobre el papel del agua en la preparación del café, motive su participación y pídale que escriban sus ideas de entrada.



10 minutos.

Teniendo en cuenta las ideas planteadas por los participantes, realice una presentación sobre el agua [apóyese en el material de referencia]. Trate de enlazar las ideas previas de los participantes con los nuevos conceptos que está desarrollando.

Apóyese en algunas muestras de agua.



20 minutos.

Realice un ejercicio de análisis físico (sensorial), a 4 muestras de agua diferentes todas potables (agua tomada directamente de la llave, “agua de botella”, agua ozonizada, etc. puede colorar o aromatizar o enturbiar muy levemente algunas muestras), y pídale a los estudiantes que identifiquen el agua que cumple con las condiciones para preparar una bebida de café. Establezca este dato participante por participante de manera secreta y revele los resultados consolidados. Promueva un debate sobre los resultados.

Puede utilizar el siguiente cuadro:

Concepto	Muestra 1	Muestra 2	Muestra 3	Muestra 4	Muestra 5
Color					
Olor					
Sabor					

Refuerce las estrategias para identificar el agua de mejor calidad apoyándose en los ejercicios anteriores.

Presente las soluciones más viables para tratar el problema teniendo en cuenta el contexto de los participantes [apóyese en el material de referencia].



15 minutos.

Indague en los participantes sus ideas sobre el café, su historia y proceso de producción. Genere un diagrama de la producción del café con las ideas que ellos aportan, y relaciónelo con las muestras del café en sus diferentes etapas (cereza de café, café pergamino, café verde en grano, café tostado, etc.).

Ejemplo:

Cada vez que un participante aporte un nuevo concepto sobre el tema, ubíquelo en un diagrama, relacionándolo con los demás aportes de los participantes. Al final puede que se genere un diagrama como el que se presenta continuación.

A la izquierda encuentra los procesos generales, y a la derecha encuentra desglosadas las etapas de cada proceso, para el caso colombiano.

PROCESO DEL CAFÉ DE LA SEMILLA AL GRANO TOSTADO





25 minutos.

Consolide el diagrama de producción construido con las ideas previas de los participantes e introduzca los elementos que se hayan omitido. Haga énfasis en la importancia de cada momento de producción para generar un perfil de taza definido.

Para el tema de tostión, presente a los participantes, muestras de los diferentes grados de tostión de acuerdo con las establecidas en la guía, y explique cómo inciden en el sabor de la bebida de café preparada.



30 minutos.

Pida a los participantes clasificar las muestras de café de acuerdo con la fundamentación. Deben identificar y explicar cuál sería el efecto en la bebida de café preparada.

Posteriormente, muele las muestras y prepare bebida de café. Permita a los participantes catar las bebidas y pídale establecer el grado de tostión que se utilizó para cada una.



10 minutos.

Realice la síntesis del contenido.

Promueva que los participantes elaboren sus propias conclusiones y las comparen con sus ideas iniciales.

SESIÓN 2/ Desarrollo de contenidos relacionados con la historia, funcionamiento y mantenimiento de las máquinas de preparación de café.

MOMENTO	ACTIVIDAD	TIEMPO
	Repaso e introducción	10 minutos
	Máquinas de preparación de café. Papel del mantenimiento.	20 minutos
	Desarrollo de contenidos relacionados con la historia, funcionamiento y mantenimiento de las máquinas de preparación de café.	30 minutos
	Mantenimiento después de una preparación. Mantenimiento después de una jornada.	30 minutos

	Mantenimiento después de una preparación. Mantenimiento después de una jornada.	60 minutos
	Importancia del manejo correcto de la máquina y del mantenimiento. Enunciar el mantenimiento especializado y su periodicidad.	20 minutos

Lista de chequeo de materiales para la sesión

MATERIAL	SI
Guías de contenido.	
Tablero o papelógrafo y marcadores.	
Máquinas para preparar bebidas de café (cafetera de goteo, cafetera moka, olla y filtro de tela, etc.).	
Medidores, gramera, filtros y demás.	
Café tostado y molido.	
Agua caliente (o un medio para calentarla), para preparación.	
Loza para servir preparación.	
Caneca para desperdicios.	

