

MINISTERIO DE EDUCACIÓN PÚBLICA  
Viceministerio Académico  
Dirección de Educación Técnica y Capacidades Emprendedoras  
Departamento de Especialidades Técnicas, Sección Curricular

### **PROGRAMA DE ESTUDIO**

## **Organización de operaciones y servicios de alimentos y bebidas**

Nivel ● ● ● Décimo año



**“Encendamos juntos la luz”**



## Tabla de contenidos

<b>Créditos .....</b>	<b>6</b>
<b>Autoridades.....</b>	<b>6</b>
<b>Equipo técnico .....</b>	<b>6</b>
<b>Colaboradores de Diseño curricular .....</b>	<b>7</b>
<b>Docentes colaboradores de Especialidad Técnica.....</b>	<b>8</b>
<b>Asesora colaboradora en la subárea Emprendimiento e innovación aplicada a las Especialidades Técnicas .....</b>	<b>8</b>
<b>Instituciones u Organizaciones Colaboradoras.....</b>	<b>8</b>
<b>Propuesta de ruta crítica de trabajo y contextualización enfoque por competencias educativas .....</b>	<b>8</b>
<b>Diseño gráfico de la portada.....</b>	<b>9</b>
<b>Organización de Estados Iberoamericanos, OEI.....</b>	<b>9</b>
<b>Presentación .....</b>	<b>10</b>
<b>Descripción de la carrera técnica .....</b>	<b>13</b>
<b>Fundamentación .....</b>	<b>18</b>
<b>Enfoque curricular .....</b>	<b>28</b>
<b>Perfil de los Actores del Proceso de Aprendizaje .....</b>	<b>36</b>
<b>Estudiante.....</b>	<b>36</b>
<b>Competencia General .....</b>	<b>36</b>
<b>Competencias Específicas .....</b>	<b>37</b>

“Encendamos juntos la luz”

<b>Competencias Genéricas.....</b>	<b>38</b>
<b>Competencias para el Desarrollo Humano .....</b>	<b>39</b>
<b>Docente.....</b>	<b>42</b>
<b>Diseño curricular.....</b>	<b>45</b>
<b>Esquema formato del Diseño curricular.....</b>	<b>46</b>
<b>Principios didácticos y estrategias metodológicas para la mediación pedagógica.....</b>	<b>47</b>
<b>Orientaciones para el docente. ....</b>	<b>48</b>
<b>Orientaciones para la realización de actividades pedagógicas fuera de la institución .....</b>	<b>53</b>
<b>Planeamiento del proceso de aprendizaje.....</b>	<b>57</b>
<b>Plan anual .....</b>	<b>57</b>
<b>Esquema formato plan anual. ....</b>	<b>58</b>
<b>Plan de práctica pedagógica.....</b>	<b>59</b>
<b>Esquema formato del plan de práctica pedagógica.....</b>	<b>63</b>
<b>Evaluación del proceso de aprendizaje.....</b>	<b>64</b>
<b>Estructura curricular.....</b>	<b>71</b>
<b>Mapa curricular .....</b>	<b>73</b>
<b>Malla curricular.....</b>	<b>76</b>
<b>Décimo nivel.....</b>	<b>76</b>
<b>Undécimo nivel .....</b>	<b>85</b>
<b>Duodécimo nivel.....</b>	<b>95</b>
<b>Subárea Operaciones de Servicios de Salón.....</b>	<b>97</b>

“Encendamos juntos la luz”

<b>Subárea Operaciones para la preparación de bebidas con o sin alcohol .....</b>	<b>119</b>
.....	119
<b>Subárea Tecnologías de Información aplicadas a la Organización de Operaciones y Servicios de Alimentos y Bebidas.....</b>	<b>142</b>
<b>Subject Area English Oriented to Food and Beverages Service Operations .....</b>	<b>161</b>
<b>Description .....</b>	<b>162</b>
<b>Rationale .....</b>	<b>167</b>
<b>Meaning and Approach to Common European Framework of Reference for Languages .....</b>	<b>176</b>
<b>General Mediation Strategies and Pedagogical Approach.....</b>	<b>178</b>
<b>The Action Oriented Approach.....</b>	<b>178</b>
<b>Task Based Language Teaching (TBLT) .....</b>	<b>182</b>
<b>English for Specific Purposes (ESP).....</b>	<b>189</b>
<b>The Methodology Used in the Classroom .....</b>	<b>190</b>
<b>Curricular Design Template Elements.....</b>	<b>193</b>
<b>Curriculum Template.....</b>	<b>195</b>
<b>Planning .....</b>	<b>197</b>
<b>Annual Learning Plan .....</b>	<b>197</b>
<b>Pedagogical Practice Plan .....</b>	<b>199</b>
<b>Task Building Process .....</b>	<b>201</b>
<b>Curricular Structure.....</b>	<b>209</b>
<b>Curricular Grid.....</b>	<b>210</b>

“Encendamos juntos la luz”

<b>Curriculum Scope and Sequence .....</b>	<b>214</b>
<b>Grade: Tenth .....</b>	<b>214</b>
<b>Curricular Design .....</b>	<b>220</b>
<b>Referencias .....</b>	<b>300</b>
<b>Webgrafía.....</b>	<b>302</b>
<b>References .....</b>	<b>303</b>
<b>Glosario de términos .....</b>	<b>307</b>
<b>Apéndices .....</b>	<b>329</b>
<b>Apéndice 9. Estándar de cualificación .....</b>	<b>352</b>



## Créditos

“El Consejo Superior de Educación (CSE) y el Ministerio de Educación Pública (MEP), como autores del presente programa de estudio, se reservan los derechos morales y patrimoniales de esta obra, siendo responsabilidad de cualquier usuario o entidad reconocer los mismos al momento de utilizar, reproducir o citar este programa y su texto.”

## Autoridades

Ana Katharina Müller Marín, Ministra de Educación Pública de Costa Rica

Melvin Eduardo Chaves Duarte, Viceministro Académica

Leonardo Sánchez Hernández, Viceministro de Planificación Institucional y Coordinación Regional

Sofía Ramírez González, Viceministra Administrativa.

## Dirección de Educación Técnica y Capacidades Emprendedoras (DETCE)

Pablo Masís Boniche, Director de Educación Técnica y Capacidades Emprendedoras

Giselle Cruz Maduro, Subdirectora de Educación Técnica y Capacidades Emprendedoras

Joyce Mejías Padilla, Jefa Departamento de Especialidades Técnicas

Rocío Quirós Campos, Jefa Sección Curricular, DET

“Encendamos juntos la luz”



## Equipo técnico

### Elaboración del programa de estudio

Marco Vinicio Campos Castro, Asesor Nacional de Turismo.

### Elaboración Subject Area: English Oriented to Food and Beverages Service Operations

Maricel Cox Alvarado, National English Advisor.

### Coordinación general y revisión.

Rocío Quirós Campos, Jefe Sección Curricular, DETCE, MEP

### Fundamentación, enfoque curricular del programa de estudio.

Rocío Quirós Campos, Jefe Sección Curricular, DETCE, MEP

### Colaboradores de Diseño curricular

### Validación de los elementos considerados en el diseño curricular.

Asesores Nacionales Sección Curricular, 2019

### Línea gráfica del formato utilizado en el programa de estudio.

Heidy Cordonero Solano, Asesora Nacional de Informática, DETCE



## Docentes colaboradores de Especialidad Técnica

Licda. Alejandra Diaz Alpízar

Bach. Ricardo Alexander Cartín Ramírez

MSc. José Danilo Barboza Alvarado

## Asesora colaboradora en la subárea Emprendimiento e innovación aplicada a las Especialidades Técnicas

Leydi Amador Castro, Asesora Nacional, Dirección de Educación Técnica y Capacidades Emprendedoras.

Departamento de Gestión de Empresas y Educación Cooperativa.

## Instituciones u Organizaciones Colaboradoras

### **Instituto de Investigación en Educación, Universidad de Costa Rica (INIE)**

Silvia Camacho Calvo, Investigadora.

Jacqueline García Fallas. Directora.

## Propuesta de ruta crítica de trabajo y contextualización enfoque por competencias educativas

### **Fundación Omar Dengo, FOD**

Elena Carreras Gutiérrez, Directora, Unidad de Emprendimiento y Ciudadanía.

Arllery Rivera Fallas, Productora Académica, Unidad de Emprendimiento y Ciudadanía.

**“Encendamos juntos la luz”**



## **Centro de Estudios y Capacitación Cooperativa, CENEcoop R.L**

Rafael Ángel Rojas Rodríguez, Coordinador general Programa de Innovación y emprendimiento asociativo.

Validación de la subárea de Emprendimiento e Innovación aplicada a las especialidades técnicas.

### **Diseño gráfico de la portada**

Karla Guevara Murillo, Dirección de Recursos Tecnológicos, MEP.

### **Organización de Estados Iberoamericanos, OEI**

Pago de consultoría para el diagnóstico y propuesta de ruta del diseño de la Subárea Emprendimiento e Innovación para las especialidades técnicas.

**“Encendamos juntos la luz”**



## Presentación

La Educación Técnica Profesional (ETP) es un subsistema del sistema educativo formal. Constituye un pilar en la preparación de técnicos, que promueve el desarrollo social y económico del país a través de una oferta educativa flexible y dinámica. Proporciona igualdad de oportunidades en términos de acceso equitativo y no discriminatorio; y ofrece dirección en dos sentidos: exploración vocacional ubicada en el Tercer ciclo de la Educación General Básica (III Ciclo EGB) y formación en una especialidad técnica seleccionada por el estudiante en el nivel de la Educación Diversificada.

De acuerdo con la Transformación curricular 2015, Fundamentación Pedagógica de la Transformación Curricular (2015), la educación técnica “Tiene como uno de sus propósitos dar respuesta a la carencia de talento humano técnico nacional y mundial actual, los cuales demandan respuestas proactivas; donde la educación es motor de cambio y catalizador para construir un mejor futuro, más sostenible y solidario” (p 15).

Asimismo, debe cumplir con un rol fundamental al ser la vía que faculte a las personas para la toma de decisiones informadas, asumir la responsabilidad de sus acciones individuales y su incidencia en la colectividad actual y futura, el desarrollo de sociedades con integridad ambiental, viabilidad económica y

---

“Encendamos juntos la luz”



justicia social en el marco del respeto de la diversidad cultural y ética ambiental; cuya implementación debe ser el desarrollo de prácticas que posibiliten el aprovechamiento de las tecnologías digitales de la información (TI) para disminuir la brecha social y digital.

En Costa Rica se visualiza la educación como un derecho humano y constitucional, donde el sistema educativo favorece la adquisición de conocimientos, habilidades y destrezas, valores y actitudes, de manera que se promueve y se estimula el desarrollo integral de los estudiantes y su participación activa en la sociedad civil y en la vida económica del país.

La Dirección de Educación Técnica y Capacidades Emprendedoras es el órgano técnico del Ministerio de Educación Pública de la República de Costa Rica, responsable de promover programas de educación y formación de un talento humano especializado, cuya formación técnica y profesional sea el puente que potencie su vinculación con los mercados laborales o el emprendimiento.

El presente programa de estudio favorece el desarrollo de procesos educativos con una estructura programática con resultados de aprendizaje, de manera que el docente, como mediador pedagógico, pueda guiar en forma ordenada el proceso de construcción de conocimientos en el aula y el entorno, y desarrolle competencias específicas, genéricas y para el desarrollo humano, que le permitan a la persona

---

“Encendamos juntos la luz”



estudiante insertarse exitosamente en el mundo laboral de la carrera técnica seleccionada o desarrollar su propio emprendimiento para el cual se ha educado.

**“Encendamos juntos la luz”**



## **Descripción de la carrera técnica**

Esta carrera técnica forma a la persona estudiante en la preparación, elaboración y servicio de bebidas y alimentos a los clientes que acuden a hoteles, bares, restaurantes, cafeterías y clubes. Sus labores y responsabilidades como bartender, salonero principal y barista se coordinan con el camarero según el tipo de establecimiento donde trabaje, pero se ocupan principalmente del servicio de barra. Algunos bartenders se especializan en el servicio de coctelería.

El programa Organización de operaciones y servicios de alimentos y bebidas contempla las siguientes subáreas:

- Operaciones de servicios de salón.
- Operaciones para la preparación de bebidas con o sin alcohol.
- Organización y servicios de eventos especiales.
- Diseño y organización de menús para establecimientos gastronómicos
- English Oriented to Food and Beverages Service Operations.

Además, se incluyen dos subáreas complementarias de Emprendimiento e innovación aplicadas a la Organización de operaciones y servicios de alimentos y bebidas y Tecnologías de información para la organización y operaciones de servicio de alimentos y bebidas.

**“Encendamos juntos la luz”**



## **Operaciones de servicios de salón**

Esta subárea forma a la persona estudiante para que organice la distribución de las instalaciones del restaurante en función del ambiente, el servicio y las áreas de producción, con el fin de que las actividades fluyan y se aumente la productividad del negocio. Es fundamental que el estudiantado domine la puesta a punto, los tipos de servicios y la forma de almacenar los insumos del restaurante.

La persona estudiante aprenderá a desempeñarse como salonero principal, respetando el protocolo establecido por la empresa y la normativa relacionada con la alerta sanitaria del Coronavirus y protocolos vigentes. Es necesario que domine la preparación de ciertos alimentos frente a la vista del cliente – con la guía del chef – y la selección y manejo de los carros auxiliares o gueridón.

Como parte de sus funciones, el salonero principal debe dominar los aspectos relacionados con la producción, elaboración, clasificación y conservación del vino, así como el protocolo para servirlo y responder consultas afines planteadas por los clientes.

## **Operaciones para la preparación de bebidas con o sin alcohol**

El propósito de esta subárea es brindar a la persona estudiante los conocimientos, habilidades y destrezas para la preparación de bebidas frías y calientes, con o sin alcohol. Para tal efecto, requiere conocer el arte

**“Encendamos juntos la luz”**



de la mixología, los métodos y técnicas para la elaboración de cocteles innovadores según las tendencias de vanguardia.

Es fundamental que la persona estudiante reconozca las funciones principales del bartender y la clasificación de las bebidas alcohólicas e infusiones para la preparación de cocteles nacionales e internacionales, así como bebidas calientes.

Dentro de sus ocupaciones como barista, la persona estudiante será capaz de aplicar el proceso para la elaboración de bebidas calientes a base de café verde. Por otra parte, es fundamental que domine el arte del tostado del café, la puesta punto de la estación de trabajo, el manejo de equipos y herramientas, además de la elaboración del café espresso que da origen a otras bebidas combinadas con alcohol. El dominio del arte latte, la elaboración del menú y el procedimiento para el cálculo del costo de los alimentos y platillos incluidos en el menú del restaurante complementan la diversidad de competencias que adquirirá en la subárea Operaciones en preparación de bebidas con o sin alcohol.

### **Organización y servicios de eventos especiales**

La subárea prepara a la persona estudiante para la organización de diversos tipos de eventos empresariales como simposios, convenciones, ruedas de prensa, seminarios, desayunos o almuerzos de trabajo, entre otros.

---

“Encendamos juntos la luz”



En consecuencia, el estudiantado requiere dominar el proceso para la planificación, organización y logística de los eventos empresariales y corporativos organizados en diferentes tipos de lugares. Cabe mencionar la importancia de la etiqueta empresarial aplicada en este tipo de actividades.

Como parte de la organización de eventos también se incluye el tema de la decoración, por lo que la persona estudiante será capaz de crear ideas creativas e innovadoras, según el tipo de evento, espacio disponible, estilo de la decoración, iluminación y materiales.

### **Diseño y organización de menús para establecimientos gastronómicos**

El marketing gastronómico se define como el conjunto de acciones llevadas a cabo para captar y cautivar clientes a fin de satisfacer sus necesidades a través de productos y servicios gastronómicos. Para alcanzar este propósito, los propietarios no se pueden conformar con solo la carta que se expone al ingreso del restaurante; es necesario implementar estrategias como las redes sociales, copywriting, segmentación, hiperespecialización, entre otros.

En esta subárea la persona estudiante será capaz de diseñar un plan de marketing gastronómico que refleje los objetivos y estrategias para destacar al restaurante y diferenciarlo de los demás. Finalmente, el



estudiantado diseñará un proyecto gastronómico con productos de la zona y que satisfaga una necesidad específica de los habitantes de la comunidad.

### **English Oriented to Food and Beverages Service Operations**

English Oriented to Food and Beverages Service Operations contempla 320 horas anuales. La persona estudiante recibirá ocho horas semanales de inglés, lo que facilita alcanzar la meta B2+ establecida por el Marco Común Europeo.

En relación con el Marco Nacional de Cualificaciones, el técnico en el nivel medio de Organización de Operaciones y Servicios de alimentos y bebidas alcanzará un desarrollo pleno y capaz de un profesional en turismo del nivel 4 de cualificación.

**“Encendamos juntos la luz”**



## Fundamentación

El sistema educativo se fundamenta en la Constitución Política de Costa Rica (1949), la cual establece que “el Estado tiene la obligación de brindar una educación adecuada que se ajuste a las necesidades y requerimientos de los y las estudiantes, permitiéndoles desarrollar al máximo sus aptitudes, determinando la educación como un derecho fundamental” (Artículos 77 y 78).

El Consejo Superior de Educación (CSE), en el marco de su mandato constitucional, ha aprobado una serie de disposiciones, normativas y políticas trascendentales para orientar la educación costarricense. Reviste especial importancia en la política curricular el documento “Educar para una Nueva ciudadanía” y en la política educativa, el escrito “La persona: centro del proceso educativo y sujeto transformador de la sociedad”. Mediante el Acuerdo CSE 06-37-2016 se implementó el Marco Nacional de Cualificaciones de la Educación y Formación Técnica Profesional en Costa Rica (MNC-EFTP-CRF) y con el Acuerdo CSE 06-01-2022, se aprobó el marco conceptual y los lineamientos técnicos y administrativos para la implementación de la Modalidad Dual en la Educación Técnico Profesional del Ministerio de Educación Pública.

---

“Encendamos juntos la luz”



La consolidación de las cuatro estrategias responden a las necesidades de la educación técnica y formación profesional que demanda el mundo laboral actual y el fundamento curricular de los programas de estudio, bajo un enfoque de educación basada en normas de competencias, el cual constituye uno de los avances más importantes de la educación técnica profesional costarricense en el camino hacia una educación holista.

Cabe resaltar los aspectos señalados por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), en relación con el reconocimiento a la educación técnica y la formación profesional como un contribuyente clave para el desarrollo económico y la cohesión social (Galván, 2015).

En acatamiento a lo establecido en las normativas y políticas aprobadas por el Consejo Superior de Educación, la DETCE ha implementado una serie de reformas educativas orientadas a brindar herramientas que propicien la incorporación de las personas a la empleabilidad, la creación de su propia empresa o continuar estudios de educación superior.

En busca del mejoramiento continuo y el fomento de la movilidad social ascendente de la población costarricense, la educación técnica profesional (ETP) de Costa Rica continúa evolucionando para generar talento humano técnico calificado, capaz de tomar decisiones informadas, asumir la responsabilidad de sus

---

**“Encendamos juntos la luz”**



acciones individuales e incidir en la colectividad actual y futura, con integridad ambiental, viabilidad económica y justicia social en el marco del respeto de la diversidad cultural y de la ética ambiental que contribuya con la competitividad del país.

La política educativa y política curricular aprobadas por el CSE establecen el modelo educativo en el que se enmarcan los programas de estudio de la ETP, con un enfoque curricular de educación por competencias. Éste constituye la fundamentación y el marco de referencia por seguir para el alcance de las metas y objetivos propuestos del subsistema.

Los programas de estudio tienen su fundamento en los pilares filosóficos establecidos en la política educativa La persona: centro del proceso educativo y sujeto transformador de la sociedad.

- **Paradigma de la complejidad.** Plantea que el ser humano es un ser autoorganizado y autoreferente, es decir que tiene conciencia de sí mismo y de su entorno, cuya existencia cobra sentido dentro de un ecosistema natural social- familiar y como parte de la sociedad. En cuanto a la adquisición de conocimiento, este paradigma toma en cuenta que las personas estudiantes se desarrollan en un ecosistema bionatural (que se refiere al carácter biológico del conocimiento en cuanto a formas cerebrales y modos de aprendizaje) y en un ecosistema social que condiciona la



adquisición del conocimiento. El ser humano se caracteriza por tener autonomía e individualidad; establecer relaciones con el ambiente; poseer aptitudes para aprender, inventiva, creatividad, capacidad de integrar información del mundo natural y social y la facultad de tomar decisiones.

En el ámbito educativo, el paradigma de la complejidad permite ampliar el horizonte de formación, pues considera que la acción humana, por sus características, es esencialmente incierta, llena de eventos imprevisibles, que requieren que la persona estudiante desarrolle la inventiva y proponga nuevas estrategias para abordar una realidad que cambia a diario.

- **Humanismo.** Se orienta hacia el crecimiento personal y por lo tanto aprecia la experiencia de la persona estudiante, incluyendo sus aspectos emocionales. Cada persona se considera responsable de su vida y de su autorrealización. La educación, en consecuencia, está centrada en la persona, de manera que sea ella misma evaluadora y guía de su propia experiencia, a través del significado que adquiere su proceso de aprendizaje.

Cada persona es única, diferente; con iniciativa, con necesidades personales de crecer, con potencialidad para desarrollar actividades y solucionar problemas creativamente.

**“Encendamos juntos la luz”**



- **Constructivismo social.** Propone el desarrollo máximo y multifacético de las capacidades e intereses de las personas estudiantes, según el aprendizaje en el contexto de una sociedad, tomando en cuenta las experiencias previas y las propias estructuras mentales de la persona que participa en los procesos de construcción de los saberes. Es parte y producto de la actividad humana en el contexto social y cultural donde se desarrolla la persona.
- **Racionalismo.** Se sustenta en la razón y en las verdades objetivas como principios para el desarrollo del conocimiento válido, ha sido fundamental en la conceptualización de las políticas educativas costarricenses (CSE; MEP, 2016, p 8-10).

Los programas de estudio se orientan al desarrollo de competencias específicas y competencias para el desarrollo humano, las cuales se fundamentan en los pilares filosóficos de la política educativa y se articulan con los ejes que permean las diferentes situaciones desarrolladas en el ámbito educativo. Los ejes son parte de las acciones que se implementan en este programa de estudio de manera transversal en todas las unidades de estudio que se desarrollan.



- **Educación para el desarrollo sostenible.** Eje que torna a la educación en la vía de empoderamiento de las personas, a fin de que tomen decisiones informadas, asuman la responsabilidad de sus acciones individuales y su incidencia en la colectividad actual y futura, y que, en consecuencia contribuyan al desarrollo de sociedades con integridad ambiental, viabilidad económica y justicia social para las presentes y futuras generaciones.
- **Ciudadanía planetaria con identidad nacional.** Con el propósito de fortalecer la toma de conciencia de la conexión e interacción inmediata que existe entre personas y ambientes en todo el mundo y la incidencia de las acciones locales en el ámbito global y viceversa. Además, implica retomar nuestra memoria histórica, con el propósito de ser conscientes de quiénes somos, de dónde venimos y hacia dónde queremos ir.
- **Ciudadanía digital con equidad social.** Eje que busca el desarrollo de un conjunto de prácticas orientadas a la disminución de la brecha social y digital mediante el uso y aprovechamiento de las tecnologías digitales (CSE; MEP, 2016, p 10-12).

Desde la perspectiva de una educación enfocada en competencias, se integran las cuatro dimensiones que promueve la Transformación Curricular: Educar para una nueva ciudadanía (2015):

**“Encendamos juntos la luz”**



- Formas de pensar: se refiere al desarrollo cognitivo de cada persona, por lo que implica las competencias relacionadas con la generación de conocimiento, la resolución de problemas, la creatividad y la innovación.
- Formas de vivir en el mundo: conlleva el desarrollo sociocultural, las interrelaciones que se tejen en la ciudadanía global con el arraigo pluricultural y la construcción de los proyectos de vida.
- Formas de relacionarse con otros: se relaciona con el desarrollo de puentes que se tienden mediante la comunicación y lo colaborativo.
- Herramientas para integrarse al mundo: es la apropiación de las tecnologías digitales y otras formas de integración, así como la atención que debe prestarse al manejo de la información (MEP, 2015, p 33-37).

De acuerdo con las necesidades de la educación técnica y formación profesional demandadas por el mundo laboral actual y las recomendaciones de la OCDE, se creó el Marco Nacional de Cualificaciones de la Educación y Formación Técnica Profesional de Costa Rica (MNC-EFTP-CR), el cual constituye la estructura



reconocida nacionalmente, que norma las cualificaciones y las competencias asociadas a partir de un conjunto de criterios técnicos contenidos en los descriptores. El propósito es guiar la formación, clasificar las ocupaciones y puestos para empleo y facilitar la movilidad de las personas en los diferentes niveles.

La formulación del documento del MNC-EFTP-CR es autoría de un grupo interdisciplinario integrado por representantes del Ministerio de Educación Pública (MEP), el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (MTSS), el Instituto Nacional de Aprendizaje (INA), el Consejo Nacional de Rectores (CONARE), la Unión Costarricense de Cámaras y Asociaciones del Sector Empresarial Privado (UCCAEP) y la Unidad de Rectores de las Universidades Privadas de Costa Rica (UNIRE).

Asimismo, mediante el Decreto Ejecutivo N° 39851 -MEP-MTSS se creó la Comisión Interinstitucional para la Implementación y Seguimiento del Marco Nacional de Cualificaciones de la educación y formación técnica profesional de Costa Rica (CIIS-MNC-EFTP-CR), adscrita al Ministerio de Educación Pública; la cual está conformada por los jerarcas de las instituciones citadas y tiene, como función esencial, servir como instancia



de coordinación para la implementación del Marco Nacional de Cualificaciones de la educación y formación técnica profesional de Costa Rica.

El Marco Nacional de Cualificaciones de la Educación y Formación Técnica Profesional de Costa Rica MNC-EFTP-CR (2018), “tiene como propósito general normar el subsistema de educación y formación técnica profesional, a través de la estandarización de los niveles de formación, descriptores, duración y perfiles de ingreso y egreso de la formación, entre otros; además de establecer la articulación vertical y horizontal en el sistema educativo costarricense y orientar la atención de la demanda laboral” (p. 36-37).

Para la detección de las competencias específicas y competencias para el desarrollo humano que requiere el país en el área técnica, se utiliza como mecanismo la implementación de la metodología establecida por el MNC-EFTP-CR para la elaboración de estándares de cualificación.

El estándar de cualificación es un documento de carácter oficial aplicable en toda la República de Costa Rica. Establece los lineamientos para la formulación y alineación de los planes de estudios y programas de la EFTP, desarrollados en las organizaciones educativas. Pueden entenderse como definiciones de lo que una



persona debe saber, hacer, ser y convivir para ser considerado competente en un nivel de cualificación. Los estándares describen lo que se debe lograr como resultado del aprendizaje de calidad.

Para la elaboración de estándares de cualificación se desarrollan una serie de etapas en las cuales se involucra desde el inicio hasta la validación de estándar al sector empleador. En el Estándar de Cualificación (2018) “La metodología incorpora la Clasificación Internacional Normalizada de la Educación (CINE-F-2013), con el objetivo de codificar las cualificaciones para el Catálogo Nacional de Cualificaciones de EFTP, normalizar la oferta educativa y los indicadores de la estadística de la EFTP en el ámbito nacional e internacional”(p. 2-3).

Una vez que se implemente este programa de estudio, cuyo diseño y desarrollo curricular utiliza como uno de los insumos el estándar de cualificación aprobado por la Comisión para la Implementación y Seguimiento del MNC-EFTP-CR (CIIS-MNC-EFTP-CR, el diploma de técnico en el nivel medio de esos programas tendrá equivalencia con el Técnico 4, establecido en el Marco Nacional de Cualificaciones de la Educación y Formación Técnica Profesional de Costa Rica.



### **Enfoque curricular**

Las nuevas tendencias que hoy caracterizan la organización del mercado de trabajo y la demanda de nuevos perfiles profesionales, en el marco de la globalización económica y de la sociedad de la información y el conocimiento, provocaron una transformación en materia de conocimientos, habilidades, destrezas, valores y actitudes requeridos por el talento humano técnico, el cual representa uno de los perfiles de mayor demanda según los empleadores, tanto en el mercado laboral, nacional como internacional.

Posiciones especializadas como técnicos, representantes de ventas, electricistas, mecánicos, personal de apoyo de oficina e ingenieros se han clasificado entre los primeros cinco puestos más difíciles de cubrir en los últimos diez años en Costa Rica. La escasez de talento humano disponible y la falta de competencias técnicas y competencias para el desarrollo humano son las principales razones por las que los empleadores no encuentran el talento adecuado a sus organizaciones (Manpower Group, 2018).

En dicho contexto el enfoque por competencias, desde la corriente o perspectiva formativa (tiene un respaldo epistemológico vinculado al constructivismo, neoconstructivismo, cognitivista y social constructivista), constituye uno de los factores principales para dinamizar la economía nacional. En la

**“Encendamos juntos la luz”**

actualidad, se reconoce que las personas aprenden a construir el sentido de su existencia mediante hechos y experiencias ya existentes, lo cual permite elaborar nuevos conocimientos.

El enfoque por competencias, desde una perspectiva social constructivista, demanda una vinculación directa con el desarrollo integral de las personas. El aprendizaje de una competencia no puede aislarse del desarrollo de la persona, su comunidad o su entorno laboral-social. Bajo esta corriente se reconoce que el conocimiento se construye a partir de la propia experiencia de quien aprende, de la información que recibe y la manera como lo procesa, coteja, integra, reconstruye e interpreta, pero, sobre todo, de cómo la comparte con los demás.

En el enfoque por competencias se busca que la persona estudiante desarrolle sus propias aptitudes o capacidades con la intención de alcanzar un desarrollo integral a lo largo de la vida, que le permita insertarse exitosamente en el sector empleador o continuar estudios de educación superior. Según López (2016) “La palabra competencia es de naturaleza polisémica, por lo que su abordaje requiere precisar la perspectiva de su enfoque, ya que actualmente es común encontrar una gran variedad de clasificaciones (p. 43).



En el enfoque por competencias desde la perspectiva formativa, las competencias hacen referencia a los cuatro pilares del conocimiento de Jacques Delors, el cual plantea que la educación debe estructurarse en torno a cuatro aprendizajes fundamentales que en el transcurso de la vida serán para cada persona, en cierto sentido, los pilares del conocimiento: aprender a conocer, es decir, adquirir los instrumentos de la comprensión; aprender a hacer, para poder influir sobre el propio entorno; aprender a vivir juntos, para participar y cooperar con los demás en todas las actividades humanas; por último, aprender a ser, un proceso fundamental que recoge elementos de los tres anteriores. Por supuesto, estas cuatro vías del saber convergen en una sola, ya que hay entre ellas múltiples puntos de contacto, coincidencia e intercambio (Delors, 1994).

Para hacer posible el desarrollo en la vida de las personas, su proceso de formación deberá estar asociado, no solo en la adquisición de datos e información, sino en la articulación e integración de los saberes o aprendizajes: saber conocer, saber hacer, saber estar y saber ser.



Las competencias nos remiten a la acción. Para Perrenoud (2008) “Una competencia es concebida como la capacidad de movilizar varios recursos cognitivos para hacer frente a un tipo determinado de situaciones”. Roegiers (2010) las “considera como un conjunto ordenado de capacidades (actividades) que se ejercen sobre los contenidos en una categoría determinada para resolver los problemas planteados por estos (López, p. 67).

Las competencias movilizan saberes, maneras de hacer y actitudes; cuando la persona tiene la competencia, en ese momento actualiza lo que sabe en un contexto singular.

De acuerdo con estas ideas, queda claro que una competencia puede ser definida como el saber en la acción (López, 2016). Castillo y Cabrerizo (2010) definen una competencia como:

...la capacidad de aplicar los conocimientos -lo que se sabe- junto con las destrezas y habilidades -lo que se sabe hacer- para desempeñar una actividad profesional, de manera satisfactoria y en un contexto determinado, de manera satisfactoria -sabiendo ser- uno mismo y sabiendo estar con los demás. (p. 64).