DESARROLLO DE LA SESIÓN 2

Salude a los participantes y pídeles respetuosamente que se ubiquen en sus respectivos puestos para empezar la sesión.

10 minutos.

Pida a algunos participantes que socialicen sus conclusiones del tema del encuentro anterior. Apóyese en dichas conclusiones para repasar rápidamente la temática.

Después realice la introducción al tema de la sesión.



20 minutos.

Muestre a los participantes las diferentes máquinas que se utilizan para la preparación de bebida de café (cafetera de goteo, cafetera moka, olla y filtro de tela, etc.). Pídeles que comenten sus experiencias con cada una, la forma de uso (ventajas y desventajas), forma de mantenimiento y demás conocimientos.





30 minutos.

Desarrolle los contenidos relacionados con la historia de las máquinas de café, su funcionamiento, componentes y formas de mantenimiento.



30 minutos.

Prepare bebidas de café en las diferentes máquinas (repase su funcionamiento), y demuestre el mantenimiento después de preparar una bebida. Haga lo propio para las acciones de mantenimiento que el participante deba realizar con alguna periodicidad (después de cada jornada, semanal, etc.).



60 minutos.

Organice a los participantes de tal manera que vayan rotando por las diferentes máquinas, y pídale realizar diferentes labores de mantenimiento en cada una. De instrucciones del tipo: “realice el mantenimiento después de una jornada”, “realice el mantenimiento después de preparar una bebida de café”, etc.



20 minutos.

Reflexión y retroalimentación de las temáticas y momentos trabajados.

SESIÓN 3/ Desarrollo de contenidos relacionados con la Preparación de bebidas de café 6 puntos clave.

MOMENTO	ACTIVIDAD	TIEMPO
	Repaso e introducción	20 minutos
	Preparación, conceptos fundamentales.	30 minutos
	Desarrollo de contenidos relacionados con la Preparación de bebidas de café 6 puntos clave.	30 minutos
	Preparación	30 minutos

 Ejercitación	Disposición de elementos e ingredientes para preparación de bebidas de café según requerimientos del facilitador.	90 minutos
 Síntesis	Reflexión y retroalimentación de las temáticas y momentos trabajados.	20 minutos

Lista de chequeo de materiales para la sesión

MATERIAL	SI
Guías de contenido.	
Tablero o papelógrafo y marcadores.	
Máquinas para preparar bebidas de café (cafetera de goteo, cafetera moka, olla y filtro de tela, etc.).	
Medidores, gramera, filtros y demás.	
Café tostado y molido.	
Agua caliente (o un medio para calentarla) para preparación.	
Loza para servir preparación.	
Caneca para desperdicios.	

DESARROLLO DE LA SESIÓN 3

Salude a los participantes y pídales respetuosamente que se ubiquen en sus respectivos puestos para empezar la sesión.

20 minutos.

Pida a algunos participantes que socialicen sus conclusiones del tema del encuentro anterior. Apóyese en dichas conclusiones para repasar rápidamente la temática.

Después realice la introducción al tema de la sesión.



30 minutos.

Indague a los participantes sobre el avance de sus conocimientos desde la primera jornada. Genere esquemas de cada método de preparación y trate de identificar los aspectos comunes.





30 minutos.

Presente los 6 aspectos clave para preparar bebidas de café (apóyese en el material de referencia).

Presente la preparación de una bebida de café.



30 minutos

Prepare varias bebidas de café, utilizando los diferentes métodos y defina paso a paso sus acciones y el resultado final.



90 minutos.

Organice a los participantes en grupos y pídales café de determinadas características, con el fin de que seleccionen adecuadamente: el color de tosti3n, el grado de molienda, la cantidad de café, el tiempo de extracci3n, el adecuado manejo de los desechos y la limpieza de la máquina. Acompañe el ejercicio.



20 minutos.

Realice la síntesis de la sesi3n.

Pídales a los participantes que apliquen en sus lugares de trabajo lo aprendido esta semana, para consolidar los conocimientos en el próximo encuentro.

SESI3N 4/ Preparaciones de café en diferentes equipos

MOMENTO	ACTIVIDAD	TIEMPO
	Repaso e Introducci3n.	20 minutos
	Preparaci3n.	30 minutos
 	Desarrollo de contenidos sobre: - Preparaci3n de un café en una máquina de goteo. - Preparaci3n de un café en una prensa francesa. - Preparaci3n de un café por colado tradicional. - Preparaci3n de un café en una greca.	30 minutos

	• Preparación de un café en una máquina de goteo. • Preparación de un café en una prensa francesa. • Preparación de un café por colado tradicional. • Preparación de un café en una greca.	120 minutos
	Reflexión y retroalimentación de las temáticas y momentos trabajados.	20 minutos

Lista de chequeo de materiales para la sesión

MATERIAL	SI
Guías de contenido.	
Tablero o papelógrafo y marcadores.	
Máquinas para preparar bebidas de café (cafetera de goteo, cafetera moka, olla y filtro de tela, etc.).	
Medidores, gramera, filtros y demás.	
Café tostado y molido.	
Molino.	
Agua caliente (o un medio para calentarla) para preparación.	
Loza para servir preparación.	
Caneca para desperdicios.	

DESARROLLO DE LA SESIÓN 4

Salude a los participantes y pídales respetuosamente que se ubiquen en sus respectivos puestos para empezar la sesión.

20 minutos.

Pida a algunos participantes que socialicen sus conclusiones del tema del encuentro anterior. Apóyese en dichas conclusiones para repasar la temática.

Después realice la introducción al tema de la sesión.



30 minutos.

Indague en los participantes sobre sus experiencias en los métodos de preparación de bebidas de café de esta sesión y construya un esquema sobre los procedimientos de cada método.





Fundamentación

30 minutos.

Desarrolle los conceptos y demuestre el procedimiento sobre:

- Preparación de un café en una máquina de goteo.
- Preparación de un café en una prensa francesa.
- Preparación de un café por colado tradicional.
- Preparación de un café en una greca.



Modelación



Ejercitación

120 minutos.

Organice grupos y estaciones de trabajo. Haga rotar los grupos por las estaciones hasta que todo el grupo trabaje con cada método. Acompañe el proceso hasta que puedan hacerlo correctamente por sí mismos.



Síntesis

20 minutos.

SESIÓN 5/ Servicio al cliente.

MOMENTO	ACTIVIDAD	TIEMPO
 Ambientación e inducción	Socialice conclusiones del encuentro anterior.	10 minutos
 Saberes previos	Servicio al cliente.	10 minutos
 Fundamentación	Servicio al cliente.	30 minutos
 Ejercitación	Escenarios de servicio al cliente.	120 minutos
 Síntesis	Reflexión y retroalimentación de las temáticas y momentos trabajados.	10 minutos

Lista de chequeo de materiales para la sesión

MATERIAL	SI
Guías de contenido.	
Tablero o papelógrafo y marcadores.	
Máquinas para preparar bebidas de café (cafetera de goteo, cafetera moka, olla y filtro de tela, etc.).	
Medidores, gramera, filtros y demás.	
Café tostado y molido.	
Agua caliente (o un medio para calentarla) para preparación.	
Loza para servir preparación.	
Caneca para desperdicios.	

DESARROLLO DE LA SESIÓN 5

Salude a los participantes y pídeles respetuosamente que se ubiquen en sus respectivos puestos para empezar la sesión.

10 minutos.

Pida a algunos participantes que socialicen sus conclusiones del tema del encuentro anterior. Apóyese en dichas conclusiones para repasar rápidamente la temática.

Después realice la introducción al tema de la sesión.



10 minutos.

Indague en los participantes sus experiencias en atención al cliente. Pídeles que señalen los principios básicos.



30 minutos.