Tobón (2007) define las competencias como:

... procesos complejos de desempeño con idoneidad en determinados contextos, integrando diferentes saberes (saber ser, saber hacer, saber conocer y saber convivir), para realizar actividades y/o resolver problemas con sentido de reto, motivación, flexibilidad, creatividad, comprensión y emprendimiento, dentro de una perspectiva de procesamiento metacognitivo, mejoramiento continuo y compromiso ético, con la meta de contribuir al desarrollo personal, la construcción y afianzamiento del tejido social, la búsqueda continua del desarrollo económico-empresarial sostenible, y el cuidado y protección del ambiente y de las especies vivas (p. 17).

Esta definición muestra seis aspectos esenciales en el concepto de competencias desde el enfoque complejo: procesos, complejidad, desempeño, idoneidad, metacognición y ética. Significa que en cada competencia se hace un análisis de alguno de los aspectos centrales para orientar el aprendizaje y la



evaluación, lo cual tiene implicaciones en la didáctica, así como en las estrategias e instrumentos de evaluación.

Tobón (2007) menciona que las competencias son un enfoque para la educación y no un modelo pedagógico. Son un enfoque porque solo se focalizan en determinados aspectos conceptuales y metodológicos de la educación y la gestión del talento humano; por ejemplo: 1) integración de saberes en el desempeño, como el saber ser, el saber hacer, el saber conocer y el saber convivir; 2) construcción de los programas de formación acorde con la filosofía institucional y los requerimientos disciplinares, investigativos, laborales, profesionales, sociales y ambientales; 3) orientación de la educación por medio de criterios de calidad en todos sus procesos; 4) énfasis en la metacognición en la didáctica y la evaluación de las competencias; y 5) empleo de estrategias e instrumentos de evaluación de las competencias mediante la articulación de lo cualitativo con lo cuantitativo (p. 18-19).



Al trabajar bajo un enfoque por competencias, lo primero que se deberá aclarar son las metas o propósitos propuestos. Cuando el docente planea es fundamental que fije las metas, determine los resultados esperados e identifique el tipo de competencias por desarrollar.

Para Adam (2004) los resultados de aprendizaje:

... son enunciados acerca de lo que se espera que el estudiante sea capaz de hacer, comprender o demostrar una vez terminado un proceso de aprendizaje. Describen de manera integrada los conocimientos, habilidades y actitudes que los estudiantes adquirirán en un proceso de formación. Dichos resultados deben ser observables o medibles, y se redactan usando un verbo dinámico, es decir que se refiere a una acción, no a un estado (p. 19).

El enfoque por competencias propuesto en este programa de estudio considera como parte de los elementos del diseño curricular el desarrollo de competencias específicas, genéricas y para el desarrollo humano.

---

**“Encendamos juntos la luz”**



Las competencias específicas tienen que ver con el conocimiento concreto de cada área temática o campo disciplinar. Las competencias genéricas constituyen parte del dominio que el estudiante debe tener sobre el conjunto de conocimientos teóricos necesarios que sustentan el campo disciplinar incluyendo funciones cognitivas, metodológicas, tecnológicas y lingüísticas. Las competencias para el desarrollo humano se refieren a la capacidad de mantener una óptima relación social y están vinculadas con la cooperación al llevar a cabo proyectos comunes o de autoconocimiento. Así mismo se vinculan con la capacidad de alcanzar una visión de conjunto e implican la compresión, conocimiento y sensibilidad de las personas. Se le considera como la capacidad de actuar de manera flexible y disposición del cambio ante la presencia de nuevas situaciones (López, 2017, p 46-47).



## Perfil de los Actores del Proceso de Aprendizaje

### Estudiante

Bajo el enfoque por competencias y los fundamentos establecidos en las políticas educativas y directrices emanadas por el CSE, en materia de Educación Técnica Profesional, se espera que cada estudiante, al finalizar su proceso formativo en la especialidad técnica, desarrolle las siguientes competencias:

### Competencia General

Se sustenta en el estándar de cualificación que sirvió de insumo para la elaboración del programa de estudio. Describe la función principal que ejerce un técnico en el nivel medio en el campo disciplinar en el cual se educó, la cual parte del análisis del contexto educativo y laboral producto de la información suministrada por informantes clave y fuentes de información nacionales e internacionales.

- Organizar el servicio de alimentos y bebidas en establecimientos gastronómicos como restaurantes, bares, cafeterías, entre otros, atendiendo y asesorando al cliente, con el objetivo de ofrecer un servicio de calidad, mediante la supervisión de los procesos, en cumplimiento de los procedimientos establecidos por la organización y normativa vigente, verificando la mejora continua.



### **Competencias Específicas**

- Crear bebidas alcohólicas y no alcohólicas innovadoras, según técnicas y métodos de la mixología y coctelería de autor, utilizando elementos de innovación, técnicas de decoración, uso de equipos especializados, fichas técnicas y control de flujo de procesos, en cumplimiento de procedimientos establecidos por la organización y normativa vigente
- Ejecutar los protocolos de servicio, promoción y venta de los vinos, teniendo en cuenta las técnicas de maridaje, cata y aprovisionamiento de la cava, así como la asistencia técnica al personal de servicios de alimentos y bebidas, en cumplimiento de procedimientos establecidos por la organización y normativa vigente.
- Diseñar cartas o menús para la oferta de bebidas alcohólicas y no alcohólicas como licores, vinos, cocteles, café, entre otras, según análisis del mercado, fichas técnicas, costeo y elementos básicos para el diseño.
- Organizar los procesos en áreas de servicios de alimentos y bebidas a cargo, según presupuesto, planes remediales, requerimientos de recurso humano, procedimientos establecidos por la organización y normativa vigente.

---

**“Encendamos juntos la luz”**



## Competencias Genéricas

Constituyen parte del dominio que el estudiante debe tener sobre el conjunto de conocimientos teóricos necesarios que sustentan el campo disciplinar.

- Identifica oportunidades de negocios y aplica metodologías para la construcción de modelos de negocios.
- Elabora planes de negocios aplicando metodologías vigentes en el mercado.
- Desarrolla las etapas correspondientes para la creación de empresas de práctica y de su proyecto de vida, tomando en consideración sus competencias, recursos, el entorno y su compromiso local y social.
- Utiliza herramientas y tecnologías digitales mediante la aplicación de software de código abierto y licenciado, la automatización y el análisis de datos y su transmisión a través del Internet; así como la evaluación de alternativas para la protección e integridad de los datos mediante el uso de tecnologías.
- Promueve y verifica acciones que respondan a la normativa ambiental.
- Aplica las normas de salud ocupacional, según protocolos establecidos.
- Aplica normas de aseguramiento de la calidad establecidas a nivel nacional e internacional.
- Coordina acciones con equipos de trabajo, de manera asertiva y propositiva.
- Propone soluciones creativas e innovadoras a procesos específicos del campo de formación técnica.

**“Encendamos juntos la luz”**



- Demuestra habilidad y destreza en las tareas propias de la especialidad.
- Comprende, interpreta y comunica información técnica propia de su campo de formación.
- Dirige procesos de producción, cumpliendo las instrucciones de los técnicos superiores.
- Elabora y evalúa proyectos de la especialidad.
- Demuestra calidad en su trabajo.
- Aplica sistemas de mantenimiento preventivo y correctivo en equipo, maquinaria y herramienta, propias de la especialidad.
- Demuestra ética profesional en el cumplimiento de las tareas que forman parte de la especialidad.
- Organiza el espacio de trabajo, aplicando normas técnicas propias de la especialidad.
- Utiliza adecuadamente los materiales, equipos, maquinarias y herramientas propios de su área de formación técnica.

### **Competencias para el Desarrollo Humano**

Se definen como competencias no específicas de una ocupación, necesarias para el desarrollo integral de una persona, un profesional o un ciudadano. Se adquieren durante el desarrollo del proceso de mediación pedagógica, en el desempeño del campo disciplinar y a lo largo de la vida.

- Desempeña las labores propias de su área de formación técnica con:

**“Encendamos juntos la luz”**



- **Autocontrol:** capacidad de control o dominio sobre uno mismo.
- **Compromiso ético:** Capacidad o voluntad para hacer el bien a través de relaciones morales entre humanos.
- **Discernimiento:** Capacidad de comprender o declarar la diferencia entre varias cosas de un mismo asunto, involucra juicios morales o de actuación, resueltos con conciencia, aplicando un proceso lento de concentración para la toma de decisiones con ética y moral.
- **Responsabilidad:** Capacidad de analizar procesos e identificar y comprender el asunto para proponer un planteamiento eficaz y viable.
- Propone soluciones a los problemas que se presentan en el campo laboral mostrando capacidad para el análisis de procesos e identificación y comprensión de planteamientos eficaces y viables.
- Aplica los principios de atención al cliente.
- Demuestra capacidad para ser atento con otro aplicando las políticas de la empresa, relacionándose de manera efectiva con el fin de resolver la necesidad, el servicio o producto planteado.
- Atiende al usuario con proactividad y asertividad.

**“Encendamos juntos la luz”**



- Se comunica correctamente tanto en forma oral como escrita. Demuestra capacidad de producir un canal de comunicación audible o visual para transmitir información en forma precisa
- Demuestra capacidad para aprender por él mismo, sin necesidad de un mediador (autoaprendizaje).
- Se comunica asertivamente. Comunica información clara y objetiva en relación con puntos de vista, deseos y sentimientos, con honestidad y respecto a las otras personas.
- Trabaja en equipo de manera responsable y ordenada.
- Muestra capacidad de negociación. Expone puntos de vista con el propósito de obtener un acuerdo o resultados.
- Evidencia innovación y creatividad. Desarrolla productos o procesos de manera novedosa y creativa.
- Demuestra liderazgo en el desempeño de su área de formación técnica para el logro de las metas y objetivos de la organización y el bien común.
- Manifiesta capacidad para anticiparse a problemas o necesidades futuras, por iniciativa propia, en el ámbito de su área de formación técnica.
- Evidencia pensamiento crítico. Interpreta las opiniones o afirmaciones con argumentos válidos o veraces, aplicados al contexto de la vida cotidiana.

---

**“Encendamos juntos la luz”**



- Otras que el sector productivo y educativo requieran.

### **Docente**

Constituye un facilitador de la información y el conocimiento. Para ello requiere de una verdadera disposición y compromiso para ser un promotor efectivo del desarrollo de las competencias. A continuación algunas de las características del docente en un enfoque por competencias.

- Muestra inquietud por investigar, conocer y desarrollar conocimientos nuevos relacionados con su especialidad técnica.
- Muestra conocimiento de la realidad nacional e internacional que se relaciona con el campo de acción de su especialidad.
- Evalúa detenidamente su propio aprendizaje y experiencias.
- Reconoce sus capacidades y limitaciones, en busca de un continuo desarrollo personal.
- Domina y estructura los saberes para facilitar experiencias de aprendizaje significativo.
- Reconoce con profundidad las competencias, los contenidos y los enfoques que se establecen para la enseñanza, así como las interrelaciones y la racionalidad del plan de estudios.
- Posee competencias de pensamiento crítico, sistémico, divergente y reflexivo enmarcado en procesos éticos válidos ante la sociedad.

**“Encendamos juntos la luz”**



- Participa responsablemente en el proceso de desarrollo de competencias.
- Posee la habilidad de aprender a aprender.
- Promueve estrategias que motiven al estudiante a adquirir un aprendizaje significativo.
- Diseña, organiza y propone estrategias y actividades didácticas, adecuadas a los niveles y formas de desarrollo de competencias, que deben ser adquiridas por la persona estudiante, interrelacionando las características propias del medio social y cultural.
- Participa en el mejoramiento de la calidad educativa.
- Posee capacidad de expresarse en forma clara, sencilla y correcta en forma verbal y escrita, tanto en el ámbito técnico, como en el social cotidiano.
- Sabe escuchar los diferentes puntos de vista y atender las necesidades de expresión de los aprendientes e iguales en un marco de reflexión positiva.
- Aborda correctamente los procesos de solución de conflictos entre pares, promoviendo el diálogo, comprometiéndose con los ideales de la educación costarricense.
- Guía del desarrollo intelectual de los estudiantes.
- Genera estrategias de evaluación que motiven el aprendizaje significativo.

---

**“Encendamos juntos la luz”**



- Explora conocimientos y potenciales del estudiante para el desarrollo de competencias.
- Trabaja en equipo.
- Expone empatía, sensibilidad y respeto por las necesidades y sentimientos de los demás.
- Posee sentido de equidad social, justicia, respeto, imparcialidad, integridad y honradez.
- Plantea, analiza y resuelve problemas; enfrentando desafíos intelectuales en los que genera respuestas propias a partir de sus conocimientos y experiencias.
- Posee capacidad de orientar a sus estudiantes para que estos adquieran la competencia de analizar y de resolver problemas.
- Identifica estilos de aprendizaje para optimizar y estimular las competencias.
- Determina su propio estilo en cuanto al proceso enseñanza aprendizaje usando múltiples fuentes de información e innovación.



## Diseño curricular

Dentro de los elementos del diseño curricular, el programa de estudio considera el desarrollo de las competencias específicas o técnicas propias del área de formación técnica, además de las competencias para el desarrollo humano y el eje de la política educativa “Persona centro del proceso educativo y sujeto transformador de la sociedad”, la cual permea todo el proceso educativo de la carrera técnica o especialidad seleccionada por el estudiante.

Los resultados de aprendizaje son enunciados asociados con lo que se espera que el estudiante sea capaz de hacer, comprender o demostrar una vez terminado el proceso de aprendizaje. Los saberes esenciales son el conjunto de conocimientos técnicos, teóricos, metodológicos del campo disciplinar y de otras disciplinas requeridas para el proceso de aprendizaje en su área de formación técnica y para la vida. Estos deben desarrollarse para el logro de los resultados de aprendizaje determinados en la propuesta curricular.

Los indicadores de logro constituyen enunciados que expresan el camino hacia el cumplimiento del estándar, reflejan los propósitos, metas y aspiraciones a alcanzar por el estudiante, desde el punto de vista afectivo, cognitivo e instrumental. Son indicadores para la macroevaluación que permiten visualizar y evidenciar el nivel de logro alcanzado por la persona estudiante como producto del abordaje pedagógico desarrollado por el docente.

**“Encendamos juntos la luz”**



A continuación el formato establecido en el diseño curricular de este programa de estudio:

### Esquema formato del Diseño curricular

<b>Especialidad</b> <sup>1</sup> : Haga clic aquí para escribir texto.	<b>Modalidad</b> : Elija un elemento.	<b>Campo detallado</b> <sup>2</sup> : Haga clic aquí para escribir texto.	<b>Nivel</b> : Elija un elemento.
<b>Subárea</b> : Haga clic aquí para escribir texto.	<b>Unidad de estudio</b> : Haga clic aquí para escribir texto.		<b>Tiempo estimado</b> : Haga clic aquí para escribir texto.
<b>Competencias para el desarrollo humano</b> : Elija un elemento.		<b>Eje política educativa</b> <sup>3</sup> : Elija un elemento.	
<b>Resultados de aprendizaje</b>		<b>Saberes esenciales</b>	<b>Indicador de logro</b> <sup>4</sup>
1.			
2.			
3.			

<sup>1</sup> Nombre de la Cualificación del estándar aprobado del MNC EFTP CR.

<sup>2</sup> Según el Clasificación Internacional Normalizada de la Educación (CINE).

<sup>3</sup> Política Educativa “Persona centro del proceso educativo y sujeto transformador de la sociedad”.

<sup>4</sup> Indicadores para la macroevaluación.

## **Principios didácticos y estrategias metodológicas para la mediación pedagógica**

La educación del siglo XXI necesita encontrar nuevas formas de organizar el proceso de aprendizaje en las instituciones educativas. Este esfuerzo de búsqueda y aplicación de nuevos métodos y medios de enseñanza se requiere para todos y cada uno de los niveles educativos.

Las condiciones sociales y culturales del nuevo siglo exigen una educación diferente, más acorde con las peculiaridades de los niños, adolescentes y jóvenes de hoy. Y la razón salta a la vista: las nuevas generaciones están influidas de modo directo e indirecto por las tecnologías de la información y las telecomunicaciones, lo que hace, entre otros factores, que aprendan en modo distinto a las generaciones precedentes.

No basta con emplear recursos tecnológicos para satisfacer necesidades de aprendizaje y formación. El reto está en que las nuevas tecnologías constituyan un medio para formar a las nuevas generaciones de ciudadanos con los valores que demanda la sociedad.

Por esta razón, el método de aprendizaje constituye un factor clave en la creación de nuevos ambientes de aprendizaje. En otras palabras, el método de aprendizaje es la vía o camino en la presentación de la información, los pasos que se siguen y hacen que los educandos participen de modo activo e interactivo,

**“Encendamos juntos la luz”**



crítico, reflexivo y creativo, así como comprometido y responsable; de manera que los educandos no sean solo receptores de la información sistematizada y presentada por otros, sino todo lo contrario, que participen en la construcción del conocimiento y contribuyan al aprendizaje de los demás miembros de su grupo.

### **Orientaciones para el docente.**

Las estrategias y técnicas de enseñanza aprendizaje se encargan de articular las actividades que el docente propone a sus estudiantes. Surge entonces la oportunidad para que el docente se convierta en un diseñador de escenarios y ambientes educativos experienciales, situados, enriquecidos y distribuidos, en los que intervengan diversas variables; entre ellas, el espacio físico o virtual, la duración de la actividad, el tipo y número de participantes, los recursos o materiales por emplear, los contenidos por revisar, las acciones por ejecutar, pero sobre todo, la competencia que se desea alcanzar mediante los resultados esperados (Ferreiro, 2009).

Una vez descritos los resultados de aprendizaje; que deben alcanzar las personas estudiantes, el siguiente paso es definir la estrategia de enseñanza-aprendizaje adecuada, la cual comprende tanto la metodología didáctica como la evaluación. La metodología docente es el conjunto de las estrategias, técnicas y

**“Encendamos juntos la luz”**



actividades educativas (conferencias, resolución de problemas, prácticas de laboratorio, trabajo cooperativo, seminarios, visitas a empresas, entre otras) utilizadas por los docentes y las personas estudiantes en el proceso educativo.

En el diseño del proceso de enseñanza-aprendizaje se integra la estrategia de la evaluación, es decir, utilizar las técnicas y actividades evaluativas que propicien el aprendizaje.

La coordinación de resultados de aprendizaje, metodología docente y metodología de evaluación y tienen como propósito mejorar el aprendizaje, renovar la actuación docente y los procesos de mediación pedagógica para incrementar su fiabilidad, validez y transparencia. En síntesis, los resultados de aprendizaje orientan las estrategias y actividades de mediación y de evaluación.

A continuación algunas orientaciones didácticas y pedagógicas para la aplicación de currículos basados en enfoque por competencias.

**“Encendamos juntos la luz”**



- Articulación de resultados de aprendizaje, saberes esenciales, actividades y sistema de evaluación como línea de trabajo a seguir por el docente.
- Aplicación de métodos variados que resulten apropiados para la adquisición de aprendizajes de diferente naturaleza: conceptos y teorías, así como también, habilidades, actitudes y valores. La diversidad de métodos permite acceder, desde varias perspectivas, el objeto de aprendizaje de manera que se pueda aprehender de forma integral. Sin embargo, es preciso cuidar de no dispersar la atención del estudiante con una diversidad de metodologías cambiantes.
- Inclusión de las distintas metodologías dentro de un marco coherente y que responda a las características antes mencionadas. En este sentido ninguna estrategia docente es la solución única, sino más bien una excusa para invitar a los estudiantes a actuar y, sobre la base de sus producciones, crear oportunidades de intercambio y reflexión.
- Selección de actividades de contexto, que el estudiante puede reconocer como socialmente valoradas, como medio para estimular su interés y motivación.



- Un entorno que facilite un aprendizaje de calidad caracterizado, entre otros elementos, por coordinar los resultados de aprendizaje y el método docente con las estrategias, técnicas y actividades de evaluación (metodología de evaluación), de modo que todo el proceso de mediación pedagógica sea coherente y los actores de dicho proceso (docentes y estudiantes) sean copartícipes del mismo.
- Implementación cada vez más de las tecnologías de Información y comunicación para crear entornos virtuales y simular condiciones laborales reales (CSUCA, 2018, p.86-87).

En el marco del socialconstructivismo, el aprendizaje cooperativo y colaborativo revisten de importancia como metodología para el desarrollo de estrategias de mediación pedagógica bajo el enfoque por competencias. Es una metodología que establece cómo agrupar a los educandos en el salón de clases, cuántos alumnos por equipo, la forma de disponer el mobiliario, así como las funciones didácticas que van a complementarse y las estrategias que hacen posible la mediación en cada momento del proceso educativo, entre otros aspectos para que los alumnos aprendan significativamente.



La categoría básica de aprendizaje cooperativo es la interdependencia que se logra a partir de las relaciones de cooperación entre los implicados en un aprendizaje. Ello no implica suprimir el trabajo individual, es necesario prepararse mejor para el esfuerzo grupal, con el objeto de alcanzar entre todos la tarea. Cooperar es compartir una experiencia vital significativa que exige trabajar juntos para lograr beneficios mutuos. La cooperación implica resultados en conjunto, mediante la interdependencia positiva que involucra a todos los miembros del equipo en lo que se hace, y en cuyo proceso cada uno aporta su talento (Ferreiro, 2007).



## **Orientaciones para la realización de actividades pedagógicas fuera de la institución**

El documento Orientaciones y lineamientos para el desarrollo de actividades pedagógicas fuera del centro educativo en la ETP (2021) establece la normativa para el desarrollo de actividades pedagógicas fuera de la institución y tiene como finalidad orientar y dar a conocer los requisitos para realizar visitas, giras, pasantías y la práctica profesional en las asignaturas del área técnica del plan de estudios de la Educación Técnica Profesional, que se imparten en los colegios técnicos profesionales e IPEC y CINDEAS que ofertan especialidades técnicas.

Las actividades pedagógicas fuera de la institución, constituyen el medio idóneo para fortalecer y desarrollar conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes en los estudiantes, a través de la relación con el entorno y su relación con una realidad concreta.

Para la implementación de estas actividades, todos los actores deben cumplir con lo que establece el documento citado, cuyas disposiciones son de acatamiento obligatorio y de aplicación inmediata, en todos los colegios técnicos profesionales y las instituciones públicas que imparten especialidades de Educación Técnica Profesional. Asimismo, toda actividad pedagógica fuera de la institución educativa debe corresponder únicamente con el desarrollo o complemento de los programas de estudio correspondientes

**“Encendamos juntos la luz”**



a la educación técnica profesional; y a su vez, debe cumplir con lo que establezcan las disposiciones ministeriales y la legislación vigente.

El documento Orientaciones y lineamientos para el desarrollo de actividades pedagógicas fuera del centro educativo en la ETP (2021) establece las actividades pedagógicas por utilizar como parte del proceso de aprendizaje del estudiante de la ETP:

- **Práctica profesional:** Es una actividad de índole curricular, contemplada en los programas de estudios vigentes, realizada de manera individual por las personas estudiantes de último nivel de los colegios técnicos profesionales, de los colegios técnicos profesionales nocturnos, las secciones técnicas nocturnas de colegios técnicos profesionales y de los IPEC y CINDEA que imparten especialidades técnicas. Está directamente relacionada con la especialidad técnica cursada. Su objetivo es aplicar y complementar los conocimientos adquiridos por la persona estudiante durante su formación técnica, favoreciendo la adquisición de competencias que los preparen para el ejercicio de actividades profesionales, que les faciliten su empleabilidad y fomenten su capacidad de emprendimiento. Se puede realizar en empresas, instituciones y entidades públicas o privadas, en el ámbito nacional o

**“Encendamos juntos la luz”**

internacional. Dichas prácticas se rigen por lo que establece el Reglamento de Requisitos de Graduación para optar por el Título de Técnico en el Nivel Medio en las especialidades aprobadas por la DETCE.

- **Pasantía:** Actividad de índole curricular, contemplada en los programas de estudio vigente; forma parte del proceso de enseñanza y aprendizaje que se realiza en organizaciones públicas y/o privadas. Su objetivo es lograr que el estudiante vivencie la realidad inherente a su especialidad y facilite, de esta manera, la incorporación del estudiante al sector productivo. Dicha actividad es de carácter obligatorio.
- **Gira:** Actividad pedagógica contemplada en los programas de estudios vigentes. Constituye un medio alternativo y vivencial de aprendizajes significativos, un espacio de formación constante para la persona estudiante, a partir de diversas vivencias en contextos particulares y guiados por la persona docente.
- **Visita:** actividad pedagógica contemplada en los Programas de Estudios vigentes. Es un recorrido con fines de aprendizaje que el estudiantado de la educación técnica profesional realiza de forma individual o grupal, bajo la orientación y el acompañamiento del docente,



de guías especiales o de ambos, a un lugar seleccionado previamente; por ejemplo: museo, zona histórica o arqueológica, galería, parque, reserva, oficina pública, empresa, laboratorios, fábrica, taller, comunidad, montaña, entre otros. Lo anterior de conformidad con la naturaleza de la carrera profesional que cursa la persona estudiante y lo establecido en el respectivo programa de estudio. (MEP, 2021, p 8-16).



## Planeamiento del proceso de aprendizaje

### Plan anual

El plan anual se realiza a partir del programa de estudio vigente y constituye el cronograma en el que se representa el desarrollo del programa de estudio en los meses y semanas que componen el curso lectivo. Representa la distribución en el tiempo, en la cual se desarrollarán las unidades de estudio con sus respectivos resultados de aprendizaje.

Para su confección se deben señalar las semanas e indicar las horas destinadas al desarrollo de cada una de las unidades de estudio y sus resultados de aprendizaje. Se desarrolla un plan anual por cada subárea y esta debe incluir las unidades de estudio que la conforman con sus resultados de aprendizaje. Además, respetar la secuencia lógica que señala el programa de estudio para el abordaje del proceso educativo. La información para su elaboración debe ser tomada del programa de estudio, específicamente, en función de lo indicado en la estructura, mapa y malla curricular.

---

“Encendamos juntos la luz”



Este plan debe ser entregado al Director o Directora del centro educativo de manera física o digital, según lo establezca la administración, al inicio del curso lectivo.

Se detalla a continuación el formato en el que debe presentarse el plan anual, el cual fue aprobado por el CSE en el programa de estudio.

## **Esquema formato plan anual.**

**“Encendamos juntos la luz”**



## Plan de práctica pedagógica

Este plan debe ser preparado mensualmente. Es de uso diario y debe ser entregado al director o directora, de manera física o digital, en el momento en que la administración del centro educativo lo juzgue oportuno, de manera que se pueda comprobar que su desarrollo es congruente con lo planificado en el plan anual preparado al inicio del curso lectivo.

Su formato contempla el desarrollo de dos partes: administrativa y técnica. La información administrativa que se incluye está relacionada con el nombre del centro educativo, el nombre del docente, la especialidad o carrera técnica que imparte, nivel educativo y el curso lectivo.

La modalidad en la cual se ubica la especialidad está relacionada con los sectores de la economía (Agropecuario, Comercial y Servicios e Industrial). El Campo detallado corresponde a uno de los campos en

---

**“Encendamos juntos la luz”**



los que se identifica la cualificación cuando se construye el estándar, según el Clasificador Internacional Normalizado de la Educación (CINE) de la Unesco.

Además, se indica la subárea, la unidad de estudio y el tiempo estimado para su desarrollo. Estos aspectos, en concordancia con lo establecido en el plan anual y por ende, en la estructura, mapa y malla curricular del programa de estudio.

La competencia para el desarrollo humano y los ejes de la política educativa se desarrollan a lo largo de todo el programa de estudio y son elementos que forman parte del desarrollo de la parte técnica del plan de práctica pedagógica.

El docente debe trasladar los resultados de aprendizaje y saberes esenciales del programa de estudio correspondiente a la subárea y unidad de estudio en desarrollo y establecer, según su experiencia docente, las estrategias y técnicas pedagógicas que empleará para su mediación; incluyendo tanto las estrategias que utilizará él como docente para su abordaje en el aula, como las que ejecutará el estudiante.



Asimismo, le corresponde al docente generar los indicadores de logro que espera observar en las personas estudiantes, producto de las estrategias de mediación empleadas y las evidencias de conocimiento, desempeño o producto según corresponda.

Los indicadores de logro, establecidos por el docente en el plan de práctica pedagógica, deben tener concordancia con la información incluida en los instrumentos técnicamente elaborados para el proceso de evaluación y, en el caso de las evidencias, deben observarse en el portafolio de evidencias del estudiante.

En relación con el campo detallado, se indica según la Clasificación Internacional Normalizada de la Educación (CINE). El tiempo estimado debe determinarse en horas y corresponderá al tiempo que el docente requiere para el abordaje de cada uno de los resultados de aprendizaje, siempre en relación con lo establecido en el plan anual.



El eje de la política educativa corresponde a la política curricular “Educar para una nueva ciudadanía”. El docente debe indicar los recursos de espacio físico, materiales, equipo y herramientas que utilizará en el desarrollo del plan de práctica pedagógica. Se detalla a continuación el formato en el cual debe presentarse, según lo aprobado por el CSE en el programa de estudio.



## Esquema formato del plan de práctica pedagógica

<b>PLAN DE PRÁCTICA PEDAGÓGICA</b>					
Institución educativa: Elija un elemento.					
Nombre del docente: Haga clic aquí para escribir texto.			Nivel: Elija un elemento.		
Especialidad: Haga clic aquí para escribir texto.	Modalidad: Elija un elemento.	Campo detallado <sup>5</sup> : Haga clic aquí para escribir texto.			
Subárea: Haga clic aquí para escribir texto.	Unidad de estudio: Haga clic aquí para escribir texto.	Tiempo estimado:			
Competencias para el desarrollo humano: Elija un elemento.		Eje política educativa <sup>6</sup> : Elija un elemento.			
Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Estrategias para la mediación pedagógica		Evidencias	Tiempo estimado (horas)
1.		Docente	Estudiante	Conocimiento Desempeño Producto	
2.		Docente	Estudiante	Conocimiento Desempeño Producto	

<sup>5</sup> Según la Clasificación Internacional Normalizada de la Educación (CINE).

<sup>6</sup> Política Curricular “Educar para la nueva ciudadanía”.

## Evaluación del proceso de aprendizaje

Hablar de evaluación por competencias significa incorporar nuevas estrategias de evaluación. En este sentido, se enfatiza la importancia de implementar una evaluación orientada al aprendizaje, centrada en la participación del alumno, dirigida a situaciones de naturaleza auténtica, cada vez más cercanas a la vida real. Por lo tanto, la competencia es contextual; refleja la relación entre las habilidades de las personas y las actividades que desempeñan en una situación particular en el mundo real (López, 2014).

La evaluación en un enfoque por competencias es continua, dinámica, holista y dirigida al análisis de los niveles de desempeño alcanzados por el estudiante. En este sentido, la evaluación cumple una función de autorregulación que le permite al estudiante generar un monitoreo personal de su aprendizaje.

Desde esta perspectiva, la competencia predice el desempeño; está directamente vinculada con procesos prácticos del estudiante y no tanto con el cúmulo de datos. Mediante la evaluación se identifican y registran los atributos de la competencia que se pretende desarrollar a través de los procesos y las evidencias

**EDUCAR PARA UNA NUEVA CIUDADANÍA**

generadas por los estudiantes, con la intención de valorar la evolución del dominio y la transferencia de las mismas. El docente hace juicios basados en el proceso y las evidencias de sus estudiantes por medio de la observación y análisis de la evolución del dominio de niveles.

La evaluación debe estar alineada al currículum; debe existir un equilibrio entre los resultados de aprendizaje, las estrategias de mediación por desarrollar durante todo el proceso educativo y el sistema de valoración de los conocimientos, desempeños y productos deseados, según los indicadores de logro establecidos.

La evaluación ofrece estrategias que posibilitan conocer a profundidad los resultados obtenidos por los estudiantes y toman conciencia de lo que se espera de ellos. Mediante la evaluación basada en competencias, los estudiantes ofrecen a docentes, padres de familia, compañeros y comunidad en general “evidencias” de su desempeño por medio de nuevas herramientas y métodos de evaluación. Estas herramientas se apoyan en una perspectiva de corte constructivista y centran su dinámica en los procesos.



Una vez seleccionadas las estrategias de mediación pedagógica, se definen los instrumentos de evaluación.

En ellos se incluyen los indicadores de logro y los criterios de desempeño mediante los cuales se valorará la situación de aprendizaje, pues permiten al docente emitir juicios sobre lo alcanzado por cada persona estudiante.

Para alcanzar la objetividad, cuando se emiten los juicios de valor, es importante establecer los indicadores de logro y las evidencias asociadas a los niveles de valoración establecidos, para que al finalizar se pueda proceder al análisis de la información recolectada y determinar si se han alcanzado las competencias y en qué niveles, lo que permite la toma de decisiones respecto al desarrollo de las competencias por parte de cada estudiante.

El Reglamento de Evaluación de los Aprendizajes, mediante decreto ejecutivo, rige la evaluación costarricense y establece los componentes de la evaluación para cada una de las modalidades del sistema educativo. La nota en cada asignatura, para cada período, se obtiene de la sumatoria de los porcentajes

correspondientes a las calificaciones obtenidas por la persona estudiante en los componentes. A continuación se describen los componentes de la calificación que actualmente establece el Reglamento de evaluación de los aprendizajes (REA) para los talleres exploratorios y subáreas que se desarrollan en la Educación Técnica Profesional tanto en modalidades diurnas, nocturnas y plan a dos años. El valor porcentual de los componentes lo define el REA según corresponda.

- **Trabajo cotidiano.** Consiste en las actividades educativas que realiza el estudiantado con la guía y orientación de la persona docente según el planeamiento didáctico y el programa de estudios. Para su calificación se deben utilizar instrumentos técnicamente elaborados, en los que se registre información relacionada con el desempeño de la persona estudiante. La misma se recopila en el transcurso del período y durante el desarrollo de las lecciones, como parte del proceso de enseñanza - aprendizaje y no como producto, debe reflejar el avance gradual de la persona estudiante en sus aprendizajes.



En las asignaturas de las especialidades técnicas del Plan de Estudios de Educación de Adultos y la Educación Diversificada Técnica, el trabajo cotidiano incluye la realización del portafolio de evidencias.

- **Tareas.** Consisten en trabajos cortos que se asignan al estudiantado con el propósito de reforzar aprendizajes esperados, de acuerdo con la información recopilada durante el trabajo cotidiano. Mediante las tareas, el estudiantado puede repasar o reforzar los aprendizajes esperados. Por ello es indispensable que sean ejecutadas por el estudiantado exclusivamente para que así puedan fortalecer su propio aprendizaje. Las tareas no deben asignarse para ser desarrolladas en horario lectivo y en períodos de vacaciones, entiéndase Semana Santa y medio año, o período de pruebas calendarizadas en el centro educativo.
- **Pruebas.** Son un instrumento de medición cuyo propósito es que el estudiantado demuestre la adquisición de habilidades cognitivas, psicomotoras o lingüísticas. Pueden ser escritas, de ejecución u orales. Para su construcción se seleccionan los aprendizajes esperados e indicadores, de acuerdo con el programa de estudio vigente, del nivel correspondiente.



A menos que la persona docente lo juzgue necesario, las pruebas no deben tener carácter acumulativo durante un mismo período. La prueba escrita debe ser resuelta individualmente y debe aplicarse ante la presencia del docente o, en su defecto, ante el funcionario que el director o la directora designe. La prueba oral y de ejecución debe aplicarse ante la persona docente a cargo de la asignatura.

Las pruebas cortas deben tener carácter formativo, salvo el caso de las aplicadas al estudiantado con necesidades educativas.

- **Proyecto.** Es un proceso de construcción de aprendizajes, guiado y orientado por la persona docente; parte de la identificación de contextos del interés de la persona estudiante. Está relacionado con contenidos curriculares o resultados de aprendizaje, aprendizajes obtenidos, valores, actitudes y prácticas propuestas en cada unidad temática del programa de estudio o subáreas de las especialidades técnicas. Tiene como propósito, que el estudiantado aplique lo aprendido en la realización reflexiva de un conjunto sistemático de acciones de interés en un contexto determinado del entorno sociocultural.



Su realización puede ser de manera individual o grupal. Para su evaluación se debe entregar al estudiantado, los indicadores y criterios, según las etapas definidas para el mismo, además, considerar tanto el proceso como el producto y evidenciarse la autoevaluación y coevaluación.

- **Asistencia.** La asistencia se define como la presencia de la persona estudiante en las lecciones y en todas aquellas otras actividades escolares a las que fuere convocado. Las ausencias y las llegadas tardías podrán ser justificadas o injustificadas. (MEP, 2018, Art. 25-30)

Actualmente, se cuenta con una gama de estrategias y herramientas que el docente puede utilizar como parte del proceso de evaluación de algunos de los componentes citados, como es el caso del trabajo cotidiano: mapa conceptual, portafolio de evidencias, línea de tiempo, mapa mental, mapas cognitivos, video foro, proyectos, collage, plenarias, entre muchas otras. El docente debe confeccionar instrumentos de evaluación técnicamente elaborados, que muestren los indicadores y permitan visualizar el nivel de logro alcanzado por la persona estudiante según el cumplimiento de la normativa vigente y las directrices ministeriales emanadas para tales efectos.



Las pruebas escritas y de ejecución constituyen instrumentos de evaluación de gran importancia para la valoración del desempeño del estudiante. Deben confeccionarse de acuerdo con los lineamientos técnicos establecidos por el Departamento de Evaluación de los Aprendizajes del MEP.

El portafolio de evidencias, además de tener asignado un rubro porcentual en el componente de la calificación del trabajo cotidiano, es una herramienta valiosa para su evaluación ya que en él se deben observar las evidencias del proceso de aprendizaje de la personas estudiantes en el desarrollo de las competencias, según los lineamientos establecidos por la Dirección de Educación Técnica y Capacidades Emprendedoras.

### **Estructura curricular**



NOMBRE DE LA SUBÁREA	(NÚMERO DE HORAS POR SUBÁREA POR NIVEL)					
	Décimo		Undécimo		Duodécimo	
	Horas semanales	Horas anuales	Horas semanales	Horas anuales	Horas semanales	Horas anuales
1. Operaciones de servicios de salón.	4	160	4	160	-	-
2. Operaciones para la preparación de bebidas con o sin alcohol.	8	320	8	320	-	-
3. Tecnologías de información aplicadas a la Organización y Operaciones de servicios de alimentos y bebidas.	4	160	-	-	-	-
4. Emprendimiento e innovación para la Organización y Operaciones de servicios de alimentos y Bebidas.	-	-	4	160	-	-
5. Organización de servicios de eventos especiales.	-	-	-	-	8	200
6. Diseño y Organización de menús para establecimientos gastronómicos.	-	-	-	-	8	200
7. English Oriented to Food and Beverages Service Operations.	8	320	8	320	8	200
<b>Total 2840 horas<sup>7</sup></b>	<b>24</b>	<b>960</b>	<b>24</b>	<b>960</b>	<b>24</b>	<b>600</b>

<sup>7</sup> Incluye las 320 horas de la práctica profesional de duodécimo nivel.

### Mapa curricular

Décimo	Undécimo	Duodécimo																				
<b>1. Operaciones de servicios de salón</b> <table border="1"> <tr> <td><b>1</b> <b>Unidad</b> Organización de salones.</td><td><b>2</b> <b>Unidad</b> Procedimientos para el montaje de salones.</td><td><b>1. Operaciones de servicios de salón.</b></td></tr> <tr> <td><b>80 horas</b></td><td><b>40 horas</b></td><td><b>80 horas</b></td></tr> <tr> <td><b>3</b> <b>Unidad</b> Ventas nacionales e internacionales de eventos especiales.</td><td></td><td><b>3</b> <b>Unidad</b> Operaciones y dirección de salón. (Capital, Hostees, Maitre "D").</td></tr> <tr> <td><b>40 horas</b></td><td></td><td><b>20 horas</b></td></tr> </table>	<b>1</b> <b>Unidad</b> Organización de salones.	<b>2</b> <b>Unidad</b> Procedimientos para el montaje de salones.	<b>1. Operaciones de servicios de salón.</b>	<b>80 horas</b>	<b>40 horas</b>	<b>80 horas</b>	<b>3</b> <b>Unidad</b> Ventas nacionales e internacionales de eventos especiales.		<b>3</b> <b>Unidad</b> Operaciones y dirección de salón. (Capital, Hostees, Maitre "D").	<b>40 horas</b>		<b>20 horas</b>	<b>1. Operaciones de servicios de salón.</b> <table border="1"> <tr> <td><b>1</b> <b>Unidad</b> Operaciones de servicio en la mesa (salonero profesional).</td><td><b>2</b> <b>Unidad</b> Servicios de preparación de manjares y bebidas a la vista del cliente.</td></tr> <tr> <td><b>80 horas</b></td><td><b>60 horas</b></td></tr> </table>	<b>1</b> <b>Unidad</b> Operaciones de servicio en la mesa (salonero profesional).	<b>2</b> <b>Unidad</b> Servicios de preparación de manjares y bebidas a la vista del cliente.	<b>80 horas</b>	<b>60 horas</b>	<b>1. Organización de servicios de eventos especiales</b> <table border="1"> <tr> <td><b>1</b> <b>Unidad</b> Organización de eventos especiales y corporativos.</td><td><b>2</b> <b>Unidad</b> Técnicas de decoración para eventos.</td></tr> <tr> <td><b>104 horas</b></td><td><b>96 horas</b></td></tr> </table>	<b>1</b> <b>Unidad</b> Organización de eventos especiales y corporativos.	<b>2</b> <b>Unidad</b> Técnicas de decoración para eventos.	<b>104 horas</b>	<b>96 horas</b>
<b>1</b> <b>Unidad</b> Organización de salones.	<b>2</b> <b>Unidad</b> Procedimientos para el montaje de salones.	<b>1. Operaciones de servicios de salón.</b>																				
<b>80 horas</b>	<b>40 horas</b>	<b>80 horas</b>																				
<b>3</b> <b>Unidad</b> Ventas nacionales e internacionales de eventos especiales.		<b>3</b> <b>Unidad</b> Operaciones y dirección de salón. (Capital, Hostees, Maitre "D").																				
<b>40 horas</b>		<b>20 horas</b>																				
<b>1</b> <b>Unidad</b> Operaciones de servicio en la mesa (salonero profesional).	<b>2</b> <b>Unidad</b> Servicios de preparación de manjares y bebidas a la vista del cliente.																					
<b>80 horas</b>	<b>60 horas</b>																					
<b>1</b> <b>Unidad</b> Organización de eventos especiales y corporativos.	<b>2</b> <b>Unidad</b> Técnicas de decoración para eventos.																					
<b>104 horas</b>	<b>96 horas</b>																					

Décimo	
<b>2. Operaciones para la preparación de bebidas con o sin alcohol.</b>	
<b>1</b> <b>Unidad</b> Procedimientos mixológicos, para la producción de bebidas con o sin alcohol.  <b>80 horas</b>	<b>2</b> <b>Unidad</b> Técnicas de bar para la producción de bebidas con o sin alcohol.  <b>80 horas</b>
<b>3</b> <b>Unidad</b> Métodos y técnicas en barra para la extracción de café.  <b>160 horas</b>	

Undécimo	
<b>2. Operaciones para la preparación de bebidas con o sin alcohol.</b>	
<b>1</b> <b>Unidad</b> Procesos de tostado de café.  <b>80 horas</b>	<b>2</b> <b>Unidad</b> Técnicas de barismo en máquina y arte latte.  <b>200 horas</b>
<b>3</b> <b>Unidad</b> Gestión de procesos administrativos de los establecimientos de bebidas.  <b>40 horas</b>	

Duodécimo	
<b>2. Organización y diseños de menús, para establecimientos gastronómicos.</b>	
<b>1</b> <b>Unidad</b> Sistematización y costeo para el diseño de menús.  <b>104 horas</b>	<b>2</b> <b>Unidad</b> Marketing gastronómico.  <b>96 horas</b>

<b>Décimo</b>		
<b>3. Tecnologías de información aplicadas a la Organización de Operaciones y servicios de alimentos y bebidas</b>		
<b>1</b> <b>Unidad</b> Herramientas para la producción de documentos.  <b>68 horas</b>	<b>2</b> <b>Unidad</b> Herramientas para la gestión y análisis de la información.  <b>40 horas</b>	
<b>3</b> <b>Unidad</b> Internet de todo y seguridad de los datos.  <b>52 horas</b>		

<b>Undécimo</b>	
<b>3. Emprendimiento e innovación para la Organización de Operaciones de servicios de alimentos y bebidas.</b>	
<b>1</b> <b>Unidad</b> Oportunidades de negocios.  <b>40 horas</b>	<b>2</b> <b>Unidad</b> Modelo de negocios.  <b>32 horas</b>
<b>3</b> <b>Unidad</b> Creación de la empresa.  <b>68 horas</b>	<b>4</b> <b>Unidad</b> Plan de vida.  <b>12 horas</b>

## Malla curricular

### Décimo nivel

<b>Organización de Operaciones y Servicios de Alimentos y Bebidas</b>		
<b>Operaciones de Servicios de Salón</b>		
<b>Unidad de estudio</b> Organización de salones <b>(80 horas)</b>	<b>Unidad de estudio</b> Procedimientos para el montaje de salones. <b>(40 horas)</b>	<b>Unidad de estudio</b> Ventas nacionales e internacionales de eventos especiales. <b>(40 horas)</b>
<b>Resultados de aprendizaje</b>	<b>Resultados de aprendizaje</b>	<b>Resultados de aprendizaje</b>
1. Realizar la distribución del espacio del establecimiento gastronómico, considerando la conexión que se requiere entre las respectivas áreas de producción y de servicio; y las funciones que desempeñan los	1. Organizar el montaje de salón según el tipo de evento.  2. Ejecutar el montaje de las mesas, con base en los estándares de simetría y calidad percibidos por el cliente.	1. Organizar los salones para la atención de diferentes tipos de eventos en el hotel o restaurante.  2. Aplicar técnicas para la comercialización de eventos nacionales e internacionales.

## Organización de Operaciones y Servicios de Alimentos y Bebidas

### Operaciones de Servicios de Salón

<b>Unidad de estudio</b> Organización de salones <b>(80 horas)</b>	<b>Unidad de estudio</b> Procedimientos para el montaje de salones. <b>(40 horas)</b>	<b>Unidad de estudio</b> Ventas nacionales e internacionales de eventos especiales. <b>(40 horas)</b>
<b>Resultados de aprendizaje</b> colaboradores en los puestos de trabajo.  2. Implementar los procedimientos para la puesta a punto del restaurante, como clave de éxito del servicio, según la normativa vigente.  3. Examinar los tipos de servicio a la mesa utilizados en el restaurante, con base en	<b>Resultados de aprendizaje</b> 3. Proponer diseños creativos e innovadores para el montaje de salones y las mesas.  4. Desarrollar propuestas de decoración aplicando los elementos del desarrollo sostenible de establecimientos gastronómicos, tomando en consideración el compromiso con la sociedad local y global.	<b>Resultados de aprendizaje</b> 3. Implementar estrategias que propicien el buen servicio al cliente.  4. Implementar acciones orientadas a la resolución de problemas que surgen producto de la organización de tipos de eventos.

EDUCAR PARA UNA NUEVA CIUDADANÍA

## Organización de Operaciones y Servicios de Alimentos y Bebidas

### Operaciones de Servicios de Salón

<p><b>Unidad de estudio</b> Organización de salones <b>(80 horas)</b></p>	<p><b>Unidad de estudio</b> Procedimientos para el montaje de salones. <b>(40 horas)</b></p>	<p><b>Unidad de estudio</b> Ventas nacionales e internacionales de eventos especiales. <b>(40 horas)</b></p>
<p><b>Resultados de aprendizaje</b></p> <p>las necesidades de los clientes y la oferta gastronómica.</p> <p>4. Organizar el almacenamiento de los insumos del restaurante, según los estándares de calidad.</p> <p>5. Implementar acciones que favorezcan la realización de actividades de manera colaborativa con el propósito de</p>	<p><b>Resultados de aprendizaje</b></p>	<p><b>Resultados de aprendizaje</b></p>

EDUCAR PARA UNA NUEVA CIUDADANÍA

## Organización de Operaciones y Servicios de Alimentos y Bebidas

### Operaciones de Servicios de Salón

<b>Unidad de estudio</b> Organización de salones <b>(80 horas)</b>	<b>Unidad de estudio</b> Procedimientos para el montaje de salones. <b>(40 horas)</b>	<b>Unidad de estudio</b> Ventas nacionales e internacionales de eventos especiales. <b>(40 horas)</b>
<b>Resultados de aprendizaje</b> alcanzar las metas del establecimiento gastronómico.  6. Garantizar la accesibilidad física de las personas con discapacidad a los establecimientos gastronómicos, según las normativas y lineamientos establecidos.	<b>Resultados de aprendizaje</b>	<b>Resultados de aprendizaje</b>

## Organización de Operaciones y Servicios de Alimentos y Bebidas

### Operaciones para la preparación de bebidas con o sin alcohol

<b>Unidad de estudio</b> Procedimientos mixológicos para la producción de bebidas con o sin alcohol <b>(80 horas)</b>	<b>Unidad de estudio</b> Técnicas de bar para la producción de bebidas con o sin alcohol <b>(80 horas)</b>	<b>Unidad de estudio</b> Métodos y técnicas en barra para la extracción de café. <b>(160 horas)</b>
<b>Resultados de aprendizaje</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Explicar el origen y evolución del arte de la mixología.</li> <li>2. Preparar bebidas con o sin alcohol, aplicando métodos y técnicas de la mixología clásica y de vanguardia, considerando las demandas del sector.</li> <li>3. Elaborar cocteles con sabores y texturas innovadores para</li> </ol>	<b>Resultados de aprendizaje</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar la organización de la barra para la atención de los clientes, consumidores de bebidas elaboradas con una amplia gama de bebidas alcohólicas.</li> <li>2. Preparar bebidas frías y calientes, con o sin alcohol, con base en los estándares internacionales y las políticas de la empresa.</li> </ol>	<b>Resultados de aprendizaje</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Examinar el proceso para la elaboración de bebidas calientes no alcohólicas en negocios de cafetería, considerando estándares nacionales e internacionales.</li> <li>2. Ejecutar el proceso para la elaboración del café, según las normas del barismo.</li> <li>3. Utilizar técnicas que propicien el desarrollo de la capacidad proactiva.</li> </ol>

EDUCAR PARA UNA NUEVA CIUDADANÍA

## Organización de Operaciones y Servicios de Alimentos y Bebidas

### Operaciones para la preparación de bebidas con o sin alcohol

#### Unidad de estudio

Procedimientos mixológicos para la producción de bebidas con o sin alcohol

**(80 horas)**

#### Unidad de estudio

Técnicas de bar para la producción de bebidas con o sin alcohol

**(80 horas)**

#### Unidad de estudio

Métodos y técnicas en barra para la extracción de café.

**(160 horas)**

#### Resultados de aprendizaje

establecimientos gastronómicos, según los estándares internacionales.

4. Utilizar información que profundice su aprendizaje, aprovechando las oportunidades de aprendizaje disponibles.

5. Planificar su vida considerando sus competencias, recursos y el entorno, contribuyendo al

#### Resultados de aprendizaje

3. Aplicar protocolos para la atención de clientes en la barra, de acuerdo con las políticas organizacionales.  
4. Implementar técnicas para la recuperación o el mantenimiento del autocontrol, que garanticen un excelente servicio de los clientes en la barra.

5. Argumentar la importancia de la reducción en el uso

#### Resultados de aprendizaje

4. Promover la caficultura ambientalmente sostenible, con la finalidad de que aumente la capacidad productiva y rentabilidad de los productores costarricenses.

**EDUCAR PARA UNA NUEVA CIUDADANÍA**

## Organización de Operaciones y Servicios de Alimentos y Bebidas

### Operaciones para la preparación de bebidas con o sin alcohol

#### Unidad de estudio

Procedimientos mixológicos para la producción de bebidas con o sin alcohol

**(80 horas)**

#### Unidad de estudio

Técnicas de bar para la producción de bebidas con o sin alcohol

**(80 horas)**

#### Unidad de estudio

Métodos y técnicas en barra para la extracción de café.

**(160 horas)**

#### Resultados de aprendizaje

desarrollo de una cultura emprendedora.

#### Resultados de aprendizaje

nocivo del alcohol, para el mejoramiento de la salud, el bienestar social y la reducción de la actual carga de morbilidad atribuible a este consumo.

#### Resultados de aprendizaje

## Organización de Operaciones y Servicios de Alimentos y Bebidas

### Tecnologías de Información aplicadas a la Organización de operaciones y servicios de alimentos y bebidas

#### Unidad de estudio

Herramientas para la producción de documentos.  
**(68 horas)**

#### Unidad de estudio

Herramientas y análisis de la información.  
**(40 horas)**

#### Unidad de estudio

Internet de todo y seguridad de datos.  
**(52 horas)**

#### Resultados de aprendizaje

- Aplicar las funciones básicas del procesador de textos en la elaboración de documentos.
- Utilizar las herramientas que presenta la hoja electrónica para la elaboración de documentos.
- Generar presentaciones con los elementos básicos del editor, para la presentación

#### Resultados de aprendizaje

- Examinar las características de los datos, usos, tipos y su relación con bases de datos.
- Elaborar bases de datos mediante la ejecución de operaciones de manipulación de la información.
- Aplicar principios éticos y legales en el acceso, uso y análisis de la información

#### Resultados de aprendizaje

- Evaluar la importancia del internet en cada aspecto cotidiano de la vida y como se interconectan los objetos.
- Formular propuestas de transmisión de internet de todo, unificando objetos, personas, datos y procesos,
- Explicar la importancia de la protección de la información que se maneja en el cibermundo y los tipos de

de documentos de forma dinámica.	obtenida a partir de grandes volúmenes de datos.	ataques que pueden presentarse.
<ol style="list-style-type: none"><li>4. Describir los elementos que integran el entorno web.</li><li>5. Aplicar las herramientas colaborativas para la elaboración de documentos en la nube.</li><li>6. Implementar procesos de autoaprendizaje que propicien el uso de herramientas ofimáticas mediante software de código abierto y licenciado.</li><li>7. Utilizar las tecnologías como recurso, profundizando y dinamizando el aprendizaje, en respuesta a situaciones de la vida cotidiana.</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>4. Desarrollar capacidades para el acceso a la información de forma eficiente haciendo uso preciso, responsable, creativo y crítico de la misma.</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>4. Evaluar alternativas para la protección de los dispositivos informáticos, la red y la organización.</li><li>5. Distingue las características del ámbito de la ciberseguridad, sus principios y las medidas de seguridad cibernética.</li><li>6. Ilustrar los procedimientos para la protección e integridad de los datos mediante el uso de tecnologías.</li><li>7. Aplicar los principios de discernimiento y responsabilidad en el manejo y protección de los datos.</li></ol>

## PROGRAMA DE ESTUDIO

### Undécimo nivel

Organización de Operaciones y Servicios de Alimentos y Bebidas		
Operaciones de Servicios de Salón		
Unidad de estudio Operaciones de servicio en la mesa (salonero profesional).  (80 horas)	Unidad de estudio Servicios de preparación de manjares y bebidas a la vista del cliente.  (60 horas)	Unidad de estudio Operaciones y dirección de salón. (Capital, Hostees, Maitre "D").  (20 horas)
<b>Resultados de aprendizaje</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Organizar la puesta a punto del restaurante, bar o cafetería para la atención de los clientes, cumpliendo con los requisitos establecidos para el servicio de salonero.</li> <li>2. Aplicar técnicas de venta y promoción de manjares a la vista del cliente, con base en las normas y políticas de la organización.</li> </ul>	<b>Resultados de aprendizaje</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Organizar los carros auxiliares requeridos para la preparación de platillos u oferta de productos frente a los clientes del restaurante.</li> <li>2. Preparar manjares y trinches a la vista del cliente, mediante la aplicación de técnicas, según normas y políticas de la organización.</li> </ul>	<b>Resultados de aprendizaje</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Implementar actividades del servicio de salón, cumpliendo las funciones asignadas al Hostess del establecimiento gastronómico.</li> <li>2. Ejecutar las actividades del servicio de salón del restaurante, cumpliendo las funciones asignadas al maître</li> </ul>



## PROGRAMA DE ESTUDIO

### Organización de Operaciones y Servicios de Alimentos y Bebidas

#### Operaciones de Servicios de Salón

<p><b>Unidad de estudio</b> Operaciones de servicio en la mesa (salonero profesional).  <b>(80 horas)</b></p>	<p><b>Unidad de estudio</b> Servicios de preparación de manjares y bebidas a la vista del cliente.  <b>(60 horas)</b></p>	<p><b>Unidad de estudio</b> Operaciones y dirección de salón. (Capital, Hostees, Maitre "D").  <b>(20 horas)</b></p>
<p><b>Resultados de aprendizaje</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>3. Brinda servicios en mesa para la atención del cliente, según la normativa internacional y políticas organizacionales.</li> <li>5. Implementa técnicas de comunicación asertiva durante el servicio a los clientes en establecimientos gastronómicos.</li> <li>6. Utilizar las tecnologías como recurso, profundizando</li> </ul>	<p><b>Resultados de aprendizaje</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>3. Aplicar el protocolo para el servicio de vinos, con base en las normas internacionales y políticas de la organización.</li> <li>4. Implementar estrategias que propicien el servicio al cliente en cumplimiento de los estándares de calidad.</li> <li>5. Validar propuestas de negocios de preparación de</li> </ul>	<p><b>Resultados de aprendizaje</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o metre del establecimiento gastronómico.</li> <li>3. Desarrollar actividades del servicio de salón del restaurante, cumpliendo las funciones asignadas al puesto de capitán de meseros.</li> <li>4. Demostrar conductas que reflejen compromiso ético aplicando principios y valores en las situaciones de aprendizaje que vivencia en el</li> </ul>

**"Encendamos juntos la luz"**

## PROGRAMA DE ESTUDIO

Organización de Operaciones y Servicios de Alimentos y Bebidas		
Operaciones de Servicios de Salón		
Unidad de estudio Operaciones de servicio en la mesa (salonero profesional).  (80 horas)	Unidad de estudio Servicios de preparación de manjares y bebidas a la vista del cliente.  (60 horas)	Unidad de estudio Operaciones y dirección de salón. (Capital, Hostees, Maitre "D").  (20 horas)
<b>Resultados de aprendizaje</b> y dinamizando el aprendizaje y como respuesta a las demandas del servicio al cliente del establecimiento gastronómico.	<b>Resultados de aprendizaje</b> alimentos y bebidas tomando en consideración el compromiso con la sociedad local y global.	<b>Resultados de aprendizaje</b> área técnica y en las normas de convivencia con los que le rodean. 5. Trasmitir con propiedad la manera del ser costarricense como ente diferenciador en una ciudadanía con identidad.

## PROGRAMA DE ESTUDIO

### Organización de Operaciones y Servicios de Alimentos y Bebidas

#### Operaciones para la preparación de bebidas con o sin alcohol

##### Unidad de estudio

Procesos de tostado de café.

**(80 horas)**

##### Unidad de estudio

Técnicas de barismo en máquina y arte latte.  
**(200 horas)**

##### Unidad de estudio

Gestión de procesos administrativos de los establecimientos de bebidas.  
**( 40 horas)**

##### Resultados de aprendizaje

1. Examinar el proceso para la elaboración de bebidas calientes a base de café verde.
2. Explicar el proceso del tostado de café según estándares internacionales.
3. Desarrollar el proceso de catación del café, según los estándares internacionales.
4. Orientar la toma de decisiones en búsqueda del

##### Resultados de aprendizaje

1. Aplicar el protocolo de mise en place de la estación de café, con base en las normas de la organización y estándares internacionales.
2. Preparar diferentes tipos de café espresso y bebidas con alcohol a base de café, según recetas internacionales.
3. Realizar figuras dentro de las bebidas de café o

##### Resultados de aprendizaje

1. Ilustrar los tipos de menús de alimentos y bebidas, de acuerdo con los tiempos de servicios.
2. Implementar procedimientos para el cálculo del costo de los platillos del restaurante.
3. Calcular el costo de los platillos ofertados en el menú, según fórmulas establecidas.

**“Encendamos juntos la luz”**

## PROGRAMA DE ESTUDIO

### Organización de Operaciones y Servicios de Alimentos y Bebidas

#### Operaciones para la preparación de bebidas con o sin alcohol

##### Unidad de estudio

Procesos de tostado de café.

**(80 horas)**

##### Unidad de estudio

Técnicas de barismo en máquina y arte latte.  
**(200 horas)**

##### Unidad de estudio

Gestión de procesos administrativos de los establecimientos de bebidas.  
**( 40 horas)**

##### Resultados de aprendizaje

logro de las metas propuestas y la sana convivencia.  
5. Implementar el uso de tecnologías digitales en el manejo de los equipos utilizados para el tostado del café.

##### Resultados de aprendizaje

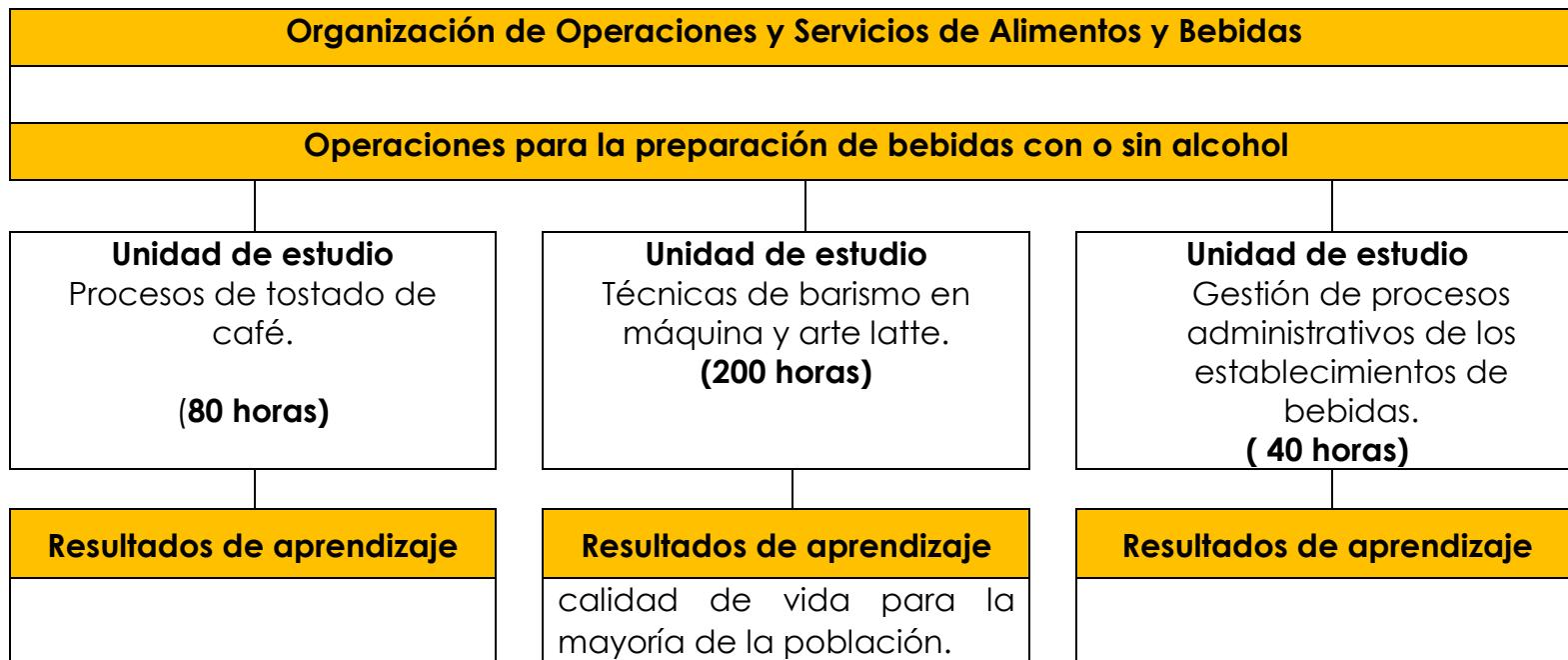
chocolate utilizando las técnicas del arte latte.  
4. Proponer soluciones creativas e innovadoras en la aplicación del barismo en máquina y arte latte.  
5. Minimizar impactos ambientales por el desecho de las materias primas utilizadas para la elaboración del café en establecimientos comerciales, contribuyendo con un mayor bienestar y

##### Resultados de aprendizaje

4. Aplicar estrategias de negociación que propicien acuerdos exitosos entre el propietario del restaurante y los proveedores.  
5. Explicar en qué consisten los derechos del consumidor y obligaciones del comerciante, desarrollando estrategias para el fortalecimiento de una ciudadanía planetaria con identidad..