Desarrolle los conceptos relacionados con los principio básicos de atención al cliente: protocolo, etiqueta y glamour (apóyese en el material de referencia y en la página web <http://www.protocolo.org>)

Desarrolle los conceptos de Buenas Prácticas de Manufactura (apóyese en el material de referencia y en 'Norma Técnica Colombiana 5181 Buenas Prácticas de Manufactura para la industria del café y el 'Decreto 3075 de 1997' Reglamento para la Manipulación de Alimentos) donde se menciona con más detalle lo correspondiente al manejo y conservación del café, la preparación de las bebidas (que contiene detalles para el manejo de los equipos e implementos de preparación), los hábitos de preparación



(manejo del agua, tiempos, temperaturas y relaciones entre cantidades), conservación y condiciones básicas de higiene.



120 minutos.

Organice 2 escenarios que cuenten con estación de trabajo y espacio para servir a la mesa.

Divida al grupo en 2 subgrupos equilibrados en número de participantes y asígneles uno de los escenarios.

Pídale a cada grupo que realice la *mise-en-place* de un servicio común, en un restaurante para 15 personas que pedirán cualquiera de las bebidas trabajadas en el curso. Indíqueles que apliquen la siguiente lista de chequeo:

LIMPIEZA DEL ÁREA DE TRABAJO.	SI	NO
Desempolvar muebles, tramos y barra con un paño húmedo apropiado.		
Limpiar el piso.		

ALISTAMIENTO DEL ESPACIO, MÁQUINAS, UTENSILIOS E INGREDIENTES.	SI	NO
Distribuir las mesas, sillas y decoración (manteles, ornamentos etc).		
Preparar los cubiertos, loza, cristalería y demás (mantenerlos tibios).		
Preparar los ingredientes necesarios para las recetas.		

LIMPIEZA DURANTE EL SERVICIO.	SI	NO
Secar la estación de trabajo constantemente.		
Cambiar servilletas.		
Limpiar los equipos.		
Lavar los utensilios.		

LIMPIEZA DESPUÉS DEL SERVICIO.	SI	NO
Limpiar las máquinas de café.		
Limpiar los recipientes para las bebidas.		
Limpiar los platos y tazas.		
Limpiar la Estación de trabajo.		
Limpiar el piso.		

Ahora, dos participantes deberán asumir una vez el rol de preparadores y servir a dos de sus compañeros que asumirá una vez el rol de clientes, los demás participantes del grupo evaluarán el desempeño de su compañero en la prestación del servicio al cliente de acuerdo con la siguiente lista de chequeo. El proceso se repetirá hasta que todos los participantes asuman el rol de preparador, cliente y evaluador.

ATENCIÓN.	SI	NO
Saluda de manera correcta: “buenos días, buenas tardes, buenas noches” según el caso, y al momento de referirse a ellos hacerlo por la palabra Señor o Señora.		
Recibe al cliente con actitud amable, sonrientes y respetuoso, prestos siempre a contestar a sus requerimientos.		
Ofrece diversas variedades de café según el gusto del cliente.		

SERVICIO	SI	NO
Brinda el café a la mesa con el asa a la derecha del comensal		
Si lo entrega a la mano lo entrega con el asa a su izquierda para que el comensal lo reciba con el asa a la derecha.		
Ubica la cucharilla del azúcar delante.		
Entrega los platos por la derecha del comensal y los retira por la izquierda.		
Inicia el servicio con las mujeres y después con los hombres.		
Los elementos utilizados para la preparación y los presentados al cliente se encuentran limpios.		
Los elementos son colocados correctamente (cuchara con la concavidad hacia arriba, logo o marca de los platos de frente al comensal)		
La vajilla en la que se sirve la preparación se encuentra tibia para no alterar las propiedades de la bebida.		

PRESENTACIÓN PERSONAL	SI	NO
La presentación personal está acorde con los protocolos establecidos y la política de la empresa		
MUJERES:		
- Cabello totalmente recogido. - Maquillaje suave. - Aretes discretos. - Calzado cerrado acorde con el uniforme. - Sin perfumes ni productos con olores fuertes.		
HOMBRES:		
- Cabello muy corto. - Sin barba ni bigote. - Calzado acorde con el uniforme perfectamente lustrado. - Uñas cortas. - Sin perfumes ni productos con olores fuertes.		

10 minutos.



Síntesis