**“Encendamos juntos la luz”**

## PROGRAMA DE ESTUDIO



## PROGRAMA DE ESTUDIO

### Organización de Operaciones y Servicios de Alimentos y Bebidas

Emprendimiento e innovación para la Organización de operaciones y servicios de alimentos y bebidas			
Unidad de estudio Oportunidades de negocios. <b>(40 horas)</b>	Unidad de estudio Modelo de negocios. <b>(32 horas)</b>	Unidad de estudio Creación de la empresa. <b>(68 horas)</b>	Unidad de estudio Plan de vida. <b>(12 horas)</b>
Resultados de aprendizaje	Resultados de aprendizaje	Resultados de aprendizaje	Resultados de aprendizaje
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Explicar las características esenciales e importancia del emprendimiento productivo de las tecnologías.</li> <li>2. Examinar el mercado y su entorno, aplicando herramientas de recolección de información para la</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Construir modelos de negocios a partir de ideas innovadoras con propuestas de valor diferenciadores, utilizando las herramientas y metodologías vigentes.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Describir los tipos de empresas con los cuales se puede desarrollar el negocio.</li> <li>2. Estructurar el negocio con el enfoque orientado al cliente a través del plan de negocio.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Estimar el nivel alcanzado en la gestión del emprendimiento según las metas y objetivos propuestos en el plan de negocio, para la obtención de la certificación empresarial.</li> <li>2. Evaluar las oportunidades que</li> </ol>

“Encendamos juntos la luz”

## PROGRAMA DE ESTUDIO

### Organización de Operaciones y Servicios de Alimentos y Bebidas

Emprendimiento e innovación para la Organización de operaciones y servicios de alimentos y bebidas			
Unidad de estudio Oportunidades de negocios. <b>(40 horas)</b>	Unidad de estudio Modelo de negocios. <b>(32 horas)</b>	Unidad de estudio Creación de la empresa. <b>(68 horas)</b>	Unidad de estudio Plan de vida. <b>(12 horas)</b>
Resultados de aprendizaje	Resultados de aprendizaje	Resultados de aprendizaje	Resultados de aprendizaje
<p>identificación de oportunidades de negocio, según las nuevas tendencias.</p> <p>3. Utilizar técnicas creativas que permitan la generación de ideas de negocio innovadoras, brindando soluciones a las necesidades</p>	<p>2. Validar el modelo de negocio, mediante el diseño de productos mínimos viables aplicando metodologías vigentes.</p> <p>3. Desarrollar el plan de puesta en marcha del modelo de</p>	<p>3. Realizar labores en las áreas funcionales que conforman la empresa de práctica propuesta aplicando los principios de la administración y lo establecido en el plan de negocios.</p> <p>4. Aplicar principios de</p>	<p>ofrece la sociedad para el desarrollo y consolidación del emprendimiento.</p> <p>3. Emplear el aprendizaje permanente como herramienta en el desarrollo de competencias para el fortalecimiento de su desempeño en el área de</p>

“Encendamos juntos la luz”

### Organización de Operaciones y Servicios de Alimentos y Bebidas

Emprendimiento e innovación para la Organización de operaciones y servicios de alimentos y bebidas			
Unidad de estudio Oportunidades de negocios. <b>(40 horas)</b>	Unidad de estudio Modelo de negocios. <b>(32 horas)</b>	Unidad de estudio Creación de la empresa. <b>(68 horas)</b>	Unidad de estudio Plan de vida. <b>(12 horas)</b>
Resultados de aprendizaje	Resultados de aprendizaje	Resultados de aprendizaje	Resultados de aprendizaje
<p>detectadas en los clientes potenciales.</p> <p>4. Proponer soluciones creativas e innovadoras a necesidades y oportunidades del mercado.</p> <p>5. Valorar el impacto social, económico y ambiental que generan las</p>	<p>negocio y lanzamiento del producto.</p> <p>4. Aplicar estrategias de negociación en el proceso de validación de propuestas de negocios.</p> <p>5. Validar propuestas de</p>	<p>servicio con un enfoque orientado al cliente en la puesta en marcha del plan de negocio.</p> <p>5. Elegir las mejores estrategias para búsqueda de información a través del uso de las tecnologías de</p>	<p>formación técnica, personal y el de su plan de vida.</p> <p>4. Planificar su vida, considerando sus competencias, recursos y el entorno, contribuyendo al desarrollo de una cultura emprendedora.</p>

“Encendamos juntos la luz”

## PROGRAMA DE ESTUDIO

### Organización de Operaciones y Servicios de Alimentos y Bebidas



“Encendamos juntos la luz”



## Duodécimo nivel

### Organización de Operaciones y Servicios de Alimentos y Bebidas

#### Organización de servicios de eventos especiales

##### **Unidad de estudio**

Organización de eventos especiales y corporativos  
**(104 horas)**

##### **Unidad de estudio**

Técnicas de decoración para eventos  
**(96 horas)**

##### **Resultados de aprendizaje**

1. Explicar los tipos y características de eventos empresariales organizados por empresas u organizaciones.
2. Discriminar los procedimientos que se implementan en la planificación y organización de eventos especiales y corporativos, según protocolos y políticas organizacionales.
3. Aplicar las reglas de la etiqueta empresarial como clave para la proyección de imagen y posicionamiento de la organización.
4. Demostrar características de liderazgo durante el proceso de aprendizaje para la

##### **Resultados de aprendizaje**

1. Discriminar los elementos que intervienen en la decoración de lugares seleccionados, para la implementación de eventos especiales.
2. Ilustrar técnicas de composición para la realización de diferentes tipos de eventos, según los requerimientos del cliente.
3. Realizar decoraciones de eventos especiales aplicando las técnicas de composición, según el tipo de evento y tendencias de vanguardia.
4. Proponer soluciones creativas e innovadoras a necesidades y problemas cotidianos del contexto de decoración del evento.

## Organización de Operaciones y Servicios de Alimentos y Bebidas

### Organización de servicios de eventos especiales

#### Unidad de estudio

Organización de eventos especiales y corporativos  
**(104 horas)**

#### Unidad de estudio

Técnicas de decoración para eventos  
**(96 horas)**

#### Resultados de aprendizaje

organización de eventos especiales y corporativos.

5. Ejecutar acciones que promuevan el desarrollo sostenible en cada actividad del servicio de eventos especiales.

#### Resultados de aprendizaje

5. Diseñar propuestas de decoración sostenible de lugares para la ejecución de eventos, tomando en consideración el compromiso con la sociedad local y global.



# Subárea Operaciones de Servicios de Salón



**“Encendamos juntos la luz”**



## **Descripción de la subárea Operaciones de Servicios de Salón**

La subárea Operaciones de Servicios de Salón se imparte un total de 160 horas anuales. Contempla el desarrollo de tres unidades de estudio las cuales se detallan a continuación.

### **Organización de salones**

En esta unidad de estudio la persona estudiante aprenderá a organizar los salones del restaurante, en función de las actividades operativas y el desempeño de los puestos de trabajo. En este sentido, también adquirirá destrezas para implementar el proceso de la puesta a punto del restaurante, fundamental para brindar un excelente servicio al cliente.

De acuerdo con las necesidades de los clientes y la oferta gastronómica, la persona estudiante podrá implementar diferentes tipos de servicios. Además, será capaz de organizar el almacenamiento de los diferentes productos empleados en el restaurante, según categoría, fecha de caducidad y estándares de limpieza y seguridad.

### **Procedimientos para el montaje de salones**

**“Encendamos juntos la luz”**



La persona estudiante será capaz de ejecutar el montaje del salón y de las mesas utilizadas para el servicio de alimentación del restaurante, de acuerdo con los estándares de simetría y respuesta de servicio al cliente. Este proceso requiere de muchos detalles con base en el tipo de evento, número de personas, espacio y características del restaurante, entre otros.

### **Ventas nacionales e internacionales de eventos especiales**

La promoción de eventos nacionales e internacionales representa un desafío para los organizadores porque se deben considerar muchos detalles para satisfacer las necesidades de los clientes. Por tal razón, es fundamental implementar actividades de promoción y publicidad para generar ventas y alcanzar el mayor porcentaje de ocupación en el hotel, a la mejor tarifa promedio.



**Tabla de distribución de las unidades de estudio de la subárea Operaciones de Servicios de Salón**

<b>UNIDADES DE ESTUDIO</b>	<b>SEMANAS</b>	<b>HORAS ANUALES</b>
① Organización de salones.	20	80
② Procedimientos para el montaje de salones.	10	40
③ Ventas nacionales e internacionales de eventos especiales.	10	40
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>160</b>

**“Encendamos juntos la luz”**



<b>Especialidad:</b> Organización de Operaciones y servicios de alimentos y bebidas.	<b>Modalidad:</b> Comercial y Servicios	<b>Campo detallado:</b> 1013 Hostelería, restaurante y servicios de banquetes.	<b>Nivel:</b> Décimo
<b>Subárea:</b> Operaciones de Servicios de salón.	<b>Unidad de estudio:</b> Organización de salones	<b>Tiempo estimado:</b> 80 horas	
<b>Competencias para el desarrollo humano:</b> Trabajo en equipo		<b>Eje Política educativa:</b> La ciudadanía digital con equidad social	

<b>Resultados de aprendizaje</b>	<b>Saberes esenciales</b>	<b>Indicador de logro</b>
1. Realizar la distribución del espacio del establecimiento gastronómico, considerando la conexión que se requiere entre las respectivas áreas de producción y de servicio; y las funciones que desempeñan los colaboradores en los puestos de trabajo.	<p>Distribución del establecimiento gastronómico:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• En función del ambiente: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Acceso.</li> <li>- Puerta de entrada.</li> <li>- Recepción.</li> <li>- Comedor principal.</li> <li>- Baños.</li> <li>- Bar.</li> <li>- Mobiliario.</li> </ul> </li> <li>• Área de servicio: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Zona de parqueo.</li> <li>- Terrazas de comida.</li> <li>- Acceso.</li> <li>- Comedor.</li> <li>- Estación de meseros.</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Describe los aspectos que deben considerarse al realizar la distribución del espacio del establecimiento gastronómico.</li> <li>• Distingue las áreas destinadas a las producción y de servicio del establecimiento gastronómico</li> <li>• Explica los tipos de materiales, equipos y mobiliario idóneos para la</li> </ul>

**“Encendamos juntos la luz”**

Resultados de aprendizaje	Saber esenciales	Indicador de logro
<p>2. Implementar los procedimientos para la puesta a punto del restaurante, como clave de éxito del servicio, según la normativa vigente.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Áreas de bebidas o barra.</li> <li>- Baños.</li> <li>• Área de producción: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cocina.</li> <li>- Lavado.</li> <li>- Almacenaje.</li> <li>- Basuras.</li> <li>- Área de empleados.</li> </ul> </li> </ul> <p>Limpieza de las áreas.</p> <p>Selección de materiales, equipos y mobiliario resistentes.</p>	<p>organización del establecimiento gastronómico.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Constrasta la distribución de las áreas del establecimiento gastronómico, con la productividad y desempeño de los puestos de trabajo.</li> </ul>
	<p>Puesta a punto del restaurante.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Definición.</li> <li>• Utilidad.</li> <li>• Limpieza de las instalaciones: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Techos.</li> <li>- Lámparas y plafones.</li> <li>- Paredes.</li> <li>- Pisos.</li> <li>- Mobiliario.</li> </ul> </li> <li>• Limpieza de material y maquinaria: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cubertería.</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Describe el concepto y utilidad de la puesta a punto del restaurante.</li> <li>• Ejemplifica los tipos de limpieza previos a la apertura del restaurante.</li> <li>• Organiza la distribución del comedor, el montaje de las mesas y material auxiliar.</li> </ul>

**“Encendamos juntos la luz”**

Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
	<ul style="list-style-type: none"><li>- Loza.</li><li>- Cristalería.</li><li>- Mantelería.</li><li>- Maquinaria.</li><li>- Salsas embotelladas, vinagreras, aceiteras, saleros, pimenteros, azucareros.</li><li>- Bandejas, palilleros, paneras, tablas, entre otros.</li><li>• Limpieza de carros transportadores.</li><li>• Preparación de armarios caliente platos.</li><li>• Distribución del comedor:<ul style="list-style-type: none"><li>- Vestido de las mesas, aparadores bandejas y material auxiliar.</li></ul></li><li>• Montaje de mesas:<ul style="list-style-type: none"><li>- Loza.</li><li>- Cubertería.</li><li>- Cristalería.</li><li>- Servilletas.</li></ul></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Prepara la decoración floral del restaurante, según puntos seleccionados.</li></ul>



Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
<p>3. Examinar los tipos de servicio a la mesa utilizados en el restaurante, con base en las necesidades de los clientes y la oferta gastronómica.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Menaje (Nº mesa, salero, pimentero, otros).</li> <li>• Material auxiliar: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Aparadores.</li> <li>- Mesas auxiliares.</li> <li>- Pies de champaneras.</li> <li>- Champaneras.</li> </ul> </li> <li>• Decoración floral.</li> <li>• Chequeo de la maquinaria.</li> </ul> <p>Servicio a la mesa:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tipos: <ul style="list-style-type: none"> <li>- De emplatado o americano.</li> <li>- A la inglesa.</li> <li>- A la francesa.</li> <li>- A la rusa.</li> <li>- Gueridón.</li> <li>- Buffet.</li> </ul> </li> </ul> <p>Servicio a la vista del cliente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Preparaciones: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ensaladas.</li> <li>- Entradas.</li> <li>- Pasta.</li> <li>- Pescados.</li> <li>- Carnes.</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reconoce las características de los servicios a la mesa utilizados en los establecimientos gastronómicos</li> <li>• Identifica las preparaciones que se pueden ofrecer a la vista del cliente.</li> <li>• Demuestra capacidades en el manejo de los equipos, aplicación de técnicas y emplatado requeridos, en los diferentes servicios del restaurante.</li> </ul>

**"Encendamos juntos la luz"**

Resultados de aprendizaje	Saber esenciales	Indicador de logro
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Trinches.</li> <li>- Postres.</li> <li>- Frutas.</li> <li>• Equipos.</li> <li>• Técnicas.</li> <li>• Emplatado.</li> </ul>	
4. Organizar el almacenamiento de los insumos del restaurante, según los estándares de calidad.	<p>Almacenamiento:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Diseño del plano del almacén: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cercanía con áreas de recepción de mercancías y cocina.</li> <li>- Posición de estanterías, cámaras frigoríficas, congeladores, otros.</li> <li>- Carros de transporte.</li> <li>- Rotulación de los espacios.</li> </ul> </li> <li>• Organización y clasificación según categorías: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Productos de higiene o limpieza.</li> <li>- Productos alimenticios perecederos/no perecederos.</li> <li>- Alimentos congelados.</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cita los requerimientos para el diseño del almacén de establecimientos gastronómicos.</li> <li>• Describe las categorías y forma de conservación de los productos del restaurante.</li> <li>• Distingue los tipos y organización de los alimentos, según fecha de caducidad.</li> <li>• Explica los elementos que garantizan el almacenamiento saludable de los productos del restaurante.</li> </ul>

**“Encendamos juntos la luz”**

Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
	<ul style="list-style-type: none"><li>- Productos refrigerados.</li><li>- Vinos (temperatura, luz, humedad, posición de las botellas).</li><li>• Colocación de los productos según fecha de caducidad.<ul style="list-style-type: none"><li>- Productos lácteos.</li><li>- Carne.</li><li>- Pescado.</li><li>- Huevos.</li><li>- Frutas.</li><li>- Verduras.</li></ul></li><li>• Zona de productos con alta rotación: servilletas, condimentos, otros.</li><li>• Almacenamiento saludable:<ul style="list-style-type: none"><li>- Limpieza.</li><li>- Ventilación.</li><li>- Orden.</li><li>- Libre de plagas.</li><li>- Selección de materiales.</li><li>- Suelos antideslizantes.</li><li>- Paredes, puertas.</li><li>- Reducción de riesgos de contaminación.</li></ul></li></ul>	<p>establecimiento gastronómico.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Discrimina las responsabilidades de la persona encargada de la zona de almacenamiento del restaurante.</li></ul>

“Encendamos juntos la luz”

Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Personal encargado del control del almacenamiento: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Entradas y salidas.</li> <li>- Higiene y orden.</li> <li>- Rotación.</li> <li>- Necesidades de compra.</li> <li>- Actualización de precios y listado de los proveedores.</li> <li>- Inventario físico.</li> <li>- Valoración de salidas.</li> <li>- Realización de compras.</li> </ul> </li> <li>• Stock mínimo</li> <li>• Stock de seguridad.</li> </ul>	
5. Implementar acciones que favorezcan la realización de actividades de manera colaborativa con el propósito de alcanzar las metas del establecimiento gastronómico.	<p>Trabajo en equipo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Concepto.</li> <li>• Grupo y equipo.</li> <li>• Funcionamiento de los equipos.</li> <li>• Dinámica de los equipos: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Roles.</li> <li>- Liderazgo</li> <li>- Comunicación</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diferencia los conceptos de grupo, equipo y trabajo en equipo.</li> <li>• Compara características de grupo y equipo de trabajo.</li> <li>• Coordina la colaboración y apoyo del equipo, para el cumplimiento de la puesta a</li> </ul>

“Encendamos juntos la luz”

Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Motivación.</li> <li>• Aspectos generales del trabajo en equipo: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Conflictos.</li> <li>- Procesos.</li> <li>- Consecuencias.</li> <li>- Ventajas y desventajas.</li> </ul> </li> </ul>	<p>punto y servicio ofrecido por el restaurante.</p>
<p>6. Garantizar la accesibilidad física de las personas con discapacidad a los establecimientos gastronómicos, según las normativas y lineamientos establecidos.</p>	<p>Componentes de accesibilidad al entorno físico:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dimensiones.</li> <li>• Áreas de descanso</li> <li>• Obstáculos.</li> <li>• Estacionamientos reservados.</li> <li>• Rampas</li> <li>• Señalización.</li> <li>• Puertas.</li> <li>• Pasillos.</li> <li>• Servicios sanitarios.</li> <li>• Pasos peatonales.</li> <li>• Escaleras.</li> <li>• Pasamanos.</li> <li>• Iluminación artificial.</li> <li>• Barandas de seguridad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Promueve entornos seguros para toda la ciudadanía incluyendo las personas en situación de discapacidad.</li> <li>• Elimina las barreras físicas del establecimiento gastronómico, de manera que las personas con discapacidad puedan circular adecuadamente.</li> <li>• Sensibiliza a sus compañeros y familia en relación con la situación y derechos de las personas con discapacidad, fomentando actitudes solidarias y activas.</li> </ul>

**“Encendamos juntos la luz”**



**PROGRAMA DE ESTUDIO**

Aprobado por el Consejo Superior de Educación, en la sesión **13-2023**, acuerdo **123-13-2023** del **11/05/2023**

<b>Especialidad:</b> Organización de operaciones y servicios de alimentos y bebidas.	<b>Modalidad:</b> Comercial y Servicios	<b>Campo detallado:</b> 1013 Hostelería, restaurante y servicios de banquetes.	<b>Nivel:</b> Décimo
<b>Subárea:</b> Operaciones en servicio de salón.	<b>Unidad de estudio:</b> Procedimientos para el montaje de salones.		<b>Tiempo estimado:</b> 40 horas
<b>Competencias para el desarrollo humano:</b> Innovación y creatividad		<b>Eje Política educativa:</b> Educación para el desarrollo sostenible	

**“Encendamos juntos la luz”**



Resultados de aprendizaje	Saber esenciales	Indicador de logro
<p>1. Organizar el montaje de salón según el tipo de evento.</p>	<p>Tipos de montaje:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cabaret o coctel.</li> <li>• Rusa (cuadrada).</li> <li>• Imperial.</li> <li>• Media luna.</li> <li>• Banquete.</li> <li>• Herradura o en U.</li> <li>• Espiga.</li> <li>• Auditorio.</li> <li>• Escuela.</li> </ul> <p>Tipos de mesas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rectangular.</li> <li>• Ovalada.</li> <li>• Cuadrada.</li> <li>• Redonda.</li> </ul> <p>Combinaciones de mesas de distintos tamaños y formas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reconoce los tipos y características de los montajes de salón.</li> <li>• Describe las formas y ventajas de los tipos de mesas utilizar en el montaje del salón.</li> <li>• Realiza tipos de montajes y combinaciones de mesas según el tipo de evento.</li> </ul>
<p>2. Ejecutar el montaje de las mesas, con base en los estándares de simetría y calidad percibidos por el cliente.</p>	<p>Montaje de la mesa:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Componentes: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mantelería.</li> <li>- Cubertería.</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifica los tipos y características de los componentes utilizados para el montaje de la mesa.</li> </ul>

**“Encendamos juntos la luz”**

Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
3. Proponer diseños creativos e innovadores para el montaje de salones y las mesas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Platos.</li> <li>- Vasos y copas.</li> <li>- Centros de mesa.</li> <li>- Servilletas.</li> <li>• Simetría.</li> <li>• Estética.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Explica la ubicación y forma de cada uno de los componentes en la mesa.</li> <li>• Demuestra los procedimientos a seguir para el montaje de las mesas en el restaurante.</li> </ul>
4. Desarrollar propuestas de decoración aplicando los elementos del desarrollo	<p>Innovación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Concepto.</li> <li>• Precondición de la creatividad.</li> <li>• Métodos y técnicas de creatividad.</li> <li>• Creatividad en proceso de pensamiento.</li> <li>• Fases de la resolución creativa de problemas.</li> <li>• Lugares en donde se generan las ideas creativas.</li> <li>• ¿Qué influye en la creatividad?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reconoce el concepto de innovación y creatividad.</li> <li>• Diferencia las formas y fases para la resolución de problemas con creatividad e innovación.</li> <li>• Formula soluciones de manera creativa e innovadora para la decoración del salón que brinden una excelente impresión al cliente.</li> </ul>

**"Encendamos juntos la luz"**

Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
sostenible de establecimientos gastronómicos, tomando en consideración el compromiso con la sociedad local y global.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ambiental</li><li>• Económico</li><li>• Social</li></ul> <p>Decoración sostenible:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Reciclaje de materiales.</li><li>• Uso de madera y fibras naturales.</li><li>• Plantas.</li><li>• Iluminación de bajo consumo.</li><li>• Pinturas ecológicas.</li><li>• Evitar el plástico.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Expone propuestas de decoración ecológica que permitan el manejo adecuado de residuos, tomando en consideración el compromiso ambiental.</li><li>• Brinda al cliente experiencias ecológicas agradables como respuesta a los nuevos requerimientos del mercado, cada vez más consciente y consecuente con el medio ambiente.</li></ul>



<b>Especialidad:</b> Organización de operaciones y servicios de alimentos y bebidas.	<b>Modalidad:</b> Comercial y Servicios	<b>Campo detallado:</b> 1013 Hostelería, restaurante y servicios de banquetes.	<b>Nivel:</b> Décimo
<b>Subárea:</b> Operaciones en servicio de salón.	<b>Unidad de estudio:</b> Ventas nacionales e internacionales de eventos especiales.	<b>Tiempo estimado:</b> 40 horas	
<b>Competencias para el desarrollo humano:</b> Orientación de servicio al cliente		<b>Eje Política educativa:</b> Fortalecimiento de una ciudadanía planetaria con identidad	

Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
1. Organizar los salones para la atención de diferentes tipos de eventos en el hotel o restaurante.	<p>Gestión de salones del hotel:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tipos de hotel.</li> <li>• Tipos y tamaños de salones.</li> <li>• Planos de los salones.</li> <li>• Servicios ofrecidos al cliente.</li> <li>• Cálculo del precio de venta al público.</li> <li>• Programas de fidelización para los organizadores de eventos.</li> <li>• Uso de tecnologías para la organización de eventos.</li> </ul> <p>Tipos de eventos:</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reconoce los elementos que inciden en la gestión de salones del hotel.</li> <li>• Explica los tipos y características de los eventos organizados en el hotel o restaurante.</li> <li>• Discrimina la importancia y ventajas de la aplicación del revenue management para la gestión de los salones del hotel o restaurante.</li> </ul>

**“Encendamos juntos la luz”**

Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
	<ul style="list-style-type: none"><li>• Dentro o fuera del hotel.</li><li>• Clasificación:<ul style="list-style-type: none"><li>- Eventos de empresa y corporativos:<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Empleados.</li><li>▪ Clientes.</li><li>▪ Marketing,</li><li>▪ Relaciones públicas.</li><li>▪ Exhibiciones</li><li>▪ Ferias.</li></ul></li><li>- Eventos con causa y de ocio.</li><li>- Eventos deportivos, recreativos y de competición.</li><li>- Eventos de la administración central y/o local:<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Partidos políticos.</li><li>▪ Comunidades.</li><li>▪ Entidades gubernamentales.</li></ul></li><li>- Eventos sociales:</li></ul></li></ul>	

**“Encendamos juntos la luz”**

Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Bodas.</li><li>▪ Primera comunión.</li><li>▪ Bautizo.</li><li>▪ Cumpleaños.</li><li>▪ Reuniones con amigos y/o familiares.</li><li>▪ Graduaciones.</li><li>- Reuniones o convenciones:<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Congresos.</li><li>▪ Jornadas corporativas.</li><li>▪ Simposios.</li></ul></li><li>• Nuevas tendencias.</li></ul> <p>Revenue management:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Definición.</li><li>• Aplicación.</li><li>• Procedimiento.</li><li>• Beneficios.</li></ul>	



Resultados de aprendizaje	Saber esenciales	Indicador de logro
2. Aplicar técnicas para la comercialización de eventos nacionales e internacionales.	<p>Técnicas de comercialización.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Clasificación de los contactos comerciales: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Las tres reglas de oro.</li> </ul> </li> <li>• La visita comercial: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Preparación previa a la visita.</li> <li>- Comienzo de la visita comercial.</li> <li>- Obtención de perfiles del interlocutor y de la empresa.</li> <li>- Presentación del establecimiento.</li> <li>- Dudas y preguntas.</li> <li>- Cierre y seguimiento.</li> </ul> </li> <li>• La venta telefónica. <ul style="list-style-type: none"> <li>- Técnicas para la venta telefónica.</li> <li>- Análisis a potenciales clientes.</li> <li>- Concertar citas por teléfono.</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cita las reglas para la clasificación de los contactos comerciales y las etapas de la visita comercial.</li> <li>• Describe la forma de comercializar eventos mediante el uso del teléfono.</li> <li>• Explica las características de otras técnicas para la comercialización y pago de los eventos.</li> <li>• Implementa técnicas de comercialización según el plan global del establecimiento.</li> </ul>

Resultados de aprendizaje	Saber esenciales	Indicador de logro
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Las llamadas telefónicas de ventas y su seguimiento.</li> <li>- Técnicas de gestión telefónica</li> <li>• Otras técnicas de comercialización:           <ul style="list-style-type: none"> <li>- Técnicas online.</li> <li>- Asistencia a ferias.</li> <li>- Acciones con Convention Bureau.</li> <li>- Invitaciones a visitar el establecimiento y tours de familiarización.</li> </ul> </li> <li>• Alianzas y creación de nuevos productos y servicios.</li> </ul> <p>Formas de pago:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimientos de pago.</li> <li>• Informes posteriores a la facturación.</li> </ul>	
3. Implementar estrategias que propicien el buen servicio al cliente.	<p>Orientación de servicio al cliente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Concepto.           <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cliente.</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reconoce la importancia del servicio al cliente en el ámbito de su formación</li> </ul>

**“Encendamos juntos la luz”**

Resultados de aprendizaje	Saber esenciales	Indicador de logro
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Servicio al cliente.</li> <li>• Importancia.</li> <li>• Diferencia entre el servicio y la atención al cliente.</li> <li>• Triángulo del servicio.</li> <li>• Estrategias de servicio al cliente:           <ul style="list-style-type: none"> <li>- Acuerdos de niveles de servicio.</li> <li>- La evaluación del servicio.</li> <li>- Manejo de quejas, reclamos y sugerencias.</li> <li>- Retención y fidelización de clientes.</li> <li>- Sistemas de gestión de las relaciones con los clientes.</li> <li>- Valores que mejoran el servicio al cliente.</li> </ul> </li> </ul>	<p>como organizador de servicios de alimentos y bebidas.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Explica la diferencia entre atención y servicio al cliente.</li> <li>• Emplea estrategias de servicio al cliente en situaciones de aprendizaje propias de su área técnica y de la vida cotidiana.</li> </ul>
4. Implementar acciones orientadas a la resolución de problemas que surgen producto de la organización de tipos de eventos.	<p>Solución de problemas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Concepto.</li> <li>• Actitud hacia los problemas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifica situaciones que pueden entenderse como problema durante la organización del evento.</li> </ul>

**“Encendamos juntos la luz”**

Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
	<ul style="list-style-type: none"><li>• Generación de soluciones alternativas.</li><li>• Procesos para la solución de problemas.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Distingue procesos para la solución de problemas en la comercialización de los eventos.</li><li>• Genera oportunidades y alternativas que brinden solución a los problemas identificados, utilizando los principios de la administración.</li></ul>

## **Subárea Operaciones para la preparación de bebidas con o sin alcohol**



## **Descripción de la subárea Operaciones para la preparación de bebidas con o sin alcohol**

La subárea Operaciones para la preparación de bebidas con o sin alcohol se imparte un total de 320 horas anuales. Contempla el desarrollo de tres unidades de estudio las cuales se detallan a continuación.

### **Procedimientos mixológicos para la producción de bebidas con o sin alcohol**

En esta unidad de estudio la persona estudiante aprenderá una serie de técnicas para la preparación de cocteles, donde se combinan sabores, texturas, colores y aromas. La mixología clásica y molecular se presenta como alternativa para la generación de bebidas con o sin alcohol, por lo que el bartender debe ser innovador y creativo para crear nuevos cocteles que respondan al exigente paladar del consumidor. También se incluye la preparación de cocteles con identidad local, por lo que se aprovechará la riqueza de ingredientes producidos en el país.

### **Técnicas de bar para la producción de bebidas con o sin alcohol**

Esta unidad de estudio, brinda al estudiante las destrezas y habilidades del bartender, por lo que será capaz de preparar bebidas nacionales e internacionales con o sin alcohol, mediante un servicio personalizado y a la vista del cliente. Además, desarrollará capacidades para la organización y administración de la barra, así

**“Encendamos juntos la luz”**



como el dominio de los tipos de licores, vinos, cremas, infusiones, entre otros, disponibles para la preparación de recetas según los estándares vigentes.

### **Métodos y técnicas en barra para la extracción de café**

La persona estudiante aprenderá las técnicas para la selección y preparación del café, el manejo de equipos y herramientas, así como la planificación y organización de la barra. Como futuro barista, será capaz de dominar los factores que inciden directamente en la producción de una taza de café con calidad, con los insumos adquiridos por el administrador del local y los protocolos de seguridad, limpieza y manipulación de los alimentos establecidos en la legislación costarricense.

### **Tabla de distribución de las unidades de estudio de la subárea Operaciones para la preparación de bebidas con o sin alcohol**

UNIDADES DE ESTUDIO	SEMANAS	HORAS ANUALES
① Procedimientos mixológicos para la producción de bebidas con o sin alcohol	10	80

“Encendamos juntos la luz”



② Técnicas de bar para la producción de bebidas con o sin alcohol	10	80
③ Métodos y técnicas en barra para la extracción de café	20	160
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>320</b>

<b>Especialidad:</b> Organización de operaciones y servicios de alimentos y bebidas.	<b>Modalidad:</b> Comercial y Servicios	<b>Campo detallado:</b> 1013 Hostelería, restaurante y servicio de banquetes.	<b>Nivel:</b> Décimo
<b>Subárea:</b> Operaciones en preparación de bebidas con o sin alcohol.	<b>Unidad de estudio:</b> Procedimientos mixológicos para la producción de bebidas con o sin alcohol.	<b>Tiempo estimado:</b> 80 horas.	
<b>Competencias para el desarrollo humano:</b> 2. Autoaprendizaje	<b>Eje Política educativa:</b> Fortalecimiento de una ciudadanía planetaria con identidad		

<b>Resultados de aprendizaje</b>	<b>Saberes esenciales</b>	<b>Indicador de logro</b>
1. Explicar el origen y evolución del arte de la mixología.	Mixología. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Concepto.</li> <li>• Origen.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reconoce el concepto y origen de la mixología.</li> </ul>

**“Encendamos juntos la luz”**

Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Historia.</li> <li>• Equipos.</li> <li>• Utensilios.</li> <li>• Cristalería en el servicio de bebidas.</li> <li>• Materias primas.</li> <li>• Mixología molecular.</li> <li>• Diferencia entre coctelería y mixología.</li> <li>• Mixólogo: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cualidades.</li> <li>- Habilidades.</li> <li>- Funciones.</li> <li>- Diferencia entre bartender y mixólogo.</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Caracteriza los equipos, utensilios y materias primas empleadas en la mixología.</li> <li>• Clasifica la cristalería utilizada en el bar o restaurante.</li> <li>• Distingue las características de la mixología molecular y requisitos del puesto de mixólogo.</li> </ul>
2. Preparar bebidas con o sin alcohol, aplicando métodos y técnicas de la mixología clásica y de vanguardia, considerando las demandas del sector.	<p>Aspectos a considerar en la preparación de cocteles:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mezcla de sabores.</li> <li>• Textura.</li> <li>• Color.</li> <li>• Aroma.</li> <li>• Densidad.</li> <li>• Grados de alcohol.</li> <li>• Experiencia sensorial.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reconoce los aspectos a contemplar para la preparación de cocteles.</li> <li>• Identifica métodos y técnicas para la preparación de la oferta de cocteles.</li> <li>• Discrimina las técnicas empleadas en la mixología molecular para la</li> </ul>

**“Encendamos juntos la luz”**

Resultados de aprendizaje	Saber esenciales	Indicador de logro
	<p>Métodos de preparación:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Building - construcción.</li><li>• Shaking - sacudido.</li><li>• Muddling - machacado.</li><li>• Straining – colado en la coctelera.</li><li>• Blending - licuado.</li><li>• Stirring - removiendo.</li></ul> <p>Técnicas de preparación:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Flaming - flambeado.</li><li>• Swizzeling.</li><li>• Ósmosis inversa.</li><li>• Caramelización.</li><li>• Enfriado con nitrógeno.</li><li>• Escanceado.</li><li>• Clarificación.</li><li>• Maceración.</li><li>• Ahumar.</li><li>• Espumar.</li><li>• Fat washing.</li><li>• Fermentación.</li></ul>	<p>preparación de cocteles con texturas y sabores únicos.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Aplica métodos y técnicas clásicas y de vanguardia para la preparación de bebidas con o sin alcohol.</li></ul>

“Encendamos juntos la luz”

Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
	<p>Mixología molecular:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Propiedades físicas de los ingredientes.</li> <li>• Compuesto químico.</li> <li>• Perspectiva molecular.</li> <li>• Técnicas: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Esferificación.</li> <li>- Emulsificación.</li> <li>- Gelificación.</li> <li>- Suspensión.</li> </ul> </li> </ul>	
<p>3. Elaborar cocteles con sabores y texturas innovadores para establecimientos gastronómicos, según los estándares internacionales.</p>	<p>Productos innovadores de coctelería:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ingredientes.</li> <li>• Relación entre coctelería y gastronomía.</li> <li>• Tipos: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cocteles bajos en calorías.</li> <li>- Bebidas de fantasía.</li> <li>- Maridajes con cocteles.</li> <li>- Uso de productos caseros o artesanales.</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reconoce los tipos de ingredientes y combinaciones que satisfacen las demandas de productos innovadores de coctelería.</li> <li>• Explica la relación entre la coctelería y la gastronomía según las combinaciones de ingredientes.</li> </ul>

**“Encendamos juntos la luz”**

Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mócteles.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ejemplifica tipos de cocteles innovadores creados de acuerdo con las tendencias vanguardistas.</li> <li>• Prepara cocteles innovadores con productos costarricenses, según estándares internacionales.</li> </ul>
1. Utilizar información que profundice su aprendizaje, aprovechando las oportunidades de aprendizaje disponibles.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Autoaprendizaje:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Concepto de aprendizaje.</li> <li>• ¿Qué significa aprender a aprender?.</li> <li>• Utilidad del autoaprendizaje</li> <li>• Motivación para aplicar el autoaprendizaje.</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Distingue el concepto de aprendizaje, autonomía y autoaprendizaje.</li> <li>• Describe la utilidad del autoaprendizaje como proceso de aprender a aprender.</li> <li>• Aplica estrategias de autoaprendizaje en la creación de cocteles innovadores utilizando productos del entorno.</li> </ul>
5. Planificar su vida considerando sus competencias, recursos y el entorno, contribuyendo al	Plan de vida. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Concepto.</li> <li>• Aspectos por considerar en la elaboración de un plan de</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Toma conciencia de sus competencias y limitaciones y las practica de acuerdo con su contexto.</li> </ul>

**"Encendamos juntos la luz"**

<b>Resultados de aprendizaje</b>	<b>Saberes esenciales</b>	<b>Indicador de logro</b>
desarrollo de una cultura emprendedora.	vida a corto, mediano y a largo plazo: - Sociales. - Económicos. - Personales.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Desarrolla estrategias individuales y colectivas que propicien el logro de las metas propuestas.</li> </ul>

<b>Especialidad:</b> Organización de operaciones y servicios de alimentos y bebidas.	<b>Modalidad:</b> Comercial y Servicios.	<b>Campo detallado:</b> 1013 Hostelería, restaurante y servicio de banquetes.	<b>Nivel:</b> Décimo
<b>Subárea:</b> Operaciones para la preparación de bebidas con o sin alcohol.	<b>Unidad de estudio:</b> Técnicas de bar para la producción de bebidas con o sin alcohol.	<b>Tiempo estimado:</b> 80 horas.	
<b>Competencias para el desarrollo humano:</b> 1. Autocontrol	<b>Eje Política educativa:</b> Fortalecimiento de una ciudadanía planetaria con identidad		

<b>Resultados de aprendizaje</b>	<b>Saberes esenciales</b>	<b>Indicador de logro</b>
1. Realizar la organización de la barra para la atención de los clientes, consumidores de bebidas elaboradas con una amplia gama de bebidas alcohólicas.	El bartender: • Definición. • Diferencias barman – bartender - mixólogo. • Funciones principales:	<ul style="list-style-type: none"> <li>Identifica las funciones principales del puesto de bartender.</li> <li>Distingue las prácticas realizadas por el flair</li> </ul>

**“Encendamos juntos la luz”**

Resultados de aprendizaje	Saber esenciales	Indicador de logro
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Organización y mantenimiento de la limpieza.</li> <li>- Supervisión de operaciones.</li> <li>- Comunicación con los clientes.</li> <li>- Creación de un ambiente armónico y agradable.</li> <li>- Manejo de instrumentos y equipos.</li> <li>- Control de inventario.</li> <li>- Desempeño de actividades administrativas.</li> <li>- Cumplimiento de políticas sanitarias aplicables a la manipulación de bebidas y alimentos.</li> <li>• Flair bartender.</li> </ul> <p>Clasificación de bebidas alcohólicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fermentadas:</li> </ul>	<p>bartending para el entretenimiento de los invitados, clientes o público del bar.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Diferencia la clasificación de bebidas alcohólicas</li> <li>• Discrimina los tipos y usos de licores e infusiones</li> <li>• Demuestra capacidades para brindar un excelente servicio al cliente y atención detrás de la barra.</li> </ul>

**“Encendamos juntos la luz”**

Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
	<ul style="list-style-type: none"><li>- Vino.</li><li>- Cerveza.</li><li>- Sidra.</li><li>- Hidromiel.</li><li>- Champagne.</li><li>- Cava.</li><li>- Vermut</li><li>- Sake.</li><li>• Destiladas o espirituosas:<ul style="list-style-type: none"><li>- Whisky.</li><li>- Vodka.</li><li>- Tequila.</li><li>- Ron.</li><li>- Ginebra.</li><li>- Pisco.</li><li>- Orujo.</li><li>- Brandy.</li><li>- Coñac.</li><li>- Guaro.</li></ul></li><li>Bebidas fortificadas o generosas:<ul style="list-style-type: none"><li>- Vino generoso.</li><li>- Oporto.</li><li>- Jerez.</li><li>- Madeira.</li><li>- Marsala.</li></ul></li></ul>	

“Encendamos juntos la luz”

Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
	<ul style="list-style-type: none"><li>- Manzanilla.</li><li>- Palomino.</li><li>- Banyuls francés.</li></ul> <p>Licores y cremas:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Licor de fruta.</li><li>- Licor de hierbas.</li><li>- Limoncello.</li><li>- Licor de café.</li><li>- Pacharán.</li><li>- Amaretto.</li><li>- Licor de whisky.</li><li>- Crema de orujo.</li><li>- Perfecto amor.</li><li>- Crema irlandés.</li><li>- Crema de menta.</li></ul> <p>Según proporción entre alcohol y azúcar:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Extra seco: con menos del 12% de azúcar.</li><li>- Seco: 20 a 25% de alcohol y de 12 a 20% de azúcar.</li><li>- Dulce: de 25 a 30% de alcohol y 22 a 30% de azúcar.</li></ul>	



Resultados de aprendizaje	Saber esenciales	Indicador de logro
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fino: de 30 a 35% de alcohol y 40 a 60% de azúcar.</li> <li>- Cremas: con 35 a 40% de alcohol y 40 a 60% de azúcar.</li> </ul> <p>Infusiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Café.</li> <li>• Té.</li> <li>• Hierbas.</li> <li>• Especias.</li> <li>• Mate.</li> <li>• Frutas naturales y secas.</li> <li>• Chocolate.</li> </ul> <p>Usos de los licores e infusiones.</p>	
2. Preparar bebidas frías y calientes, con o sin alcohol, con base en los estándares internacionales y las políticas de la empresa.	<p>Recetas de coctelería internacional.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Margarita.</li> <li>• Mojito.</li> <li>• Gintonic.</li> <li>• Caipirinha.</li> <li>• Manhattan.</li> <li>• Piña colada.</li> <li>• Daiquiri.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Describe los ingredientes y forma de preparación de cocteles nacionales e internacionales.</li> <li>• Identifica técnicas para la elaboración de los zumos requeridos en los cocteles.</li> </ul>

“Encendamos juntos la luz”

Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
	<ul style="list-style-type: none"><li>• Cosmopolitan.</li><li>• Martini.</li><li>• Long island.</li><li>• Bloody mary.</li><li>• Sex on the beach.</li><li>• Mai tai.</li><li>• Negroni.</li><li>• Rusty nail.</li><li>• Sidecar.</li><li>• Coco loco.</li><li>• Tom Collins.</li><li>• Black russian.</li><li>• White russian.</li><li>• Whisky sour.</li><li>• Tequila sunrise.</li><li>• Destornillador.</li><li>• Old fashioned.</li></ul> <p>Cocteles costarricenses con identidad local.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Guaro sour.</li><li>• Pura vida.</li><li>• Coco loco.</li><li>• Chiliguaro shot.</li><li>• Miguelito.</li><li>• Vino de coyol.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Explica las técnicas para la preparación de bebidas calientes.</li><li>• Elabora bebidas frias y calientes, con o sin alcohol, con base en los estándares internacionales y las políticas de la empresa.</li></ul>

**“Encendamos juntos la luz”**

Resultados de aprendizaje	Saber esenciales	Indicador de logro
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tempisque.</li> <li>• Quijongo.</li> <li>• Atardecer liberiano.</li> <li>• Calabazazo.</li> <li>• Bagumo.</li> <li>• Cabo blanco.</li> <li>• Llanuras del Norte.</li> <li>• Pacayitas.</li> <li>• Otros.</li> </ul> <p>Elaboración de zumos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Técnicas de elaboración.</li> <li>• Concentrados de hierbas, frutas, otros.</li> </ul> <p>Bebidas calientes.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tipos de café.</li> <li>• Té.</li> <li>• Mate.</li> <li>• Chocolate.</li> <li>• Infusiones con hierbas naturales.</li> </ul>	
3. Aplicar protocolos para la atención de clientes en la barra, de acuerdo con las políticas organizacionales.	<p>Protocolo de servicio al cliente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La atención y el servicio.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifica los aspectos de la apariencia personal del bartender que inciden en la</li> </ul>

**“Encendamos juntos la luz”**

Resultados de aprendizaje	Saber esenciales	Indicador de logro
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Importancia de la apariencia personal del bartender.</li> <li>• Importancia de la percepción del cliente.</li> <li>• Fidelización del cliente.</li> <li>• Perfiles psicológicos de los clientes.</li> <li>• Objecciones durante el proceso de atención.</li> <li>• Reclamaciones y resoluciones.</li> <li>• Normas generales de cortesía.</li> <li>• Control de calidad en la preparación y presentación de bebidas.</li> <li>• Servicio de vinos y licores.</li> <li>• Facturación del servicio.</li> </ul>	<p>calidad del servicio al cliente.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ejemplifica las situaciones que se pueden presentar en la atención de los clientes, según sus perfiles psicológicos.</li> <li>• Practica normas de cortesía y técnicas de control de calidad en la preparación y presentación de bebidas que garanticen la fidelización de los clientes de la barra.</li> </ul>
2. Implementar técnicas para la recuperación o el mantenimiento del autocontrol, que garanticen un excelente servicio de los clientes en la barra.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Autocontrol:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Concepto.</li> <li>• Formas en cómo se pierde o recupera el autocontrol.</li> <li>• Técnicas para mantener el autocontrol.</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reconoce el concepto de autocontrol.</li> <li>• Explica las formas de perder o recuperar el control.</li> <li>• Utiliza técnicas de autocontrol en diversos contextos, relacionados con la producción de bebidas con o sin alcohol.</li> </ul>

**“Encendamos juntos la luz”**

Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
<p>4. Argumentar la importancia de la reducción en el uso nocivo del alcohol, para el mejoramiento de la salud, el bienestar social y la reducción de la actual carga de morbilidad atribuible a este consumo.</p>	<p>Estrategia mundial para reducir el uso nocivo del alcohol, según la Organización Mundial de la Salud.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Políticas y medidas nacionales: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Liderazgo, concientización y compromiso de los actores.</li> <li>- Respuesta de los servicios de salud.</li> <li>- Acción comunitaria.</li> <li>- Conducción bajo los efectos del alcohol.</li> <li>- Disponibilidad de alcohol.</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Discute acerca de la magnitud y naturaleza de los problemas sanitarios, sociales y económicos causados por el uso nocivo del alcohol.</li> <li>• Realiza acciones que previenen el uso nocivo del alcohol individual y grupal como prioridad de salud pública.</li> <li>• Respeta la decisión de adolescentes y adultos de no consumir bebidas alcohólicas y evita presionarlos para que lo hagan.</li> </ul>

<b>Especialidad:</b> Organización de operaciones y servicios de alimentos y bebidas.	<b>Modalidad:</b> Comercial y Servicios	<b>Campo detallado:</b> 1013 Hostelería, restaurante y servicio de banquetes.	<b>Nivel:</b> Décimo
<b>Subárea:</b> Operaciones para la preparación de bebidas con o sin alcohol.	<b>Unidad de estudio:</b> Métodos y técnicas en barra para la extracción de café.	<b>Tiempo estimado:</b> 160 horas.	
<b>Competencias para el desarrollo humano:</b> Proactividad		<b>Eje Política educativa:</b> Educación para el desarrollo sostenible	

<b>Resultados de aprendizaje</b>	<b>Saberes esenciales</b>	<b>Indicador de logro</b>
1. Examinar el proceso para la elaboración de bebidas calientes no alcohólicas en negocios de cafetería, considerando estándares nacionales e internacionales.	<p>Preparación de bebidas no alcohólicas calientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El café:                     <ul style="list-style-type: none"> <li>- Historia.</li> <li>- ¿Cómo se hace el café?</li> <li>- Características organolépticas.</li> <li>- Derivados del café natural.</li> </ul> </li> <li>• Selección del café:                     <ul style="list-style-type: none"> <li>- En grano o molido.</li> <li>- Calidad.</li> <li>- Tipo de tueste.</li> </ul> </li> <li>• Equipos:</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Explica el origen histórico y productivo del café.</li> <li>2. Caracteriza los tipos de café, equipos, herramientas y mobiliario seleccionados para negocios de cafetería.</li> <li>3. Distingue los protocolos y características del almacenamiento de los insumos de la cafetería.</li> <li>4. Practica el mise en place de la estación barista y barra</li> </ol>

**“Encendamos juntos la luz”**

	<ul style="list-style-type: none"><li>- Máquina de café.</li><li>- Refrigeradores.</li><li>- Molinos de café.</li><li>- Exprimidores de zumos.</li><li>- Cafeteras:<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Semiautomática.</li><li>▪ Automática.</li><li>▪ Superautomática.</li></ul></li><li>- Teteras.</li><li>- Termos de agua.</li></ul> <ul style="list-style-type: none"><li>• Herramientas:</li><li>- Pen de latte art.</li><li>- Báscula de precisión.</li><li>- Tamper o prensa.</li><li>- Termómetro.</li><li>- Espumeador.</li><li>- Filtros.</li><li>- Jarra de acero inoxidable.</li><li>- Pinzas.</li><li>- Dosificadores de canela y cacao.</li><li>- Dosificadores o biberones.</li></ul> <ul style="list-style-type: none"><li>• Móvilario:</li><li>- Mostrador o barra.</li><li>- Contrabarra.</li></ul>	como clave para ofrecer un excelente servicio al cliente.
--	--	---

**“Encendamos juntos la luz”**



	<ul style="list-style-type: none"><li>- Mostrador para caja registradora.</li><li>• Tazas, vasos, utensilios.</li><li>• Tipos de agua.</li><li>• Mise en place de la estación barista y barra de café.</li><li>• Mantenimiento y limpieza de la estación de trabajo: uso de paños.</li><li>• Importancia de una correcta dosificación:<ul style="list-style-type: none"><li>- Tiempo.</li><li>- Volumen.</li><li>- Peso.</li></ul></li><li>• Protocolos:<ul style="list-style-type: none"><li>- Seguridad.</li><li>- Salud ocupacional.</li><li>- Manipulación de alimentos.</li></ul></li><li>• Almacenamiento de insumos:<ul style="list-style-type: none"><li>- Café y espresso.</li><li>- Leche.</li><li>- Té.</li><li>- Chocolate caliente.</li><li>- Azúcar y edulcorante.</li><li>- Pulpas para bebidas.</li><li>- Crema batida.</li></ul></li></ul>	
--	---	--

“Encendamos juntos la luz”



	<ul style="list-style-type: none"><li>- Pulpas y jarabes.</li><li>- Suministros desechables.</li><li>- Artículos de limpieza.</li></ul>	
2. Ejecutar el proceso para la elaboración del café, según las normas del barismo.	<p>Factores para la preparación del café:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Temperatura del agua.</li><li>• Tamaño de la molienda.</li><li>• Ratio de agua y café.</li><li>• Tiempo de extracción.</li><li>• Método de extracción:<ul style="list-style-type: none"><li>- Prensa francesa.</li><li>- Chemex.</li><li>- Aeropress.</li><li>- Sifón japonés.</li><li>- V60.</li><li>- Kalita.</li><li>- Máquina de espresso.</li><li>- Coffee maker.</li><li>- Percolador.</li><li>- Chorreador.</li><li>- Café apagado.</li><li>- Vandola.</li><li>- Cold brew.</li><li>- Moka.</li><li>- Café filtrado.</li></ul></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Explica los factores que inciden en la preparación del café.</li><li>• Distingue los métodos de extracción de café.</li><li>• Utiliza diferentes métodos para la extracción del café, acatando las normas del barismo.</li></ul>



3. Utilizar técnicas que propicien el desarrollo de la capacidad proactiva.	<p>Proactividad:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Concepto.</li> <li>• Importancia para el éxito profesional y laboral.</li> <li>• Características de comportamientos proactivos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Explica la importancia de la proactividad como elemento de éxito profesional y laboral.</li> <li>• Describe las características de la persona proactiva.</li> <li>• Muestra comportamientos proactivos durante la elaboración de los estilos de café solicitados por los clientes.</li> </ul>
4. Promover la caficultura ambientalmente sostenible, con la finalidad de que aumente la capacidad productiva y rentabilidad de los productores costarricenses.	<p>Producción de café sostenible:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cambio climático y la reducción de la cantidad de tierra idónea para la producción cafetalera.</li> <li>• Trazabilidad y sostenibilidad del café en toda la cadena de producción.</li> <li>• Uso limitado de fertilizantes y fungicidas.</li> <li>• Uso de la pulpa del café como abono orgánico.</li> <li>• Uso controlado del agua.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Promueve la preservación de la biodiversidad, el suelo y los recursos como clave para garantizar la continuidad de la producción del café.</li> <li>• Apoya las iniciativas de los agricultores que producen líneas de café sostenibles como una forma directa de mejorar las condiciones de su trabajo.</li> <li>• Relaciona las características de los granos de café</li> </ul>

**“Encendamos juntos la luz”**



PROGRAMA DE ESTUDIO  
Aprobado por el Consejo Superior de Educación, en la sesión **13-2023**, acuerdo **123-13-2023** del **11/05/2023**



	<ul style="list-style-type: none"><li>• Manejo de aguas residuales.</li></ul>	sostenibles con la preparación de una bebida de calidad que despierte los sentidos del consumidor.
--	---	--

“Encendamos juntos la luz”



# Subárea Tecnologías de Información aplicadas a la Organización de Operaciones y Servicios de Alimentos y Bebidas



“Encendamos juntos la luz”

## **Descripción de la subárea Tecnologías de Información aplicadas a la Organización de operaciones y servicios de alimentos y bebidas.**

Con el desarrollo de las Tecnologías de Información (TI) han surgido formas inéditas para generar, almacenar, transmitir y distribuir información, provocando cambios importantes no sólo en la educación formal y la no formal, sino también en las relaciones sociales, el trabajo, la economía, la política, la cultura y la vida cotidiana (López, 2017).

La subárea Tecnologías de Información aplicada a la Organización de Operaciones de servicios de alimentos y bebidas, tiene como propósito brindarle al estudiante los conocimientos, habilidades y destrezas en la aplicación de herramientas digitales que le faculten para encarar los cambios y transformaciones que experimenta diariamente la sociedad. Asimismo, desarrollar nuevos saberes que les permitan desempeñarse con éxito en situaciones de aprendizaje y de la vida real, que lo preparen para el intercambio, la comunicación, la interacción con otros, la reflexión, el análisis de lo aprendido y la toma de decisiones.

---

**“Encendamos juntos la luz”**



La subárea tiene como objetivo que el estudiante aplique el software de código abierto y licenciado, la automatización y el análisis de datos y su transmisión a través del internet, así como la evaluación de alternativas para la protección e integridad de los datos mediante el uso de tecnologías.

La subárea tiene una duración de 160 horas y se imparte en el laboratorio de cómputo institucional.

**Tabla de distribución de las unidades de estudio de la subárea Tecnologías de Información aplicadas a la Organización de operaciones y servicios de alimentos y bebidas**

	UNIDADES DE ESTUDIO	SEMANAS	HORAS ANUALES
①	Herramientas para la producción de documentos	17	68
②	Herramientas para la gestión y análisis de la información	10	40
③	Internet de todo y seguridad de los datos	13	52
	<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>160</b>

“Encendamos juntos la luz”



<b>Especialidad:</b> Organización de operaciones y servicios de alimentos y bebidas	<b>Modalidad:</b> Comercial y Servicios	<b>Campo detallado:</b> 1013 Hotelería, restaurante y servicios de banquetes.	<b>Nivel:</b> Décimo
<b>Subárea:</b> Tecnologías de información aplicadas a la Organización de operaciones de servicios de alimentos y bebidas	<b>Unidad de estudio:</b> Herramientas para la producción de documentos.		<b>Tiempo estimado:</b> 68 horas
<b>Competencias para el desarrollo humano:</b> Autoaprendizaje		<b>Eje Política educativa:</b> La ciudadanía digital con equidad social	

<b>Resultados de aprendizaje</b>	<b>Saberes esenciales</b>	<b>Indicador de logro</b>
1. Aplicar las funciones básicas del procesador de textos en la elaboración de documentos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Generalidades: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Teclado básico.</li> <li>- Funciones disponibles.</li> <li>- Ventanas de trabajo.</li> <li>- Barras de menús y herramientas.</li> <li>- Ayuda.</li> </ul> </li> <li>• Trabajo con documentos: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Creación.</li> <li>- Edición y modificación.</li> <li>- Guardar.</li> <li>- Impresión.</li> </ul> </li> <li>• Formato de documentos:</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifica las funciones disponibles para la creación, apertura, edición e impresión de documentos.</li> <li>• Distingue los procedimientos para el manejo, construcción de tablas y gráficos en un procesador de textos.</li> <li>• Elabora documentos aplicando las funciones del procesador de texto.</li> </ul>

**“Encendamos juntos la luz”**

Resultados de aprendizaje	Saber esenciales	Indicador de logro
<p>2. Utilizar las herramientas que presenta la hoja electrónica para la elaboración de documentos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Márgenes</li> <li>- Tabulaciones</li> <li>- Párrafos</li> <li>- Páginas.</li> <li>• Manejo de bloques <ul style="list-style-type: none"> <li>- Copiar.</li> <li>- Mover.</li> <li>- Borrar.</li> </ul> </li> <li>• Tablas y gráficos en un documento.</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Características de la hoja electrónica: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Generalidades.</li> <li>- Funciones disponibles.</li> <li>- Ventana de trabajo.</li> <li>- Barras de menús y herramientas.</li> </ul> </li> <li>• Creación de una hoja de cálculo: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Definición.</li> <li>- Partes.</li> <li>- Ingreso y modificación de datos.</li> <li>- Trabajo con celdas.</li> <li>- Fórmulas.</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifica las operaciones básicas que se ejecutan en la hoja de cálculo.</li> <li>• Elabora hojas de cálculo utilizando las herramientas disponibles en el software.</li> <li>• Aplica las funciones y herramientas disponibles en la creación de documentos electrónicos.</li> </ul>

**“Encendamos juntos la luz”**

Resultados de aprendizaje	Saber esenciales	Indicador de logro
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recuperación y edición: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Rangos.</li> <li>- Eliminar.</li> <li>- Mover.</li> <li>- Copiar.</li> <li>- Seleccionar.</li> </ul> </li> <li>• Utilización de fórmulas.</li> <li>• Formatos.</li> <li>• Creación de gráficos.</li> <li>• Tablas dinámicas.</li> <li>• Impresión de una hoja cálculo.</li> </ul>	
3. Generar presentaciones con los elementos básicos del editor, para la presentación de documentos de forma dinámica.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Creación de una presentación nueva.</li> <li>• Uso de asistentes.</li> <li>• Elementos de la diapositiva.</li> <li>• Características y propiedades.</li> <li>• Combinaciones de colores.</li> <li>• Ajuste de la diapositiva en el papel.</li> <li>• Impresión de diapositivas.</li> <li>• Combinación de archivos de diapositivas para la presentación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Distingue los pasos para la creación de presentaciones.</li> <li>• Explica el funcionamiento de las herramientas disponibles en la administración y asignación de objetos para las presentaciones.</li> <li>• Utiliza las funciones disponibles para el manejo del entorno del software, en la presentación de</li> </ul>

“Encendamos juntos la luz”

Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Objetos: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Características.</li> <li>- Propiedades.</li> <li>- Inserción de objetos.</li> <li>- Inserción de otras aplicaciones.</li> <li>- Formas de cambiar las propiedades a los objetos.</li> <li>- Efectos de transición.</li> <li>- Ocultar diapositiva en la presentación.</li> <li>- Efectos para los dibujos y objetos.</li> <li>- Elaboración de presentaciones profesionales.</li> </ul> </li> </ul>	documentos de forma dinámica.
4. Describir los elementos que integran el entorno web.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entorno Web: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Correo electrónico.</li> <li>- Redes sociales.</li> <li>- Videoconferencia.</li> <li>- Realidad aumentada.</li> <li>- Inteligencia artificial.</li> <li>- Simuladores.</li> <li>- Industria 4.0.</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifica las herramientas que proporciona el entorno web para la comunicación, mensajería instantánea y visualización de imágenes.</li> <li>• Explica la importancia del uso del entorno web como parte</li> </ul>

**“Encendamos juntos la luz”**

Resultados de aprendizaje	Saber esenciales	Indicador de logro
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Concepto.</li> <li>▪ Ventajas.</li> <li>▪ Importancia.</li> </ul>	<p>de las labores propias de su área de formación.</p>
<p>5. Aplicar las herramientas colaborativas para la elaboración de documentos en la nube.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplicaciones y servicios en la nube: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Procesador de texto.</li> <li>- Hoja electrónica.</li> <li>- Presentaciones multimedia.</li> <li>- Herramientas para la web. <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Formularios en línea.</li> <li>▪ Almacenamiento.</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reconoce las herramientas de trabajo para el procesamiento y almacenamiento de la información, elaboración de multimediales, creación de formularios y hojas de cálculo en la nube.</li> <li>• Interpreta la usabilidad de las herramientas de trabajo colaborativo para el procesamiento de la información, elaboración de multimediales, creación de formularios y hojas de cálculo en la nube.</li> <li>• Utiliza los componentes de los software para entorno web en el procesamiento de la</li> </ul>

**“Encendamos juntos la luz”**

Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
6. Implementar procesos de autoaprendizaje que propicien el uso herramientas ofimáticas mediante software de código abierto y licenciado.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Autoaprendizaje <ul style="list-style-type: none"> <li>- Concepto de aprendizaje.</li> <li>- ¿Qué significa aprender?</li> <li>- Utilidad del autoaprendizaje.</li> <li>- Motivación para aplicar el autoaprendizaje.</li> <li>- Aplicaciones de código abierto y licenciadas.</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifica las herramientas disponibles para la elaboración de documentos propios de su área de formación.</li> <li>• Diferencia el uso y aplicabilidad de las herramientas disponibles.</li> <li>• Desarrolla procesos de autoaprendizaje de manera individual y colaborativa.</li> </ul>
7. Utilizar las tecnologías como recurso, profundizando y dinamizando el aprendizaje, en respuesta a situaciones de la vida cotidiana.	<p>Tecnologías digitales:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Uso</li> <li>• Importancia en el proceso de aprendizaje.</li> <li>• Impacto económico y social.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diferencia las tecnologías digitales para la creación de documentos, tomando en consideración el proceso de aprendizaje.</li> </ul>

<b>Resultados de aprendizaje</b>	<b>Saberes esenciales</b>	<b>Indicador de logro</b>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Valora el impacto económico y social de las tecnologías digitales.</li> </ul>

<b>Especialidad:</b> Organización de operaciones y servicios de alimentos y bebidas	<b>Modalidad:</b> Comercial y Servicios	<b>Campo detallado:</b> 1013 Hotelería, restaurante y servicios de banquetes.	<b>Nivel:</b> Décimo
<b>Subárea:</b> Tecnologías de información aplicadas a la Organización de operaciones de servicios de alimentos y bebidas	<b>Unidad de estudio:</b> Herramientas para la gestión y análisis de la información.		<b>Tiempo estimado:</b> 40 horas
<b>Competencias para el desarrollo humano:</b> Compromiso ético		<b>Eje Política educativa:</b> La ciudadanía digital con equidad social	

<b>Resultados de aprendizaje</b>	<b>Saberes esenciales</b>	<b>Indicador de logro</b>
“Encendamos juntos la luz”		

1. Examinar las características de los datos, usos, tipos y su relación con bases de datos.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Datos:<ul style="list-style-type: none"><li>- Valor de los datos.</li><li>- Datos y datos masivos.</li><li>- Datos abiertos y privados.</li><li>- Datos estructurados y no estructurados.</li><li>- Datos almacenados y en movimiento.</li><li>- Administración de datos masivos.</li><li>- Evolución hacia los datos masivos.</li><li>- Tecnologías de administración básica de datos.</li></ul></li><li>• Bases de datos:<ul style="list-style-type: none"><li>- Concepto.</li><li>- Características.</li><li>- Usos y aplicaciones.</li></ul></li><li>• Aportes al trabajo cotidiano.</li><li>• Aspectos básicos del análisis de datos:<ul style="list-style-type: none"><li>- Definición</li></ul></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Identifica los tipos de datos y su relación con bases de datos.</li><li>• Diferencia los tipos de datos mediante la manipulación y análisis de la información.</li><li>• Distingue los usos y aplicaciones de las bases de datos y su aporte al quehacer cotidiano.</li></ul>
---	--	---



	<ul style="list-style-type: none"><li>- Uso de datos masivos.</li><li>- Tipos de análisis de datos.</li><li>- Ciclo de vida del análisis de datos.</li><li>- Fuente y preparación de los datos.</li><li>• Adquisición de datos y preparación.</li></ul>	
2. Elaborar bases de datos mediante la ejecución de operaciones de manipulación de la información.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Elementos de las bases de datos:<ul style="list-style-type: none"><li>• Campos, registros, llaves.</li><li>• Relaciones, tablas.</li><li>• Formularios, consultas e informes.</li><li>• Entorno:</li><li>• Menús.</li><li>• Funciones.</li><li>• Herramientas.</li><li>• Ventanas de trabajo.</li><li>• Trabajo con:</li><li>• Tablas, formularios.</li><li>• Consultas, impresión.</li><li>• Operaciones básicas:</li><li>• Agregar.</li><li>• Actualizar.</li></ul></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Distingue los elementos de las bases de datos.</li><li>• Utiliza las herramientas del software para el manejo de tablas, formularios, consultas.</li><li>• Diseña bases de datos utilizando herramientas licenciadas y de código abierto.</li></ul>



	<ul style="list-style-type: none"><li>• Eliminar.</li><li>• Funciones, gráficos.</li><li>• Exportar e importar datos.</li><li>• Combinación de tablas, registros.</li><li>• Asistentes, formularios o auto formularios.</li><li>• Búsquedas.</li><li>• Consultas:</li><li>• Utilización.</li><li>• Selección de tablas.</li></ul>	
3. Aplicar principios éticos y legales en el acceso, uso y análisis de la información obtenida a partir de grandes volúmenes de datos.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ética<ul style="list-style-type: none"><li>- Concepto.</li><li>- Principios y valores:</li><li>- Respeto.</li><li>- Probidad.</li><li>- Anticorrupción.</li><li>- Compromiso.</li><li>- Legislación vigente relacionada con el tratamiento de los datos.</li></ul></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Reconoce la importancia de la protección de los datos personales según normativa vigente.</li><li>• Discute implicaciones económicas, socioculturales y éticas en el uso de la información proporcionada a partir del análisis de datos.</li><li>• Determina las implicaciones legales del uso incorrecto de los datos, según la legislación vigente.</li></ul>



4. Desarrollar capacidades para el acceso a la información de forma eficiente haciendo un uso preciso, responsable, creativo y crítico de la misma.	Tecnologías de información: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Concepto.</li> <li>• Importancia.</li> <li>• Aplicabilidad en el quehacer del área de formación técnica.</li> <li>• Perspectivas:</li> <li>• Académicas,</li> <li>• Comerciales,</li> <li>• Laborales y éticas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Describe los recursos digitales disponibles para la presentación y organización de la información.</li> <li>• Discute estrategias para la búsqueda de información en medios digitales.</li> <li>• Interpreta la información que proporciona el análisis de grandes volúmenes de datos.</li> </ul>		
<b>Especialidad:</b> Organización de operaciones y servicios de alimentos y bebidas	<b>Modalidad:</b> Comercial y Servicios	<b>Campo</b>	<b>detallado:</b> 1013 Hotelería, restaurante y servicios de banquetes	<b>Nivel:</b> Décimo
<b>Subárea:</b> Tecnologías de información para la Organización de servicios de alimentos y bebidas	<b>Unidad de estudio:</b> Internet de todo y seguridad de los datos.	<b>Tiempo estimado:</b> 52 horas		
<b>Competencias para el desarrollo humano:</b> Discernimiento y responsabilidad		<b>Eje Política Educativa:</b> La ciudadanía digital con equidad social		

Resultados de aprendizaje	Saber esenciales	Indicador de logro
1. Evaluar la importancia del internet en cada aspecto	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Internet de todo:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Internet.</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reconoce el valor del internet de todo y cómo se da la conexión globalmente.</li> </ul>

**“Encendamos juntos la luz”**



<p>cotidiano de la vida y cómo se interconectan los objetos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Transición a Internet de Todo (IdT)</li> <li>- El valor de IdT</li> <li>- Conectados globalmente</li> <li>• Pilares del IdT:           <ul style="list-style-type: none"> <li>- Los objetos.</li> <li>- Los datos.</li> <li>- Las personas.</li> <li>- Los procesos</li> </ul> </li> <li>• Conectar lo que no está conectado:           <ul style="list-style-type: none"> <li>- Conexión de objetos</li> <li>- Configuración de objetos</li> <li>- Programación</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Describe los pilares del internet de todo y cómo se interrelacionan.</li> <li>• Justifica la forma de conexión y configuración de los objetos en un proceso de comunicación a través del internet.</li> </ul>
<p>2. Formular propuestas de transmisión de internet de todo, unificando objetos, personas, datos y procesos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Transición a IdT:           <ul style="list-style-type: none"> <li>- Las conexiones de IdT</li> <li>- Tecnología de la información (TI) y Tecnología Operativa (TO) en IdT</li> <li>- Conexiones Máquina a Máquina (M2M)</li> <li>- Conexiones Máquina a Persona (M2P)</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifica las formas de transmisión de las tecnologías.</li> <li>• Describe la implementación de solución de internet de todo en el entorno de trabajo.</li> <li>• Diseña propuestas para la aplicación del internet de todo mediante prototipos</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conexiones de redes entre pares (P2P)</li> <li>- Implementación de una solución de IdT.</li> <li>- Seguridad e IdT.</li> <li>• Unificación de todo:           <ul style="list-style-type: none"> <li>- Creación de modelos de una solución IdT.</li> <li>- Interacciones de IdT en un modelo.</li> <li>- Creación de un prototipo para sus ideas.</li> <li>- Recursos para la creación de prototipos.</li> <li>- Oportunidades de aprendizaje. Ejemplos de IdT</li> </ul> </li> </ul>	<p>propios de su área de formación técnica.</p>
3. Explicar la importancia de la protección de la información del cibermundo y los tipos de ataques que se pueden presentar.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La necesidad de la ciberseguridad.           <ul style="list-style-type: none"> <li>- Datos personales.</li> <li>- Datos de una organización.</li> <li>- Los atacantes y profesionales de la ciberseguridad.</li> <li>- Panorama actual y tendencias.</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Describe el impacto de la violación de seguridad.</li> <li>• Determina las características y el valor de los datos personales y de una organización.</li> <li>• Explica las características y el propósito de las guerras</li> </ul>

**“Encendamos juntos la luz”**



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ataques, conceptos y técnicas.           <ul style="list-style-type: none"> <li>- Características y funcionamiento de un ciberataque.</li> <li>- Panorama de las ciberamenazas.</li> </ul> </li> <li>• Ingeniería social.</li> </ul>	ciberneticas, los ataques y su funcionamiento.
4. Evaluar alternativas para la protección de los dispositivos informáticos, la red y la organización.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Protección de sus datos y su privacidad.           <ul style="list-style-type: none"> <li>- Protección de los datos</li> <li>- Protección de seguridad en línea</li> </ul> </li> <li>• Protección de la organización           <ul style="list-style-type: none"> <li>- Firewalls.</li> <li>- Comportamiento a seguir en la ciberseguridad.</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinar procedimientos para la protección de los dispositivos y su red contra amenazas.</li> <li>• Describir los procedimientos seguros para el mantenimiento de datos.</li> <li>• Explicar los métodos de autenticación fuerte y comportamientos seguros en línea para la protección de la privacidad de la organización.</li> </ul>
5. Distingue las características del ámbito de la ciberseguridad, sus principios y las medidas de seguridad cibernetica.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ciberseguridad           <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pilares de la seguridad informática:</li> <li>- Confidencialidad.</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Describe las características y principios del mundo de la ciberseguridad.</li> </ul>

**“Encendamos juntos la luz”**



	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Integridad.</li> <li>- Disponibilidad de los datos</li> <li>• El mundo de la Ciberseguridad           <ul style="list-style-type: none"> <li>- Criminales cibernéticos</li> <li>- Amenazas</li> <li>- Estados de datos</li> <li>- Contramedidas de ciberseguridad</li> </ul> </li> <li>• Marco de gestión de seguridad de Tecnologías de Información</li> <li>• Amenazas de Ciberseguridad, Vulnerabilidades y Ataques           <ul style="list-style-type: none"> <li>- Malware y código malicioso.</li> <li>- Astucia</li> <li>- Los ataques</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Compara cómo las amenazas de ciberseguridad afectan a individuos, empresas y organizaciones.</li> <li>• Diferencia los tipos de malware y código malicioso.</li> </ul>
6. Ilustrar los procedimientos para la protección e integridad de los datos mediante el uso de tecnologías.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El arte de proteger los secretos           <ul style="list-style-type: none"> <li>- Criptografía</li> <li>- Técnicas de encriptación</li> <li>- Controles de acceso</li> </ul> </li> <li>• Integridad de los datos           <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tipos de controles.</li> <li>- Firmas digitales.</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Describe las técnicas de control de acceso a la confidencialidad.</li> <li>• Explica las técnicas de encriptación y los tipos de controles de integridad de datos.</li> </ul>

**“Encendamos juntos la luz”**



	<ul style="list-style-type: none"><li>- Certificados.</li><li>- Cumplimiento de la integridad de la base de datos.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Utiliza procedimientos para la integralidad de los datos mediante la verificación de controles, firmas y certificados digitales.</li></ul>
7. Aplicar los principios de discernimiento y responsabilidad en el manejo y protección de los datos.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Discernimiento y responsabilidad:<ul style="list-style-type: none"><li>- Concepto.</li><li>- Importancia.</li><li>- Responsabilidad:<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Condiciones.</li><li>▪ Tipos.</li></ul></li></ul></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Explica la importancia de la ejecución de acciones con discernimiento y responsabilidad en el uso de los datos.</li><li>• Relaciona características de las personas que actúan con responsabilidad y discernimiento.</li><li>• Ejecuta procedimientos orientados a la protección y la integridad de los datos.</li><li>• Aplica el discernimiento y la responsabilidad como parte importante del proceso de transmisión y análisis de la información.</li></ul>



# Subject Area English Oriented to Food and Beverages Service Operations



"Encendamos juntos la luz"

## Description

In order to provide our young people with greater opportunities and improve the country's competitiveness, the Higher Education Council approved a subject area for the acquisition of language skills in English for Specific Purposes as part of the curricular structure of the curriculum of the Specialties of Technical Vocational Education and Training (TVET).

The development of language skills in English is an essential element for Costa Rican youth to successfully integrate into the society, take advantage of new opportunities and enhance their employability.

The subject area English Oriented to Food and Beverages Service Operations in Tenth grade offers a new curricular approach that combines the development of communicative skills with student-centered pedagogy, a technical orientation that integrates collaborative learning, the development of critical thinking, instruction based on conversation about a problem or product in the classroom, and project-based learning.

For the first time, English for Specific Purposes (ESP) is incorporated, in which the four linguistic competences are worked on, using the six levels of the Common European Framework of Reference (CEFR) with essential knowledge that belongs specifically to the Accounting field and some related specialties.

---

**“Encendamos juntos la luz”**



At the end of the tenth grade the student will become an English Independent User (B1) according to the Common European Framework of Reference (CEFR).

The subject area contains four scenarios and each one has four themes, which are detailed in the Curricular Grip and the Curriculum Scope and Sequence, which are detailed later in this section.

## **Curriculum**

The organization proposed in this Curriculum is closer to real-life language use, which is grounded in interaction in which meaning is co-constructed. Goals are presented under four modes of communication: reception, production, interaction and mediation. (CEFF, 2019 p.30.)

Language as, embracing language learning, comprises the action performed by people who as individuals and as social agents develop a range of general and particular communicative language competences.

Drawing on the competences at their disposal in various contexts under various conditions and under different constraints to engage language activities involving language processes to produce and/or receive texts in relation to themes in specific domains, activating those strategies which seem most appropriate for carrying



out the tasks to be accomplished. The monitoring of these actions by the participants leads to the reinforcement of modification of their competences.

The CEFR has two axis: a horizontal axis for describing different activities and aspects of competence and a vertical axis representing progress in proficiency. To facilitate organization, the CEFR presents six common reference levels. Firstly, they can be grouped into three broad categories: Basic user (A1 and A2), Independent user (B1 and B2) and Proficient User (C1 and C2). Secondly, the six reference levels are often segmented.



**Figure 1.** Common reference levels Common reference levels in the Professional Technical Education Curriculum.

Source: Prepared by the authors on the basis of data supplied by CEFR, DETCE, 2019.

**Table 1. Range of hours required to achieve the category**

Category	Range of hours required to achieve the category
A1	Approximately 90-100
A2	Approximately 180-200

“Encendamos juntos la luz”



- |    |                          |
|----|--------------------------|
| B1 | Approximately 350- 400   |
| B2 | Approximately 500-600    |
| C1 | Approximately 700-800    |
| C2 | Approximately 1000 –1200 |

---

Source: Prepared by the authors on the basis of data supplied by CEFR, 2014.



### **Rationale**

The Costa Rican education system is based on the Political Constitution, which establishes that the development of public education is the responsibility of the State. As indicated in article 77 of the Constitution of Costa Rica states, "Public education shall be organized as an integral process correlated in its various cycles, from preschool to university".

In Costa Rica, education is recognized as a human and constitutional right, where the education system favors the acquisition of skills, abilities, knowledge, values, attitudes, behaviors and ways of seeing the world. In addition, it fosters and stimulates the integral development of the person and his or her individual and social transformation. It also promotes active participation in civic and academic life.

The Council of Higher Education (CSE), within the framework of its constitutional mandate, has adopted a series of comprehensive provisions, regulations and policies to guide Costa Rican education. Of special importance are the curricular policies within the framework of "Educating for a New Citizenship." "The person: center of the educational process and transforming subject of society", and the approval of study programs, which materialize the curricular transformation embodied in the aforementioned policies.

---

**"Encendamos juntos la luz"**



The Technical Vocational Education and Training, (TVE) in compliance with the regulations and policies approved by the Higher Education Council, has implemented a series of educational reforms aimed at providing tools that promote the incorporation of people to employability, the creation of their own business and / or continue higher education studies. The curricular foundation of the study programs, under a competency-based education approach carried out since 2006, constitutes one of the most important advances of Costa Rican professional technical education on the road to a holistic education.

Pursuit of improvement and promotion of the social mobility of Costa Rican population, the TVET of Costa Rica continues evolving with the purpose of generating qualified technical human talent capable of making informed decisions, assuming the responsibility of its individual actions and influencing the present and future collectivity, with environmental integrity, economic viability and social justice within the framework of respect for cultural diversity and environmental ethics that contribute to the competitiveness of the country.

The educational policy and curricula establish the educational model in which the Technical Vocational Education and Training (TVET) study programs are framed, with a curricular focus on Education by



Competencies that constitute the foundation and reference framework to follow for the achievement of the proposed goals and objectives of the subsystem.

The curricula are based on the philosophical pillars and the axes established in education policy, which are detailed below:

### **The Complexity Paradigm**

Which states that the human being is a self-organized and self-referential being, i.e. that he is aware of himself and his environment. Their existence makes sense within a natural social-family ecosystem and as part of society. As for the acquisition of knowledge, this paradigm takes into account that students develop in a bio natural ecosystem (which refers to the biological character of knowledge in terms of brain forms and learning modes) and in a social ecosystem that conditions the acquisition of knowledge. The human being is characterized by having autonomy and individuality, establishing relationships with the environment, possessing aptitudes to learn, inventiveness, creativity, capacity to integrate information from the natural and social world and the ability to make decisions. In the field of education, the paradigm of complexity allows for a wider horizon of training, since it considers that human action, due to its characteristics, is essentially

**“Encendamos juntos la luz”**



uncertain, full of unpredictable events that require the student to develop inventiveness and propose new strategies to deal with a reality that changes daily.

### **Humanism**

Is oriented towards personal growth and therefore appreciates the student's experience including its emotional aspects. Each person considers himself responsible for his life and self-realization. Education, therefore, is centered on the person, so that he or she is the evaluator and guide of his or her own experience, through the meaning acquired by his or her learning process. Each person is unique, different; with initiative, with personal needs to grow, with potential to develop activities and solve problems creatively.

### **Social Constructivism**

Proposes the maximum and multifaceted development of the abilities and interests of students. The purpose is fulfilled when learning is considered in the context of a society, taking into account previous experiences and the mental structures of the person who participates in the processes of knowledge construction. This takes place in an interaction between the internal mental level and the social exchange.



## **The Paradigm of Rationalism**

Based on reason and objective truths as principles for the development of valid knowledge, has been fundamental in the conceptualization of Costa Rican education policies.

Principles and axes that permeate education policy:

### **Student-centered Education**

This means that all the actions of the education system are aimed at promoting the integral development of the student.

### **Education Based on Human Rights and Citizens' Duties**

This entails making commitments to give effect to these same rights and duties, through the participation of active citizenship geared to the changes desired.

### **Education for Sustainable Development**

Education becomes a means of empowering people to make informed decisions, take responsibility for their individual actions and their impact on current and future collectivity, and consequently contribute to the

---

**“Encendamos juntos la luz”**



development of societies with environmental integrity, economic viability and social justice for present and future generations.

### **Planetary Citizenship With National Identity**

This means strengthening awareness of the immediate connection and interaction that exists between people and environments around the world and the impact of local actions at the global level and vice versa. In addition, it implies retaking our historical memory, with the purpose of being aware of who we are, where we come from and where we want to go.

### **Digital Citizenship With Social Equity**

Refers to the development of a set of practices aimed at reducing the social and digital divide through the use and exploitation of digital technologies.

---

**“Encendamos juntos la luz”**



Due to the technological, social, economic and environmental changes, it is necessary not only the development of specific competencies related to the area of technical training but also the development of competencies for human development. These competences will help to continue learning throughout life, for innovation and creativity in individual and team work, critical thinking, problem solving with social responsibility and environmental awareness and ethical commitment.

The development of the curriculum, is oriented to the development of specific linguistic and human competencies, which are articulated with the axes established by the current educational policy, which are detailed below.

### **Education for Sustainable Development**

"Sustainable development" is based on the idea that, since the resources are finite, we must develop as far as they allow, which generates a struggle between "development and the environment". On the other hand, "sustainable development" advances towards an idea of greater harmony between human beings and ecosystems, understanding that the world is not wide and unlimited as we had believed, a conception that has provoked a revolution in the mentality of the last two generations.

**"Encendamos juntos la luz"**



## **Digital Citizenship With Social Equity**

Digital citizenship implies the development of a set of practices that make it possible to reduce the social and digital divide through the use and exploitation of digital information and communication technologies, based on the implementation of policies for the expansion of solidarity and universal connectivity.

The concept of "digital citizenship" arises in the international debate and has been defined as the norms of behavior concerning the use of technology. Digital citizenship" implies the understanding of human, cultural, economic and social issues related to the use of Information and Communication Technologies (ICTs), as well as the application of behaviors relevant to that understanding and to the principles that guide it: ethics, legality, security and responsibility in the use of the Internet, social networks and available technologies.

## **Strengthening a Planetary Citizenship With National Identity**

The clarification of the meaning and implications of "education and planetary citizenship" is recent. It is necessary to emphasize essential skills that include values, attitudes, communicative abilities, as well as cognitive knowledge, always dynamic and changing. Education is presented as a relevant aspect for



understanding and solving social, political and cultural problems at the national and international levels, such as human rights, equity, multiculturalism, diversity and sustainable development.

In this sense, the term "glocalized" communities is considered, which implies that individuals or groups are capable of "thinking globally and acting locally". It thus incorporates the need to learn to live together, as well as the recognition of the collective power of citizen action.

English Oriented to Food and Beverages Service Operations curriculum presents the goals under four modes of communication: reception, production, interaction, and mediation, using the common reference levels established by the Common European Framework of Reference for languages.



## Meaning and Approach to Common European Framework of Reference for Languages

The Common European Framework of Reference for Languages: Learning, Teaching, Assessment, abbreviated in English in different acronyms as CEFR or CEF or CEFRL, is a guideline used to describe achievements of learners of foreign languages. This guideline contains standards for grading an individual's language proficiency. It was established by the Council of Europe as part of the project "Language Learning for European Citizenship" between the years 1989 and 1996. The main objective of this guideline is to provide a method of teaching, learning, and assessing which applies to all languages in Europe. The CEFR has three principal dimensions: language activities, the domains in which the language activities occur, and the competences on which we draw when we engage in them.

### Language Activities

The CEFRL distinguishes among four kinds of language activities:

- Reception (listening and reading),
- Production (spoken and written),
- Interaction (spoken and written),

---

“Encendamos juntos la luz”



- Mediation (translating and interpreting).

### Domains

General and particular communicative competences are developed by producing or receiving texts in various contexts under various conditions and constraints. These contexts correspond to various sectors of social life that the CEFR calls domains. Four broad domains are distinguished: educational, occupational, public, and personal.

### Competences

A language user can develop various degrees of competence in each of these domains and to help describe them, the CEFR has provided a set of six Common Reference Levels (A 1, A 2, B 1, B 2, C 1, C 2).



## General Mediation Strategies and Pedagogical Approach

### The Action Oriented Approach

The Action-Oriented Approach is the adopted approach for this curriculum to make language learning/teaching more efficient. It places emphasis on what learners know and do to communicate successfully by completing tasks (not exclusively language-related) in a given set of circumstances, in a specific environment and within a particular field of action. It uses general and specific competences in meaningful contexts and real-life scenarios to use the language.

There is a progressive shift from complementing and improving the missing aspects of the Communicative Approach to the Action- Oriented Approach; increasing communication among people from various countries of the world increase not only the need of foreign language learning but also the methods, approaches and techniques.

The Action-oriented approach, which does not ignore the social and cultural nature of the language as well as its communicative nature, deals with a new social dimension. It calls the learners as “social actors” (CEFR., 2000, p. 9). creating a common point in the phase of acquisition of skills and learning the knowledge “Actor

**“Encendamos juntos la luz”**



means a person performing and animating some duties. Since foreign language is learned through some duties and actions as well, it handles the learners as (social) people who should perform tasks" (Delibaş, 2013, p. 1). Learners/users are responsible for their own learning in this approach where the social dimension is first mentioned in language teaching. "This social dimension is to prepare the learners not only to live together but also to work with strangers in their own country or in a foreign country with different cultures and different spoken languages.

The need to use the language that emerged while fulfilling the tasks makes learning process effective and the learner active. Puren expresses the importance of actions in communication by saying "This is action that determines communication"(2006, p. 38). Bourguignon supported this opinion by adding, "There is no point in establishing communication on its own. But it becomes meaningful when it mediates actions" (2006, p. 69).

Action oriented approach considers the learner as a social agent where learning takes place in a social learning environment and develops linguistic and pragmatic skills besides communicative skills. The creation of social language environment where the learner will be able to communicate with each other in the middle of pluricultural and plurilingual environment depends on teachers' skills and knowledge. The tasks in classroom



or out of classroom must be parallel to the needs of the learners and the teachers make learner feeling these needs. If considered that language learning is divided into two as knowledge and skills.

Action-Oriented approach is the name of these two processes from the constructive learning where the learner is autonomous and directs his own process in which knowledge is constructed during the process and skills are acquired commonly and internationally.

Krashen explains this feature of language acquisition by saying “Language acquisition is a subconscious process; language acquirers are not usually aware of the fact that they are acquiring language, but are only aware of the fact that they are using the language for communication (2009, p. 10). He also makes clear the difference between learning and using a language. In this process of acquisition and learning “language is not only a means of communication but a tool of social action at the same time” (Alrabadi, 2012, p. 1).

Bourguignon also emphasizes the same characteristic by saying “In action oriented approach communication is at the service for action” (2006, p. 64). It shouldn’t forget “the action came before the language in the process of the evolution of humanity and it constitutes the first stage of the interaction



between the people, first the action is revealed then the language develops" (Moreno; Dökme; as cited in Sayınsoy, 2003, p. 116). This phrase shows the learner and the teacher how important the action is. Summarizing the components of the action-oriented approach. The social agent who learns in a learning environment uses various knowledge, skills and abilities when performing tasks. Every place where language learning considered as a social process takes place is the social learning environment; therefore, this social environment can be a classroom, home, shopping center. Learner is an autonomous and language's user in this social environment but collaborator as a social agent. It shouldn't be forgotten that this approach is based on the tasks. Important tools to create meaningful experiences are; authentic materials as comprehensible input, as much as possible as well as IT access. Functions, vocabulary, grammar, phonology are taught with the purpose of facilitating communication. This approach also takes into account the cognitive and emotional resources.



## Task Based Language Teaching (TBLT)

### What is a Task?

The purposeful actions performed by one or more individuals strategically using their own specific competences to achieve a given result. When the description of the text (oral and written) is examined carefully, it reveals that language learners face tasks in everyday life within domains and scenarios. In order to fulfil these tasks, the learner will need a number of knowledge, skills and abilities. The learner is not speaking or writing to another person, but rather speaking or writing in a real life context for a social purpose.

The task stimulates the learners' personal commitment to the learning process. It may differ in nature according to the balance determined by the goal and the combination of dimensions (general and communicative competences). There are different types of tasks orientations to the complexity (from simple to complex), the length (from shortest to the longest) and social implication (from individual actions to collective actions)

The task-based language teaching aims at providing opportunities for learners to experiment with and explore both spoken and written language through learning activities that are designed to engage learners in the

**“Encendamos juntos la luz”**



authentic, practical and functional use of language for meaningful purposes. Learners are encouraged to activate and use whatever language they already have in the process of completing a task. The use of tasks will also give a clear and purposeful context for the teaching and learning of grammar and other language features as well as skills. . . . All in all, the role of task-based language learning is to stimulate a natural desire in learners to improve their language competence by challenging them to complete meaningful tasks.

Task-based language teaching has strengthened the following principles and practices:

- A needs-based approach to content selection.
- An emphasis on learning to communicate through interaction in the target language.
- The introduction of authentic texts into the learning situation.
- The provision of opportunities for learners to focus not only on language but also on the learning process itself.
- An enhancement of the learner's own personal experiences as important contributing elements to classroom learning.
- The linking of classroom language learning with language use outside the classroom.

**“Encendamos juntos la luz”**



## Seven Principles For Task-based Language Teaching

### Principle 1: Scaffolding

Lessons and materials should provide supporting frameworks within which the learning takes place. At the beginning of the learning process, learners should not be expected to produce language that has not been introduced either explicitly or implicitly. A basic role for an educator is to provide a supporting framework within which the learning can take place. The learners will encounter holistic ‘chunks’ of language that will often be beyond their current processing capacity. The ‘art’ of TBLT is knowing when to remove the scaffolding. If the scaffolding is removed prematurely, the learning process will ‘collapse’. If it is maintained too long, the learners will not develop the independence required for autonomous language use.

### Principle 2: Task Dependency

Within a lesson, one task should grow out of, and build upon, the ones that have gone before. Within the task-dependency framework, a number of other principles are in operation. One of these is the receptive-to-productive principle. Here, at the beginning of the instructional cycle, learners spend a greater proportion of time engaged in receptive (listening and reading) tasks than in productive (speaking and writing) tasks. Later

“Encendamos juntos la luz”



in the cycle, the proportion changes, and learners spend more time in productive work. The reproductive-to-creative-language principle is also used in developing chains of tasks.

### **Principle 3: Recycling**

Recycling language maximizes opportunities for learning and activates the ‘organic’ learning principle. This recycling allows learners to encounter target language items in a range of different environments, both linguistic and experiential. In this way they will see how a particular item functions in conjunction with other closely related items in the linguistic ‘jigsaw puzzle’. They will also see how it functions in relation to different content areas.

### **Principle 4: Active Learning**

Learners learn best by actively using the language they are learning. A key principle behind this concept is that learners learn best through doing – through actively constructing their own knowledge rather than having it transmitted to them by the teacher. When applied to language teaching, this suggests that most class time should be devoted to opportunities for learners to use the language. These opportunities could be many and varied, from practicing memorized dialogues to completing a table or chart based on some listening input.

“Encendamos juntos la luz”



The key point, however, is that it is the learner, not the teacher, who is doing the work. This is not to suggest that there is no place at all for teacher input, explanation and so on, but that such teacher-focused work should not dominate class time.

### **Principle 5: Integration**

Learners should be taught in ways that make clear the relationships between linguistic form, communicative function and semantic meaning. The challenge for pedagogy is to 'reintegrate' formal and functional aspects of language, and that what is needed is a pedagogy that makes explicit to learners the systematic relationships between form, function and meaning.

### **Principle 6: Reproduction to Creation**

Learners should be encouraged to move from reproductive to creative language use. In reproductive tasks, learners reproduce language models provided by the teacher, the textbook or the tape. These tasks are designed to give learners mastery of form, meaning and function, and are intended to provide a basis for creative tasks. In creative tasks, learners are recombining familiar elements in novel ways. This principle can



be deployed not only with students who are at intermediate levels and above but also with beginners if the instructional process is carefully sequenced.

### **Principle 7: Reflection**

Learners should be given opportunities to reflect on what they have learned and how well they are doing. Becoming a reflective learner is part of learner training where the focus shifts from language content to learning processes.



## Learner-Teacher, Learning and Acquisition in Action Oriented Approach

This Curriculum is based on real world communicative needs, oriented towards real-life tasks and constructed around purposefully selected notions and functions. This promotes a proficiency perspective guided by Can do descriptors.

In this approach in which knowledge and skill blended, the learner can no longer be called only the constructor of knowledge, but can also be called as the one who can put together new information with existing and can carry acquired knowledge to future learning process. Teachers are the facilitators and guides that guide the learning process, form the need, take an active role with the learners in the learning process and their task is to facilitate the acquisition of real or near-real learning environments for the acquisition of language skills.



## English for Specific Purposes (ESP)

Breen is suggesting that when we place communication at the center of the curriculum the goal of that curriculum (individuals who are capable of communicating in the target language) and the means (classroom procedures that develop this capability) begin to merge: learners learn to communicate by communicating. The ends and the means become one and the same.

ESP is a major activity around the world. It is an enterprise involving education, training and practice, and drawing upon three major realms of knowledge: language, pedagogy, and the students' / participants specialist areas of interest.

ESP teachers generally have a great variety of simultaneous roles as researchers, course designers, material writers, testers, evaluators as well as classroom teachers. These teachers need some knowledge of, or at least access to information on any field of study that students are professionally involved with for example: business, tourism, agriculture, or mechanics, computer science, drawing, accounting, electronics, (Robinson, p.1).



### **The Methodology Used in the Classroom**

The Bureau of Technical Education and Entrepreneurship recommends for English Oriented to Food and Beverages Service Operations in tenth level to implement a student center pedagogy which integrates collaborative learning, development of critical thinking skills, and conversation-based instruction around a problem or product in the classroom. The purpose of the implementation of this Curriculum is to bump up the level of instruction and as a result to improve Costa Rican students English Communicative Skills through a student centered pedagogy aligned with a technical orientation.

Aristotle said you have to know what you are teaching but you also need to know why and how. It isn't enough to just know "the learnings" you are teaching. There are elements that must be integrated into your classroom in order for your students to learn such as what their strengths are, what they already come knowing and what matters to them.

Teaching English Oriented to Food and Beverages Service Operations places priority on the communicative competence involving oral comprehension and oral and written communication so that they become Independent users of English and can reach the B1+ level, based on the descriptors of the CEFR.

---

**"Encendamos juntos la luz"**



Each level has scenarios. Each scenario has themes:

- Each theme presents an Essential Question which introduces the lesson.
  - a) They are open-ended and resist a simple or single right answer.
  - b) They are deliberately thought-provoking, counterintuitive, and/or controversial.
  - c) They require students to draw upon content knowledge and personal experience.
  - d) They can be revisited throughout the unit to engage students in evolving dialogue and debate.
  - e) They lead to other essential questions posed by students.
- The Essential Competence and the New Citizenship Axis are shared by the teacher at the beginning of each unit to connect students with the core ideas that have lasting value beyond the classroom.
- Essential Competence is presented to the students, they need to follow human development competences which are already established in order to articulate the three learnings: learn to know, learn to do and learn to be and live in community
- The New Citizenship Axis are: sustainable Development Education, Digital Citizenship with Social Equity and Strengthening of Planetary Citizenship with Identity.

**“Encendamos juntos la luz”**



- Teachers select the goals from each theme. They can combine oral or written comprehension with oral and written production, depending on the pedagogical purpose of the lesson.
- Teachers start the lesson with a warm-up activity related to the name of theme. Then they share the learning goals/expected outcomes with the learners for that day or week.
- Lessons follow a task-based approach combined with the action-oriented approach.
- Grammar is developed by combining both inductive and deductive instruction within a meaningful context.
- The teacher follows a set of integrated sequence procedures to develop the different linguistic competences.



## Curricular Design Template Elements

The elements considered in the curricular design are shown and defined in Table N° 2.

**Table 2. Curricular elements of English Oriented to Food and Beverages Service Operations Curriculum**

Element	Definition
CEFR	A tool promotes positive formulation of educational aims and outcomes at all levels.
Scenario	A real life context referenced for an entire unit, providing authenticity of situations, tasks, activities, texts.
Time	Amount of hours devoted for the whole unit.
Essential Question	A question to develop and deepen students' understanding of important ideas and processes, so that they can transfer their learning within and outside school. It stimulates learner thinking and inquiry.
Theme	The focus of attention for communicative acts and tasks, that refers back to the real life scenario. (context rather than content)
Essential Competence	Based on the New Citizenship Policy we need to follow human development Competences which are already established in order to articulate the three learnings: learn to know, learn to do and learn to be and live in community
New Citizenship Axis	Sustainable Development Education Digital Citizenship with Social Equity Strengthening of Planetary Citizenship with Identity
Goals	Can do performance descriptors based on CEFR.
<b>Oral and Written Comprehension</b>	What a learner can understand or is able to do when listening and/or reading.
Listening and Reading	

“Encendamos juntos la luz”



## Continued Table 2

<b>Oral and Written Production</b> <b>Spoken production,</b> <b>Spoken Interaction and Writing</b>	<b>What a learner can produce in an oral and/or written way.</b>
Performance Indicator	They describe observable behaviors, give information about the student's performance acquired during the learning process. It allows to show the achievement of knowledge, skills, abilities and attitudes. Contains three basic elements: <b>Verb-Action and Condition.</b>
Pedagogical Task	They are communicative or non-communicative activities that demand knowledge, skills and abilities and occur in the classroom.
Learnings	This is what learners need to know to communicate effectively within a domain, scenario and theme.
Functions	The use of spoken discourse and/or written texts in communication for a particular purpose (e.g. asking and giving information, describing)
Grammar	The grammatical components that will be covered in the unit.
Vocabulary	Words learners need to know to communicate effectively within a domain, scenario and theme.
Phonology	The part of the lesson that addresses the Learners ability to hear, identify, and manipulate sounds.

Source: Prepared by the authors on the basis of data supplied by CEFR, 2014.



## Curriculum Template

<b>Subject Area: English Oriented to Food and Beverages Service Operations</b>		
Level: <b>Tenth</b>		
CEFR Band: B1.1	Scenario 1:	Time: <b>hours</b>
Essential Question:	Theme 1.1: Haga clic aquí para escribir texto.	
Essential Competences: Elija un elemento.	New Citizenship Axis <sup>8</sup> : Elija un elemento.	

<b>Goals</b> <b>Learner can...</b>	<b>Performance Indicator</b> <b>The student...</b>	<b>Pedagogical Task</b> <b>The teacher will...</b>
Essential Competences.		
New Citizenship Axis.		
<b>Oral and Written Comprehension</b>		<b>Task Building Process</b>
<b>Listening:</b>		
<b>Reading:</b>		
<b>Oral and Written Production</b>		
<b>Spoken Interaction:</b>		
<b>Spoken Production:</b>		
<b>Writing:</b>		

<sup>8</sup> Política Curricular “Educar para la nueva ciudadanía”.



Learnings			
<b>Functions and Discourse Markers</b>	<b>Grammar</b>	<b>Vocabulary</b>	<b>Phonology</b>
<b><u>Functions</u></b>			
<b><u>Discourse Markers</u></b>			



## Planning

### **Annual Learning Plan**

It is a chronogram in which the development of the curriculum is represented in the months and weeks that compose the school year. It represents the distribution in time in which the scenarios and their themes will be developed, with their respective Goals. The weeks and hours that will be used for the development of each one of the scenarios must be indicated. It must include the themes that make up each scenario with their goals; respecting the logical sequence indicated by the curriculum for the approach of the educational process.

This plan must be delivered to the Principle of the Technical School at the beginning of the school year.

---

**“Encendamos juntos la luz”**



### ANNUAL LEARNING PLAN

**Technical High School:** Elija un elemento.

**Subject Area:** English Oriented to Food and Beverages Service Operations

**Level:** Tenth

**Teacher:** Haga clic aquí para escribir texto.

**Year :** Haga clic aquí para escribir una fecha.

Scenarios Theme and Goals	February	March	April	May	June	July	August	September	October	November	December	Hours
Scenario	1	2	3	4								
Theme												
Goals												

**“Encendamos juntos la luz”**

## Pedagogical Practice Plan

This plan must be elaborated by Theme. It is of daily use at school and must be delivered to the Principle, according to the datelines established by the administration. The performance of the teacher during a lesson must have correspondence with what is written in the pedagogical practice plan as well as the time distribution established in the annual plan that was prepared at the beginning of the school year.

### Definition of the Pedagogical Practice Plan Template

This a template which contains different qualities at the heading such as: the name of the institution, name of the teacher of course, and some of this qualities are given in the curricular design where the teacher has gotten familiar with them such as Essential question, Essential Competence, CEFR level, level, Scenario, Theme, New Citizenship Axis.

First Column of the Template presents the Goals, which are found in the curricular design. When planning the teacher first collocates the goals for the Essential Competence, second the New Citizenship Axis Goals, then

---

“Encendamos juntos la luz”



Oral and Written Comprehension goals for Listening and Reading, finally Oral and Written Production goals for Spoken Interaction, Spoken Production and Writing.

Second Column are Task Mediation Activities. First a task is for Essential Competence and second task corresponds for New Citizenship Axis and then comes the methodological message where language learning should be directed towards enabling learners to act in real life situations, expressing themselves and accomplishing tasks of different natures.

With a group of pre-intermediate level students, how can we create a linked sequence of enabling exercises and activities that will prepare learners to carry out the task? It is asked propose a six-step pedagogical sequence procedure for introducing tasks, and this is set out below.



## Task Building Process

### Pre task

#### Schemata building

The first step is to develop a number of schema-building exercises that will serve to introduce the topic, set the context for the task, and introduce some of the key vocabulary and expressions that the students will need in order to complete the task.

#### **Example:**

1. Create opportunities for schemata-building to introduce the meaning of unknown vocabulary, structures and functions for a concrete action according to the field of study.

### Task Rehearsal

#### Controlled practice

The next step is to provide students with controlled practice in using the target language vocabulary, structures and functions. In this way, early in the instructional cycle, they would get to see, hear and practice the target language for the theme of work. This type of controlled practice extends the scaffolded learning

“Encendamos juntos la luz”



that was initiated in the previous. Learners are introduced to the language within a communicative context. In the final part of the step, they are also beginning to develop a degree of communicative flexibility. Involve learners in intensive listening practice. The listening texts could involve a number of native speakers. This step would expose them to authentic or simulated conversation.

**Example:**

2. Expose learners to authentic materials to deal with the real world of communication related to the field of study.

**Focus on Linguistic Elements**

The students now get to take part in a sequence of exercises in which the focus is on one or more linguistic elements. In the task-based procedure being presented here, it occurs relatively late in the instructional sequence. Before analyzing elements of the linguistic system, they have seen, heard and spoken the target language within a communicative context. Hopefully, this will make it easier for the learner to see the relationship between communicative meaning and linguistic form than when linguistic elements are isolated and presented out of context as is often the case in more traditional approaches.

---

“Encendamos juntos la luz”



**Example:**

3. Focus on linguistic elements such as functions, discourse markers, grammar and vocabulary required to go over the essential question related to the field of study.
4. Give learners controlled practice in using the target language, vocabulary, structures and functions.

**Post Task**

**Provide Freer Practice**

The student should be encouraged to extemporize, using whatever language they have at their disposal to complete the task. Those who innovate will be producing what is known as 'pushed output' (Swain 1995) because the learners will be 'pushed' by the task to the edge of their current linguistic competence. In this process, they will create their own meanings and, at times, their own language, but over time it will approximate more and more closely to native speaker norms as learners 'grow' into the language. (See Rutherford 1987, and Nunan 1999, for an account of language acquisition as an 'organic' process.)

**Example:**

5. Engage learners to meaningful productive tasks based on the context.

“Encendamos juntos la luz”



## Assessment

The final step in the instruction to assess is the pedagogical sequence itself. Students find it highly motivating, having worked through the sequence, to arrive at step 6 and find that they are able to create a project more or less successfully.

### Example:

6. Project: integration of activities. It has to be done in class. One per trimester.

Third Column the teacher writes the Indicators in third person singular because it points what the student is able to do as a result of the learning process

Next you find the template for Learnings (Functions, Grammar, Vocabulary, Phonology provided to the teacher in the Curricular Design)

Finally, the teacher writes the needs in terms of resources, classroom, English laboratory, devices, material required for the pedagogical process for each Theme.



## Pedagogical Recommendations

- Teacher makes sure that all learners understand task instructions.
- Teachers should ensure learners know how to use strategies through teacher scaffolding and modeling, peer collaboration and individual practice.
- Learners have at their disposition useful words, phrases and idioms that they need to perform the task. It could be an audio recording with the instructions and the pronunciation of the words and phrases needed.
- The task could involve the integration of listening and speaking or reading and writing and is given to students individually, in pairs, or teams.
- The learners complete the task together using all resources they have. They rehearse their presentation, revise their written report, present their spoken reports or publish their written reports.
- Teacher monitors the learners' performance and encourages them when necessary.
- The learners consciously assess their language performances (using rubrics, checklists and other technically designed instruments that are provided and explained to them in advance). Teachers assess performance,



provide feedback in the form of assistance, bring back useful words and phrases to learners' attention, and provide additional pedagogical resources to learners who need more practice.

- At the end of each period, the learners develop and present Integrated Mini-Projects to demonstrate mastery of the scenario goals.
- The Essential Competences and The New Citizenship Axis are central to articulate the three learnings: learn to know, learn to do and learn to be and live in community. The Integrated Mini-Project is an opportunity for students to integrate these three learnings in a single task.
- Teach and plan English lessons in English to engage learners socially and cognitively according to the steps mentioned above.



Pedagogical Practice Plan		
<b>Institution:</b> Elija un elemento.	<b>CEFR:</b> B1.1	
<b>Teacher:</b> Haga clic aquí para escribir texto.	<b>Level:</b> Twelfth	
<b>Subject Area:</b> English Oriented to Food and Beverages Service Operations	<b>Scenario:</b> Haga clic aquí para escribir texto.	<b>Time:</b> hours
<b>Essential question:</b> Haga clic aquí para escribir texto.	<b>Themes:</b> Haga clic aquí para escribir texto.	
<b>Essential Competences:</b> Elija un elemento.	<b>New Citizenship Axis<sup>9</sup>:</b> Elija un elemento.	
Goals	Task Mediation Activity	Indicators
<b>Essential Competences.</b> <b>New Citizenship Axis.</b> <b>Oral and Written Comprehension</b>  Listening:  Reading:  <b>Oral and Written Production</b>  Spoken Interaction	<b>Task Building Process ::</b> <b>Pre Task:</b> 1. Create opportunities for schemata-building to introduce the meaning of unknown vocabulary, structures and functions as mention  <b>Task Rehearsal:</b> 2. Expose learners to authentic materials to deal with 3. Focus on linguistic elements such as functions, discourse markers, grammar and vocabulary	

<sup>9</sup> Política Curricular “Educar para la nueva ciudadanía”.



Spoken Production:	4. Give learners controlled practice in using the target language, vocabulary, structures and functions.	
Writing	<p><b>Post Task:</b> 5. Engage learners to meaningful productive tasks based on</p> <p><b>Assessment:</b> Project: integration of activities. It has to be done in class during the whole period.</p>	

Resources: Haga clic aquí para escribir texto.  
Classroom: Haga clic aquí para escribir texto.  
English Laboratory: Haga clic aquí para escribir texto.  
Devices: Haga clic aquí para escribir texto.  
Materials: Haga clic aquí para escribir texto.



## Curricular Structure

Scenarios	Tenth Grade (HOURS PER LEVEL)	
	Weekly Hours	Yearly Hours
<b>1. Scenario:</b> S.1 Organization in Restaurant and Bar Services <b>1.1 Theme:</b> Restaurant and Bar Services <b>1.2 Theme:</b> Restaurant and Bar Setups	8	80
<b>2. Scenario:</b> S2. Bar Administrative Operations <b>2.1 Theme:</b> Bar Management <b>2.2 Theme:</b> National and International Sale Services <b>2.3 Theme:</b> Internet of Things Cybersecurity	8	120
<b>3. Scenario:</b> S3. Mixology <b>3.1 Theme:</b> Mixology <b>3.2 Theme:</b> Cocktail preparations with or without alcohol and on demand.	8	80
<b>4. Scenario:</b> S4. Coffee Extraction and Customer Service <b>4.1 Theme:</b> Coffee Extraction	8	40
<b>Total (hours)</b>		<b>320</b>

“Encendamos juntos la luz”



### Curricular Grid

#### Décimo

##### **S1. Organization in Restaurant and Bar Services**

<b>1</b> <b>Theme</b>	<b>2</b> <b>Theme</b>
Restaurant and Bar Services	Restaurant and Bar Setups
<b>40 Hours</b>	<b>40 Hours</b>

#### Undécimo

##### **S1. Restaurant and Types of Services**

<b>1</b> <b>Theme</b>	<b>2</b> <b>Theme</b>
Restaurant Operation Management	Being a waiter/waitress/Bartender and Types of Services
<b>40 Hours</b>	<b>40 Hours</b>

#### Duodécimo

##### **S1. Event Organization and Service**

<b>1</b> <b>Theme</b>	<b>2</b> <b>Theme</b>
Corporate Events	Decoration Techniques
<b>40 Hours</b>	<b>40 Hours</b>

**“Encendamos juntos la luz”**



<b>Décimo</b>	
<b>S2. Bar Administrative Operations</b>	
<span style="color: blue;">1</span> <b>Theme</b> Bar Management . <b>40 Hours</b>	<span style="color: blue;">2</span> <b>Theme</b> National and International Service Sales. <b>40 Hours</b>
<span style="color: blue;">3</span> <b>Theme</b> Internet of Things and Cibersecurity <b>40 Hours</b>	

<b>Undécimo</b>	
<b>S2. Speaking Skills for Bar and Restaurant Customer Service</b>	
<span style="color: yellow;">1</span> <b>Theme</b> Speaking with Customers <b>40 Hours</b>	<span style="color: yellow;">2</span> <b>Theme</b> Making Presentations <b>40 Hours</b>

<b>Duodécimo</b>	
<b>S2. Menu Designs</b>	
<span style="color: green;">1</span> <b>Theme</b> Menu Designs <b>40 Hours</b>	<span style="color: green;">2</span> <b>Theme</b> Desserts and Chocolate Designs <b>40 Hours</b>



Décimo	
<b>S3. Mixology</b>	
<b>1</b> <b>Theme</b> Mixology  <b>40 Hours</b>	<b>2</b> <b>Theme</b> Cocktail preparations with or without alcohol and on demand.  <b>40 Hours</b>

Undécimo	
<b>S3. All about Coffee</b>	
<b>1</b> <b>Theme</b> . Coffee Roasting  <b>40 Hours</b>	<b>2</b> <b>Theme</b> Barista Skills and Techniques  <b>40 Hours</b>

Duodécimo	
<b>S3. Food Marketing</b>	
<b>1</b> <b>Theme</b> Food Marketing  <b>40 Hours</b>	



Décimo
<b>S4. Cofee Extraction and Customer Service</b>
<b>1</b> <b>Theme</b>  Coffee Extraction  40 Hours

Undécimo	
<b>S4. Coffee Shops Administration and Entrepreneurship</b>	
<b>1</b> <b>Theme</b>  Coffee Shop Administration  40 Hours	<b>2</b> <b>Theme</b>  Entrepreneurship: Starting a Coffee Shop  40 Hours



## Curriculum Scope and Sequence

**Grade: Tenth**

### English Oriented to Food and Beverages Service Operations

#### **S1. Organization in Restaurant and Bar Services** **(80 hours)**

##### **1.1 Theme: Restaurant and Bar Services** **(40 hours)**

###### **Goals**

EC/ Communicate ideas accurately by performing tasks in pairs or groups.  
NCA/ Identify their role as citizens of a local, national and global community.  
L/ Distinguish between main ideas and supporting details in familiar, standard texts.  
R/ Extract the key details from simple informational materials.  
SI/ Describe how often a work-related task should be completed.  
SP/ How to do something, giving detailed instructions. Produce familiar sounds and prosodic patterns.  
W/ Write a descriptive paragraph applying technical knowledge and vocabulary.

##### **1.2 Theme: Restaurant and Bar Setups** **(40 hours)**

###### **Goals**

EC/ Be capable of analyzing innovation management issues applicable to creative business processes.  
NCA/ Apply analytical and creative thinking skills to real-life business cases.  
L/ Recognize that a speaker is expressing concerns in a formal discussion.  
R/ Understand the main information in technical work-related documents.  
SI/ Report the opinions of others, using simple language.  
SP/ Make a presentation related to bars and restaurants setups using technical vocabulary. Produce familiar sounds and prosodic patterns.  
W/ Write a basic description of experiences, feelings and reactions, given a model.

**“Encendamos juntos la luz”**

## English Oriented to Food and Beverages Operations

### **S2. Bar Administrative Operations** (160 hours)

<b>Theme 2.1: Bar Management</b> (40 hours)	<b>Theme 2.2 National and International Service Sales</b> (40 hours)	<b>Theme 2.3: Internet of Things and Cibersecurity</b> (40 hours)
<b>Goals</b>  <p>EC/ Generate valuable and original ideas based on your own experiences and share your own feelings as a member of a community.</p> <p>NCA/ Show and active, positive and reflexive role as a member of a local, national and global community.</p> <p>L/ Infer speakers' opinions in conversations on familiar everyday topics.</p>	<b>Goals</b>  <p>EC/ Understand commitment at work.</p> <p>NCA/Explain the importance of commitment when the student is working at restaurants, hotels or any tourist activity.</p> <p>L/ Understand the main points of narratives and conversations about familiar topics delivered in clear standard speech.</p> <p>R/Recognizes specific information by reading simple academic/technical texts.</p>	<b>Goals</b>  <p>EC/ Establish innovative strategies and mechanisms to respond to the constant changes in modern working environments.</p> <p>NCA/Engage in dynamic digital environments that facilitate the achievement of common social changes with fairness and invention.</p> <p>L/ Follow a straightforward presentation or demonstration with visual support.</p>

**“Encendamos juntos la luz”**



**R/** Understand the main information in technical work-related documents.  
**SI/** Report the opinions of others, using simple language.  
**SP/** Talk about technical topics. Produce familiar sounds and prosodic patterns.  
**W/** Write a detailed description of services.

**SI/** Give basic technical instructions in their field of specialization.  
**SP/** Talk about specific information in oral way (sketches, role plays) conversations and dialogues about emergency procedures. Produce familiar sounds and prosodic patterns.  
**W/** Describe general work-related experiences.

**R/**Understand written advice and instructions for solving a problem with a specific application or digital device.  
**SI/** Describe pros and cons about a specific topic.  
**SP/** Communicate factual information on a familiar topic to indicate the nature of a problem or to give detailed directions to solve it. Produce familiar sounds and prosodic patterns.  
**W/** Point out the most important experiences and results in a clearly structured technical narrative.



## English Oriented to Food and Beverages Service Operations

### **S3. Mixology (80 hours)**

#### **3.1 Mixology (40 hours)**

#### **3.2 Theme: Cocktail preparations with or without alcohol and on demand. (40 hours)**

##### **Goals**

**EC/** Make decisions and maintain a proactive attitude considering their own and others' well-being understanding the deep connection between those elements.

**NCA/** Assume a proactive attitude, a reflexive and constructive role in the local, national and global community.

**L/** Identify simple information in a short video or conversations.

**R/** Recognizes specific information by reading simple academic/technical texts.

**SI/** Lead a discussion, expanding and developing ideas, if given time in advance to prepare.

##### **Goals**

**EC/** Develops skills for assertive communication with the customers.

**NCA/** Speaks assertively with people or customers developing strategies.

**L/** Follow a straightforward presentation or demonstration with visual support.

**R/** Understand written advice and instructions for solving a problem with a specific application or digital device.

**SI/** Ask for, follow and give detailed procedures.

**SP/** Communicate factual information on a familiar topic to indicate the nature of a problem or to give detailed directions to solve it. Produce familiar sounds and prosodic patterns.

**"Encendamos juntos la luz"**

**SP/** Express views clearly and evaluate hypothetical proposals in informal discussions. Produce familiar sounds and prosodic patterns.

**W/** Write short, simple essays with basic structure on familiar topics.

**W/** Point out the most important experiences and results in a clearly structured technical narrative.



## **English Oriented to Food and Beverages Service Operations**

### **2. Scenario: Coffee Extraction and Customer Service (40 hours)**

**4.1 Coffee extraction  
(40 hours)**

#### **Goals**

**EC/** Understand the techniques to follow when expressing in English to communicate something.

**NCA/** Infer about the importance of taking care of the environment with knowledge about coffee in our communities.

**L/** Follow a lecture within his/her own field, provided the subject matter is familiar and the presentation straightforward and clearly structure.

**R/** Infer meaning from contextual clues in a report.

**SI/** Report straightforward factual information on a familiar topics.

**SP/** Give brief reasons and explanations using technical.Produce familiar sounds and prosodic patterns.

**W/** Write lists and notes asking for or conveying simple information of immediate relevance, getting across the point he/she feels to be important.

**“Encendamos juntos la luz”**



## Curricular Design

<b>Subject Area:</b> English Oriented to Food and Beverages Service Operations		
<b>Level:</b> Tenth		
<b>CEFR Band:</b> B1.1	<b>Scenario 1:</b> Organization in Restaurant and Bar Services	<b>Time:</b> 40 hours
<b>Essential Question:</b> Which are the main characteristics that Bar and Restaurant Services must have to work effectively?	<b>Theme 1.1:</b> Restaurant and Bar Services	
<b>Essential Competences:</b> Teamwork	New Citizenship Axis <sup>10</sup> : Digital Citizenship with Social Equity	

Goals	Performance Indicator	Pedagogical Task
Learners can...	The student...	The teacher will...
Communicate ideas accurately by performing tasks in pairs or groups.	Interacts with others as a team considering the strengths and weaknesses of everybody to achieve the group's cohesion.	Provide students with techniques to achieve a common goal or to complete a task.
Identify their role as citizens of a local, national and global community.	Collaborates with a group to achieve a common goal or to complete a task in the most effective and efficient.	Establish the importance of teamwork to complete a task in the most effective and efficient.
<b>Oral and Written Comprehension</b>		<b>Task Building Process</b>

<sup>10</sup> Política Curricular “Educar para la nueva ciudadanía”.



<p><b>Listening:</b> Distinguish between main ideas and supporting details in familiar, standard texts.</p>	<p>Distinguishes main ideas and supporting details in conversations and audios about Bar and Restaurant Services</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Create opportunities for schemata-building to introduce the meaning of unknown bar and restaurant services.</li> <li>2. Expose learners to authentic materials to deal with the real world of communication related to bar and restaurant services.</li> <li>3. Focus on linguistic elements such as functions, discourse markers, grammar and vocabulary required to go over the essential question.</li> <li>4. Give learners controlled practice in using the target language vocabulary structures and functions about bar and restaurant services.</li> <li>5. Engage learners to meaningful productive tasks based on bar and restaurant services.</li> </ol>	
<p><b>Reading:</b> Extract the key details from simple informational materials.</p>	<p>Identifies key details in written texts about how to Bar and Restaurant Services.</p>		
<p><b>Oral and Written Production</b></p>			
<p><b>Spoken Interaction:</b> Describe how often a work-related task should be completed.</p>	<p>Describes a classmate how to work as a team to achieve task providing bar and restaurant services using appropriate vocabulary.</p>		
<p><b>Spoken Production:</b> How to do something, giving detailed instructions.  Produce familiar sounds and prosodic patterns.</p>	<p>Makes a presentation and gives details about how to provide bar and restaurant services applying technical knowledge and vocabulary.  Articulates a range of sounds in the target language by repeating correctly and by eliciting repetition of new sounds.</p>		
<p><b>Writing:</b> Write a descriptive paragraph applying technical knowledge and vocabulary.</p>	<p>Writes a checklist of steps about how to provide bar and restaurant services applying technical knowledge and vocabulary.</p>		

“Encendamos juntos la luz”



		<p>6. Project: integration of activities. It has to be done in class. Present a project about related to bar and restaurant services.</p>
--	--	---

Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
<p><b>Functions</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Applying superlatives and comparatives, prepositions, and verbs.</li> <li>• Recognizing Bar and Restaurant Services.</li> <li>• Describing how to do something.</li> <li>• Talking about Bar and Restaurant Services.</li> </ul> <p><b>Discourse Markers</b></p>	<p><b>There is/there are (review)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• There is a broom under the desk.</li> <li>• There are mops on each stand.</li> </ul> <p><b>Prepositions (review)</b> <b>What are Prepositions?</b></p> <p>A preposition usually precedes a noun or a pronoun.</p> <p>Here is a list of commonly used prepositions: above, across, against, along, among, around, at, before, behind, below,</p>	<p><b>Food &amp; Beverages Services</b></p> <p><b>Beverage</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Handling guest expectations and complaints.</li> <li>• Set Up bar material, accessories.</li> <li>• Product training (recipes, techniques, logistics, decoration).</li> <li>• Beverage thyme menus (Local specialties, cultural differences).</li> <li>• Service.</li> <li>• Table decoration and layout.</li> </ul>	<p><b>Review on voiceless vs voiced sounds.</b></p> <p>Types of consonants: plosive, nasal, bilabial, fricative, affricate, glides, semi-vowels.</p>

“Encendamos juntos la luz”



<p><b>Similarity or Comparison</b> Similarly, likewise, in like manner, analogous to.</p>	<p>beneath, beside, between, by, down, from, in, into, near, of, off, on, to, toward, under, upon, with and within.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>In front of:</b> The bar is <b>in front of</b> the door.</li> <li>• <b>Behind:</b> The cocktails are behind the bar.</li> <li>• <b>Between:</b> The tropical mixer flavors are <b>between</b> the bottles and the sink</li> <li>• <b>Among</b> my friends, Mary is the most collaborative person.</li> <li>• <b>Across/Opposite:</b> She lives across the bar.</li> <li>• The tables are next <b>to</b> the entrance gate.</li> <li>• <b>On:</b> The dishes are kept <b>on</b> the table. (Indicates position)</li> <li>• The restaurant will be open <b>on</b> Sunday. (This indicates time.)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Service principles, Do's and Don'ts.</li> <li>• Serving techniques from a la carte to buffet style.</li> <li>• The perfect service employee</li> <li>• Workplace culture (HACCP and mise-en-place).</li> </ul> <p><b>Kitchen</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Analyzing and Optimizing daily Kitchen Workflows</li> <li>• Menu management</li> <li>• Requirements on the staff (code of conduct, etiquette appearance)</li> <li>• Set Up of Standard Operating Procedures (SOP) and Manuals</li> <li>• Planning production and service food</li> <li>• Pre/ Re opening kitchen department</li> </ul> <p><b>Digital Marketing &amp; Seo</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Web Site construction</li> </ul>	
---	---	---	--



	<ul style="list-style-type: none"> <li>The sommelier arrived <b>on</b> time every day.</li> </ul> <p><b>Adverbs</b> Broader range of intensifiers such as too, enough</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>I can't work today. It's <b>too</b> hot.</li> <li>I'd like to buy that liquor, but it is <b>too</b> expensive.</li> <li>We need another sink, this one isn't deep <b>enough</b>.</li> <li>I can't prepare that cocktail without all the ingredients in the bar it's <b>too</b> difficult.</li> </ul> <p><b>Verbs</b> <b>Present</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>I plan the menu for this week.</li> <li>I clean the kitchen.</li> <li>The chef cleans every electric appliances in the kitchen.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Social media marketing</li> <li>Newsletter marketing</li> </ul> <p><b>Décor &amp; Design</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Internal decoration</li> <li>External decoration</li> <li>Design and construction Bar Station.</li> </ul> <p><b>Taken from:</b></p> <p><a href="https://fdmhospitality.com/bar-restaurant-services/">https://fdmhospitality.com/bar-restaurant-services/</a></p> <p><b>Other Food and Beverages Services</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Different types of food &amp; beverages service.</li> <li>The importance of the ambiance of the restaurant.</li> <li>Business and financial imperatives when running a food service.</li> <li>Regulatory requirements, food handling and</li> </ul>	
--	--	--	--

	<p><b>Past</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• I designed the bar station</li><li>• I opened the kitchen department.</li><li>• I washed all the glasses.</li></ul> <p><b>Comparatives</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• This bar station is more beautiful than one.</li><li>• This bar is cleaner than the one in front of the restaurant.</li></ul> <p><b>Superlatives</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• These stoves are the easiest to cook in this restaurant.</li><li>• Those cocktails are the best in this street.</li><li>• The Margarita is one of the simplest cocktails of all.</li><li>• The Daiquiri is one of the most popular cocktails of the world.</li></ul>	<p>hygiene, and the sale and service of alcohol.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• The range of beverages that may be prepared and served in a restaurant.</li><li>• How to use special equipment properly and safely</li><li>• The range of glassware in which beverages may be served.</li><li>• The glassware in which beverages may be served.</li><li>• The glassware that may be used such as sugar bowls, milk and cream jugs, spoons, strainers, tongs, etc.</li><li>• Accompaniments for beverages.</li></ul> <p><b>Room Service or in-Room Dining</b></p> <p>Guests who book meeting <b>rooms</b> may find it convenient to also have a food option delivered right to their meeting. <b>Room</b></p>	
--	---	---	--

**"Encendamos juntos la luz"**

	<p><b>See Appendix: Comparatives Superlatives</b></p> <p><b>Online Resources</b></p> <p><a href="https://www.tutorialspoint.com/food_and_beverage_services/food_and_beverage_services_organization.htm">https://www.tutorialspoint.com/food_and_beverage_services/food_and_beverage_services_organization.htm</a></p> <p><a href="https://www.hebergementwebs.com/tutorial-on-f-b-services/food-and-beverage-services-operations">https://www.hebergementwebs.com/tutorial-on-f-b-services/food-and-beverage-services-operations</a></p> <p><a href="https://www.webstaurants tore.com/blog/2762/hotel-room-service.html">https://www.webstaurants tore.com/blog/2762/hotel-room-service.html</a></p> <p><a href="https://opentextbc.ca/introtourism/chapter/chapter-4-food-and-beverage-services/">https://opentextbc.ca/introtourism/chapter/chapter-4-food-and-beverage-services/</a></p> <p><b>See Appendix #1, Tenses</b></p>	<p><b>#7 and</b></p> <p><b>service</b> allows guests to receive food without having to wait for a table during a <b>dinner</b> rush. Guests won't need to venture outdoors in inclement weather to locate food.</p> <p><b>See Appendix #2: Restaurant and Food Services</b></p> <p><b>Meaning of Food Management</b></p> <p><b>Food management</b> is the process of planning, organizing, implementing and co-coordinating the primary duties to oversee the activities of <b>food service</b>, kitchen <b>managers</b> and cooking staff. It involves the control of the entire process and the flow of goods and services.</p>	
--	--	---	--



	<p>A program in <b>food service management</b> or administration covers the day-to-day operations of restaurants and related establishments that serve <b>foods</b> and beverages. This type of program could benefit those who wish to prepare for a career in restaurants, <b>food service</b> facilities or <b>food distribution services</b>. Taken from: <a href="https://www.wisegeek.com/what-is-food-management.htm#">https://www.wisegeek.com/what-is-food-management.htm#</a></p> <p><b>How to manage a kitchen restaurant</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Pay Attention to Inventory</li><li>• Menu Management</li><li>• Provide the Proper Equipment</li><li>• Hire Staff</li><li>• Train and Cross-Train Employees</li></ul>	
--	---	--



		<ul style="list-style-type: none"><li>• Menu books</li><li>• Detailed lists of processes and procedures</li><li>• Test meals as part of a pre-show gathering</li></ul> <p><b>Online Resources</b> <a href="https://www.glimpsecorp.com/bar-operations-management/">https://www.glimpsecorp.com/bar-operations-management/</a></p> <p><b>Appendix # 5: Cooking Verbs</b></p>	
--	--	---	--



<b>Subject Area:</b> English Oriented to Food and Beverages Service Operations		
<b>Level:</b> Tenth		
<b>CEFR Band:</b> B1.1	<b>Scenario 1:</b> Organization in Restaurant and Bar Services	<b>Time:</b> 40 hours
<b>Essential Question:</b> How do you set up a restaurant bar?	<b>Theme 1.2:</b> Restaurant and Bar Setups	
<b>Essential Competences:</b> Innovation and Creativity	<b>New Citizenship Axis:</b> Strengthening of Planetary Citizenship with Identity	

Goals Learner can...	Performance Indicator The student...	Pedagogical Task The teacher will...
Be capable of analyzing innovation management issues applicable to creative business processes.	Compares and contrasts future scenarios and appropriate strategies to be creative at workplace.	Contribute to the development of learning strategies by applying theories and concepts from the fields of creativity and innovation.
Apply analytical and creative thinking skills to real-life business cases.	Develops an understanding of concepts and methods relevant to strategy in creative business processes.	Help students to develop and understanding of the role of creativity and innovation for value creation and competitiveness.

#### Oral and Written Comprehension

**Listening:** Recognize that a speaker is expressing concerns in a formal discussion.

Recognize that a speaker is expressing concerns in a formal discussion about bar and restaurant setups.

#### Task Building Process

1. Create opportunities for schemata-building to introduce the meaning of unknown vocabulary,

**“Encendamos juntos la luz”**



<b>Reading:</b> Understand the main information in technical work-related documents.	Describes the main information related to bar and restaurant setups by reading a text.	structures and functions for a concrete action about bar and restaurant setups. 2. Expose learners to authentic materials to deal with the real world of communication related to bar and restaurant setups. 3. Focus on linguistic elements such as functions, discourse markers, grammar and vocabulary required to go over the essential question. 4. Give learners controlled practice in using the target language vocabulary structures and functions about bar and restaurant setups. 5. Engage learners to meaningful productive tasks based on bar and restaurant setups. 6. Project: integration of activities. It has to be done in class. Present a project about bar and restaurant setups.
<b>Oral and Written Production</b>		
<b>Spoken Interaction:</b> Report the opinions of others, using simple language.	Reports the opinions of others, using simple language related to bar and restaurant setups.	
<b>Spoken Production:</b> Make a presentation related to bars and restaurants setups using technical vocabulary.  Produce familiar sounds and prosodic patterns.	Makes an oral presentation related to various bars and restaurants setups.  Articulates a range of sounds in the target language by repeating correctly and by eliciting repetition of new sounds.	
<b>Writing:</b> Write a basic description of experiences, feelings and reactions, given a model.	Writes and designs model setups for bars and restaurants using technical vocabulary.	



Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
<b>Functions</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Dealing with customers.</li> <li>Recognizing details.</li> <li>Describing places and duties.</li> </ul> <b>Connecting words</b> cause and effect, contrast <b>Connecting words giving a reason</b> -Due to -due to the fact that -Owing to -owing to the fact that -Because Because of -Since -As <b>Connecting words</b> cause and effect, contrast	<p><b>Verbs of state</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>I <b>believe</b> that you need to check our liquor license.</li> <li>I <b>love</b> lavender odor when I am cleaning the restaurant.</li> <li>Some days ago, I <b>wanted</b> to buy special equipment to prepare the bar setup.</li> <li>She <b>sees, hears, and smells</b> the new beautiful colors/odors.</li> <li>The bartender <b>seems</b> to be happy with the new refrigerators/freezers.</li> <li>Thought: know, believe, and remember.</li> </ul> <p><b>Used to</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>When I was a child I used to clean my room.</li> </ul>	<p><b>How do you set up a bar at a restaurant?</b></p> <p><b>Setting Up a Restaurant Bar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Check your liquor license.</li> <li>Figure out how much space you have.</li> <li>Setting the Ambiance.</li> <li>Use the right technology.</li> <li>Decide where to put the bar.</li> <li>Stock your bar with the right equipment.</li> <li>Hire excellent bartenders</li> <li>Leaving your bartender alone, not adrift.</li> <li>Set the mood with lighting.</li> <li>Liquor Stock Management</li> <li>Take advantage of freebies.</li> </ul> <p><b>To make setups in a bar or restaurant consider:</b></p>	<p><b>Review on voiceless vs voiced sounds.</b></p> <p>Types of consonants: plosive, nasal, bilabial, fricative, affricate, glides, semi-vowels.</p>

Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
	<ul style="list-style-type: none"> <li>The bartender used to stock the bar with right equipment.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Walls and hallways</li> <li>Closets and storage spaces</li> <li>Restrooms</li> <li>Windows and doors</li> <li>Set fixtures and appliances such as stoves, refrigerators, water heaters, etc.</li> <li>The purpose of each room / space</li> <li>Interior features such as fixed shelving, counter space, bars, etc.</li> <li>Other important items in your restaurant's space</li> </ul> <p><b>Online Resources</b>  <a href="https://pos.toasttab.com/blog/on-the-line/bar-designs-and-ideas">https://pos.toasttab.com/blog/on-the-line/bar-designs-and-ideas</a>  <a href="https://www.pinterest.com/berrykell01/bar-setup/">https://www.pinterest.com/berrykell01/bar-setup/</a></p>	

“Encendamos juntos la luz”



<b>Subject Area:</b> English Oriented to Food and Beverages Service Operations <b>Level:</b> Tenth <b>CEFR Band:</b> B1.1 <b>Essential Question:</b> How important is management in a bar? <b>Essential Competences:</b> Collaboration		
	<b>Scenario 2:</b> Bar Administrative Operations <b>Theme 2.1:</b> Bar Management	<b>Time:</b> 40 hours
7.	New Citizenship Axis: Digital Citizenship with Social Equity	

<b>Goals</b> <b>Learners can...</b>	<b>Performance Indicator</b> <b>The student...</b>	<b>Pedagogical Task</b> <b>The teacher will...</b>
Generate valuable and original ideas based on your own experiences and share your own feelings as a member of a community.	Analyzes his/her own ideas in order to improve individually or collectively.	Help students to formulate objectives in a collective way about the different learning outcomes.
Show and active, positive and reflexive role as a member of a local, national and global community.	Communicates assertively with his/her own surroundings.	Create consciousness of everybody's, national and global commitment in all life areas.

<b>Oral and Written Comprehension</b>	<b>Task Building Process</b>
<b>Listening:</b> Infer speakers' opinions in conversations on familiar everyday topics.	1. Create opportunities for schemata-building to introduce the meaning of unknown
<b>Reading:</b> Understand the main information in technical work-related documents.	2. Expose learners to authentic materials to deal with the real world of communication
<b>Oral and Written Production</b>	

**"Encendamos juntos la luz"**

<p><b>Spoken Interaction:</b> Report the opinions of others, using simple language.</p>	<p>Describes guidelines about bar management.</p>	<p>related to bar management.</p>
<p><b>Spoken Production:</b> Talk about technical topics. Produce familiar sounds and prosodic patterns.</p>	<p>Makes a presentation about tasks in bar management. Articulates a range of sounds in the target language by repeating correctly and by eliciting repetition of new sounds.</p>	<p>3. Focus on linguistic elements such as functions, discourse markers, grammar and vocabulary required to go over the essential question.</p>
<p><b>Writing:</b> Write a detailed description of services.</p>	<p>Writes ideas about about tasks in bar management.</p>	<p>4. Give learners controlled practice in using the target language vocabulary structures and functions about bar management. 5. Engage learners to meaningful productive tasks based on bar management. 6. Project: integration of activities. It has to be done in class. Present a project about bar management.</p>



Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
<p><b>Functions</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Describing bar management.</li> <li>Showing comprehension about the importance about tasks in bar management.</li> <li>Expressing opinions.</li> </ul> <p><b>Discourse Markers</b></p> <p><b>Connecting words</b> cause and effect, contrast</p> <p><b>Connecting words giving a reason</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Due to</li> <li>-due to the fact that</li> <li>-Owing to -owing to the fact that</li> <li>-Because</li> <li>Because of</li> </ul>	<p><b>Past</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>I managed this bar since 2009.</li> <li>Did you manage the bar?</li> <li>No, I didn't manage the bar.</li> </ul> <p><b>Past Perfect</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>I had managed and organized the new kitchen, when the supervisor arrived.</li> <li>Lauren had worked at the restaurant since 2000, when she was fired.</li> </ul> <p><b>Past Perfect Continous</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>I had been managing the restaurant when Ray began to be the waiter here.</li> </ul>	<p><b>Bar Manager Job Description</b></p> <p><b>Manage Inventory</b></p> <p>One of, if not the, most important things a bar manager does is decide what beverages to order based on what's been sold. Then negotiate contracts with suppliers to buy those beverages. This process is called <u>bar inventory management</u>.</p> <p><b>1. Hire, Train, and Oversee Staff</b></p> <p>A bar manager is responsible for <u>hiring bar staff</u> and train them.</p> <p><b>2. Leadership</b></p> <p>They establish leadership by setting examples through their</p>	<p><b>Identify the following sounds:</b></p> <p>[ə] as in father and actor</p> <p>[ɔ] as in turn, first, and serve</p> <p><b>Identify the following sounds:</b></p> <p>[ə] as in a, upon, soda</p> <p>[ʌ] as in up, but, come</p>

<p>-Since -As</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mary had been leading the group after she trained the staff.</li> <li>They had been washing the cups and dishes because we needed to use it for the event.</li> </ul> <p><b>Wh questions in the Past Perfect Continous</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>What had he been washing?</li> <li>How had she been cleaning the kitchen?</li> </ul> <p><b>Review: See Appendix #1, Tenses</b></p>	<p>own behavior and decision making. From bussing tables to bartending, a manager should happily roll up their sleeves and get on the front lines.</p> <p><b>3. Lead Operations</b></p> <p>Bar operations refers to everything that needs to happen for the business to run effectively each day. This means the bar manager creates:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>How to clean a bar and bar opening and closing checklists</li> <li>Weekly and monthly cleaning checklists (which may even include BOH tasks like restaurant hood cleaning if the role is managing both bar and restaurant)</li> <li>Bartender duties checklists</li> <li>Training materials</li> <li>Order of service (how to greet and sell to guests)</li> </ul>	
-----------------------	---	---	--

**"Encendamos juntos la luz"**

	<ul style="list-style-type: none"><li>• Shift changeover guidelines</li><li>• Emergency protocols</li><li>• Employee policies (time off, rules, uniforms)</li><li>• Your full bar liquor list</li><li>• Making sure all the necessary bar equipment and supplies are stocked</li><li>• Optimal bar equipment layout</li></ul> <p>These are all collected in a <u>bar operations manual</u>.</p> <p><b>4. Ensure Bar Cleanliness and Safety</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• cleaning the bar and maintaining</li><li>• creating cleaning schedules,</li><li>• acquiring bar and <u>restaurant cleaning supplies</u>, and ensuring all tasks are completed at the end of the day using a bar cleaning checklist.</li></ul>	
--	--	--

	<p><b>5. Conduct Marketing</b></p> <p>Getting customers in the door is another big responsibility for bar managers and supervisors. That covers everything from coming up with happy hour ideas to bar promotion ideas to handling the bar's web and social media presence.</p> <p><b>6. Maintain a Budget</b></p> <p>To maintain a profitable bar, bar managers must have all the expenses come in under it. Everything new hire, operational decision, and marketing tactic is viewed through the lens of the budget.</p> <p><b>7. Build Relationships with Costumers</b></p> <p>Regulars are the backbone of a bar business's success. Not only do they provide revenue that will help the business during slow seasons, they also</p>	
--	---	--

	<p>refer the bar to their friends and bring in new business.</p> <p><b>8. Drive Sales</b></p> <p>Once their marketing has paid off and people are in the door, the bar manager's duties don't end. They're also responsible for how many drinks are sold and how profitable those drinks are.</p> <p><b>Taken from:</b> <a href="https://home.binwise.com/blog/bar-manager-duties#toc-what-does-a-bar-owner-bar-manager-or-bar-supervisor-do-">https://home.binwise.com/blog/bar-manager-duties#toc-what-does-a-bar-owner-bar-manager-or-bar-supervisor-do-</a></p>	
--	---	--



<p><b>Subject Area:</b> English Oriented to Food and Beverages Service Operations</p> <p><b>Level:</b> Tenth</p>		
<b>CEFR Band:</b> B1.1	<b>Scenario 2:</b> Bar Administrative Operations	<b>Time:</b> 40 hours
<b>Essential Question:</b> Why is National and International Service Sales important in Restaurant and Bar Services?	<b>Theme 2.2:</b> National and International Service Sales	
<b>Essential Competences:</b> 5. Commitment	<b>New Citizenship Axis:</b> Digital Citizenship with Social Equity	

Goals	Performance Indicator	Pedagogical Task
Learner can...	The student...	The teacher will...
Understand commitment at work.	Recognizes rules and commitment at work.	Teach students to develop the value of commitment in their lives.
Explain the importance of commitment when the student is working at restaurants, hotels or any tourist activity.	Explains the importance of regional businesses and companies in a community with commitment.	Show students to show commitment in a society.

#### Oral and Written Comprehension

#### Task Building Process

<b>Listening:</b> Understand the main points of narratives and conversations about familiar topics delivered in clear standard speech.	Identifies information about National and International Service Sales in a short video in a short video or conversation.	1. Create opportunities for schemata-building to introduce the meaning of unknown vocabulary,
--	--	---

“Encendamos juntos la luz”



<b>Reading:</b> Recognizes specific information by reading simple academic/technical texts.	Recognizes specific information in written texts and dialogues about National and International Service Sales.	<p>structures and functions for a concrete action about National and International Service Sales.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Expose learners to authentic materials to deal with the real world of communication related to National and International Service Sales.</li> <li>3. Focus on linguistic elements such as functions, discourse markers, grammar and vocabulary required to go over the essential question.</li> <li>4. Give learners controlled practice in using the target language vocabulary structures and functions about National and International Service Sales.</li> <li>5. Engage learners to meaningful productive tasks based on National and International Service Sales.</li> </ol>	
<b>Oral and Written Production</b>			
<b>Spoken Interaction:</b> Give basic technical instructions in their field of specialization.	Explains in small groups specific information in oral way conversations and dialogues about National and International Service Sales.		
<b>Spoken Production:</b> Talk about specific information in oral way (sketches, role plays) conversations and dialogues about emergency procedures. Produce familiar sounds and prosodic patterns.	Talks about specific information in oral way (sketches, role plays) conversations and dialogues about how to handle National and International Service Sales. Articulates a range of sounds in the target language by repeating correctly and by eliciting repetition of new sounds.		
<b>Writing:</b> Describe general work-related experiences.	Writes your own procedures about specific information related to National and International Service Sales, writes all the information and vocabulary acquired in the classroom.		

“Encendamos juntos la luz”





PROGRAMA DE ESTUDIO  
Aprobado por el Consejo Superior de Educación, en la sesión **13-2023**, acuerdo **123-13-2023** del **11/05/2023**



		6. Project: integration of activities. It has to be done in class. Present a project about National and International Service Sales.
--	--	--

“Encendamos juntos la luz”



Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
<p><b>Functions</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Recognizing procedures in National and International Service Sales.</li> <li>Describing processes.</li> <li>Knowing National and International Service Sales.</li> </ul> <p><b>Discourse Markers</b></p> <p>Giving a result Therefore So Consequently This means that As a result</p>	<p><b>Review of Tenses</b></p> <p><b>Present</b></p> <p><b>Present simple examples</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Does your brother cook in that famous restaurant?</li> <li>Do they store the food for the party?</li> <li>Do you know how to handle meats?</li> </ul> <p><b>Verb To be</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Are you ready for contacting the local travel agencies?</li> <li>Am I okay?</li> <li>Is your brother a famous Sous chef?</li> </ul> <p><b>Present continuous/progresive</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Are you promoting your bar in the community?</li> </ul>	<p><b>Offering</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Contact with local Tours</li> <li>Contact with travel international and local agencies</li> <li>Promotions in other countries.</li> <li>Have an excellent international marketing plan.</li> <li>Evaluate the staff and customer service.</li> </ul> <p><b>What are 4 general ways to increase sales?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>What Are The '4 Methods to Increase Revenue'? If you want your business to bring in more money, there are only 4 Methods to Increase Revenue: increasing the number of customers,</li> </ul>	<p><b>Identify the following sounds:</b></p> <p>/ eɪ /   / aɪ /   / ɔɪ / = Front Closing - the front of tongue moves upwards within (or towards in the case of / ɔɪ /) the front of the mouth.</p> <p><b>Minimal Pairs:</b></p> <p>/ eɪ / or / aɪ / practice</p>

**"Encendamos juntos la luz"**

Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Is your father making contact with local stores?</li> <li>• Are these restaurants preventing food poisoning?</li> </ul> <p><b>Present perfect examples</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Have you analized those sales techniques?</li> <li>• Has your teacher watched the new videos about sales techniques?</li> <li>• Have we reached our goals for this year in our restaurant?</li> </ul> <p><b>Present perfect continuous examples</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Have you been increasing the prices of the drinks and food?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Increasing average transaction size,</li> <li>• Increasing the frequency of transactions per customer, and raising your prices.</li> </ul> <p><b>Top Restaurant Sales Techniques</b></p> <p>A few simple sales techniques are generally included in most restaurant marketing schemes.</p> <p><b>Upselling</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Upselling is making simple and appropriate suggestions to customers that enhance their meals and increase the guest check. For instance, if a</li> </ul>	

“Encendamos juntos la luz”



Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Have the customers been feeling sick the whole day?</li> <li>Have you been washing dishes in the machine for an hour?</li> </ul> <p><b>Past</b> <b>Past simple examples</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Did you say my name?</li> <li>Did the sous chef handle food in the kitchen?</li> <li>Did your parents drink all the wine?</li> </ul> <p><b>Verb To be</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Were you ready for the party?</li> <li>Was the chef at dinner last Friday?</li> <li>Were your brothers all sports fans when they were young?</li> </ul>	<p>guest orders a burger that's priced at \$6.50 and additional toppings are \$1.50 each, a server may suggest, "Would you like to try the super deluxe? It has imported cheese, bacon, avocado, mushrooms and sun-dried tomatoes."</p> <p><b>Down-Selling</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Even though the goal of a restaurant is to maximize sales and profits, sometimes the best way to make the sale is to down-sell it. This basically means to offer the patron a more economical alternative.</li> </ul>	

**"Encendamos juntos la luz"**

Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
	<p><b>Past continuous examples</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Were you promoting your hotel abroad?</li> <li>• Was he cooking yesterday at 11:00 p.m.?</li> <li>• Was he wearing the chef jacket the last time you saw me?</li> </ul> <p><b>Past perfect examples</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Had you offered promotional gifts to the customers?</li> <li>• Had your sister cleaned the kitchen before you used the knives?</li> <li>• Had you studied French Cuisine before you went to Buenos Aires?</li> </ul> <p><b>Past perfect continuous examples</b></p>	<p>This technique is typically used when a consumer is reluctant to order premium menu items. For instance, say that a guest is reluctant to order a \$25 filet mignon entree and is looking at an \$8 chicken dish as an alternative.</p> <p><b>Promotional Specials</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• One of the most effective forms of restaurant marketing is the promotional special. Labeling anything coveted by customers with the phrase "limited time only" is a good way to fill your dining room. For instance, if your most</li> </ul>	

**"Encendamos juntos la luz"**

Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Had you been studying Haute Cuisine before you moved to England?</li> <li>Had the manager been acting strange before you arrived this morning?</li> <li>Had they been baking for long before you arrived with other cake?</li> </ul> <p><b>Past and Past progressive</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>I worked in a restaurant when I was studying Tourism in France.</li> <li>I was advertising the new restaurant when the John made this internet site.</li> </ul>	<p>popular item is barbecued ribs and Thursday nights are slow, have a rib special every Thursday.</p> <p><b>Incentives</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Offering preferred customer cards and promotions helps drive sales.</li> <li>You might distribute punch cards to frequent Allow customers a free meal or dessert after a designated number of visits.</li> <li>Provide a preferred-customer discount to populate the tables during slow business hours.</li> </ul>	

“Encendamos juntos la luz”



Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
	<ul style="list-style-type: none"> <li>They visited Barcelona when Mary was working in famous restaurant.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Having a "birthday club" can really rev up your sales.</li> <li>People seldom celebrate birthdays alone, and one free meal to the guest of honor is certainly worth it if they bring a party of six along.</li> </ul> <p><b>Internet Media Marketing</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>The Internet is an ideal source of free advertising. You can keep customers posted of new promotions, specials, menu updates and all other marketing endeavors via email.</li> <li>Creating restaurant profiles on social-</li> </ul>	

**"Encendamos juntos la luz"**



Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
		<p>networking sites is ideal for this type of marketing.</p> <p><b>Taken from:</b> Renee, M. Top Restaurant Sales Techniques.Small Business. Running a Business. Sales Techniques.Cron. <a href="https://smallbusiness.chron.com/restaurant-selling-techniques-23953">https://smallbusiness.chron.com/restaurant-selling-techniques-23953</a>.</p>	



<b>Subject Area:</b> English Oriented to Food and Beverages Service Operations <b>Level:</b> Tenth <b>CEFR Band:</b> B1.1		
<b>Essential Question:</b> Why is cybersecurity important in the near future? How will Internet of Things can change the world?	<b>Scenario 2:</b> Bar Administrative Operations <b>Theme 2. 3:</b> Internet of Things (IoT) and Cybersecurity	<b>Time:</b> 40 hours
<b>Essential Competences:</b> 6. Innovation And Creativity	<b>New Citizenship Axis:</b> Digital Citizenship with Social Equity	

Goals Learner can...	Performance Indicator The student...	Pedagogical Task The teacher will...
Establish innovative strategies and mechanisms to respond to the constant changes in modern working environments.	Shows innovation in use of Internet in every aspect of everyday life and how objects interconnect.	Provide opportunities for the student to select the most efficient strategies to adapt to modern working environments.
Engage in dynamic digital environments that facilitate the achievement of common social changes with fairness and invention.	Interacts with other citizens to obtain a determined goal using modern digital tools with responsibility and innovation.	Empower the students with innovation and creativity.

#### Oral and Written Comprehension

**Listening:** Follow a straightforward presentation or demonstration with visual support.

Distinguishes relevant information to maximize the integration of Cybersecurity and IoT, within complex processes.

1. Create opportunities for schemata-building to introduce the meaning of unknown vocabulary,

**“Encendamos juntos la luz”**

<p><b>Reading:</b> Understand written advice and instructions for solving a problem with a specific application or digital device.</p>	<p>Selects readings about Cybersecurity and IoT to know more about these specific topics in other language.</p>	<p>structures and functions for a concrete action about Cybersecurity and IoT.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Expose learners to authentic materials to deal with the real world of communication related to Cybersecurity and IoT.</li> <li>3. Focus on linguistic elements such as functions, discourse markers, grammar and vocabulary required to go over the essential question.</li> <li>4. Give learners controlled practice in using the target language vocabulary structures and functions about Cybersecurity and IoT.</li> <li>5. Engage learners to meaningful productive tasks based on Cybersecurity and IoT.</li> <li>6. Cybersecurity. Project: integration of activities. It has to be done in class. Present a project about Cybersecurity and IoT.</li> </ol>
<b>Oral and Written Production</b>		
<p><b>Spoken Interaction:</b> Describe pros and cons about a specific topic.</p>	<p>Describes the positive/negative effects and experiences of incorporating Cybersecurity and IoT in daily life.</p>	
<p><b>Spoken Production:</b> Communicate factual information on a familiar topic to indicate the nature of a problem or to give detailed directions to solve it. Produce familiar sounds and prosodic patterns.</p>	<p>In groups, communicates information about cybersecurity and IoT in daily activities.</p>	
<p><b>Writing:</b> Point out the most important experiences and results in a clearly structured technical narrative.</p>	<p>Points out the most important experiences and results in a clearly structured technical narrative about Cybersecurity and IoT.</p>	



Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
<b>Functions</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Understanding issues and concepts about IoT and cybersecurity.</li> <li>Talking about the issues and concepts about IoT and cybersecurity.</li> <li>Describing things.</li> </ul> <b>Discourse Markers</b> <p>Giving a result Therefore So Consequently This means that As a result</p>	<p><b>Conditionals, 1st 2nd and 3rd</b></p> <p><b>First conditional</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>If I were you, I would be aware of (cyberbullying, identity theft, online predators, Hacking, copyright infringement, plagiarism).</li> </ul> <p><b>Second Conditional</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>If I had enough time, I would have watched the movie again.</li> </ul> <p><b>Third Conditional</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>If I had had enough money, I would have bought the book and the app.</li> </ul> <p><b>First and Second, and Third conditionals Conditionals</b></p>	<p><b>Cybersecurity</b></p> <p><b>Cybersecurity</b> is the practice of protecting systems, networks, and programs from digital attacks. These cyberattacks are usually aimed at accessing, changing, or destroying sensitive information; extorting money from users; or interrupting normal business processes.</p> <p><b>Taken From:</b>  <a href="https://www.cisco.com/c/en/us/products/security/what-is-cybersecurity.html">https://www.cisco.com/c/en/us/products/security/what-is-cybersecurity.html</a></p> <p><b>Cyberattacks</b>  <b>Types of cyber threats</b></p> <p>The threats countered by cyber-security are three-fold:</p>	<p><b>Identify the following sounds:</b></p> <p><b>Identify the following sounds:</b></p> <p>/ eɪ /   / aɪ /   / ɔɪ / = Front Closing - the front of tongue moves upwards within (or towards in the case of / ɔɪ /) the front of the mouth.</p> <p><b>Minimal Pairs:</b>  / eɪ / or / aɪ /  <b>practice</b></p>



Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>First conditional:</b> If I have enough money, I will go to Vietnam.</li> <li>• <b>Second conditional:</b> If I had enough money, I would go to Vietnam.</li> <li>• <b>Third conditional:</b> If I had had enough money, I would have gone to Vietnam.</li> </ul> <p><b>See Appendix :Conditionals</b> #</p>	<p>1. <b>Cybercrime</b> includes single actors or groups targeting systems for financial gain or to cause disruption.</p> <p>2. <b>Cyber-attack</b> often involves politically motivated information gathering.</p> <p>3. <b>Cyberterrorism</b> is intended to undermine electronic systems to cause panic or fear.</p> <p>So, how do malicious actors gain control of computer systems? Here are some common methods used to threaten cyber-security:</p> <p><b>Malware</b></p>	



Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
		<p>Malware means malicious software. One of the most common cyber threats, malware is software that a cybercriminal or hacker has created to disrupt or damage a legitimate user's computer. Often spread via an unsolicited email attachment or legitimate-looking download, malware may be used by cybercriminals to make money or in politically motivated cyber-attacks.</p> <p>There are a number of different types of malware, including:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Virus:</b> A self-replicating program that attaches itself to clean file and spreads</li></ul>	

“Encendamos juntos la luz”

Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
		<p>throughout a computer system, infecting files with malicious code.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Trojans:</b> A type of malware that is disguised as legitimate software. Cybercriminals trick users into uploading Trojans onto their computer where they cause damage or collect data.</li> <li>• <b>Spyware:</b> A program that secretly records what a user does, so that cybercriminals can make use of this information. For example, spyware could capture credit card details.</li> <li>• <b>Ransomware:</b> Malware which locks down a user's files and data, with the threat</li> </ul>	



Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
		<p>of erasing it unless a ransom is paid.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· <b>Adware:</b> Advertising software which can be used to spread malware.</li> <li>· <b>Botnets:</b> Networks of malware infected computers which cybercriminals use to perform tasks online without the user's permission.</li> </ul> <p><b>Danger Zones in a Digital World</b></p> <p>Virus, spam, Risks of the digital world: cyberbullying, identity, theft, hacking, copyright infringement, plagiarism Scammers</p>	



Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
		<p><b>Types of computer and Internet related scams</b></p> <p>There are thousands of types of scams today, but most boil down to stealing money, property, or information. Below is an overview of common scams.</p> <p><b>Phishing</b></p> <p>Receive an e-mail from someone pretending to be your bank indicating you are overdrawn or made a purchase you really didn't make and asking you to log in and verify the information. However, the link in the e-mail actually points to a fake site that logs your username and password information.</p>	

“Encendamos juntos la luz”



Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
		<p><b>Auction fraud</b></p> <p>Someone selling something on an online auction site, such as eBay, that appears to be something it really isn't. For example, someone may claim to be selling tickets for an upcoming concert that really are not official tickets.</p> <p><b>Donation scam</b></p> <p>A person claiming they have or have a child or someone they know with an illness and need financial assistance. Although many of these claims can be real, there are also an alarming number of people who create fake accounts on donation sites in</p>	



Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
		<p>the hope of scamming people out of money.</p> <p><b>Catfish/ love dating scammers</b></p> <p>A person who creates a fake online profile with the intention of deceiving someone. For example, a man could create a fake profile on an online dating website, create a relationship with one or more people and then create a fake scenario that asks others for money.</p> <p><b>Cold call scam</b></p> <p>Someone claiming to be from technical support from a computer company like Dell, saying they have</p>	

“Encendamos juntos la luz”



Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
		<p>received information that your computer is infected with a virus, or hacked. They offer to remotely connect to your computer and fix the problem.</p> <p><b>419</b></p> <p>419 or the Nigeria scam gives the impression you can gain a large amount of money and only requires bank information to deposit the money into your account. In reality, the bank information is used against the person or the deposits are kept with no reward.</p> <p><b>Chain mail</b></p> <p>Usually harmless, this scam is usually spread through e-</p>	



Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
		<p>mail and tells people to forward the e-mail to all their friends to get money back from someone such as Bill Gates. See the chain mail definition for additional information and examples.</p> <p><b>Online survey scams</b></p> <p>Online survey scams are survey sites that say they offer money or gift vouchers to participants.</p> <p>Taken from:  <a href="https://www.computerhope.com/jargon/s/scam.htm">https://www.computerhope.com/jargon/s/scam.htm</a></p> <p><b>Internet of Things</b>  <b>What is IoT?</b></p> <p>The internet of things, or IoT, is a system of interrelated computing devices, mechanical and digital</p>	

“Encendamos juntos la luz”



Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
		<p>machines, objects, animals or people that are provided with unique identifiers ( UIDs ) and the ability to transfer data over a network without requiring human-to-human or human-to-computer interaction.</p> <p><b>Internet of Things:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Internet.</li> <li>• Transition to the Internet of Everything (IoT)</li> <li>• The value of IoT</li> <li>• Globally Connected</li> <li>• Pillars of IoT:</li> <li>• Objects.</li> <li>• The data.</li> <li>• People.</li> <li>• The processes</li> <li>• Connect what is not connected:</li> <li>• Connecting Objects</li> <li>• Smart House</li> </ul>	

**“Encendamos juntos la luz”**



Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
		<ul style="list-style-type: none"><li>• Sensors</li><li>• Voice Assistant</li><li>• Avatars</li><li>• Big Data</li><li>• Datamining</li><li>• E-Health</li><li>• E-Commerce</li><li>• Hardware</li><li>• Latency</li><li>• Smart Cities</li><li>• Smart Farms</li><li>• fifth generation (mobile phone technologies)</li><li>• Raspberry Pi (Single Board Computer - New Mini Computer)</li><li>• Python (Programming Language)</li><li>• PAN (Personal Area Network)</li><li>• LoRa WAN (LPWAN (Low Power Wide Area Network) networks specification)</li></ul>	

“Encendamos juntos la luz”



Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
		<ul style="list-style-type: none"><li>• Cloud Computing</li><li>• Cloud Services</li><li>• Amazon Web Services</li><li>• IFTTT (If This Then That, is a free web-based service)</li><li>• Zapier (online automation tool that connects your apps and services)</li><li>• Fog Computing (It allows data and content to be stored on remote servers inside the network)</li><li>• Moving Data</li><li>• Network Connectivity</li><li>• Security</li><li>• Data Analysis</li><li>• Automation</li><li>• Firmware</li><li>• Trusted Networks</li><li>• Integrated Solutions</li><li>• Energy Challenges</li><li>• Health Challenges</li></ul>	

“Encendamos juntos la luz”



Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manufacturing Challenges</li> <li>• Prototype</li> <li>• Test</li> <li>• Arduino (open-source electronics platform or board and the software used to program it)</li> <li>• API (application program interface)</li> <li>• Documentation</li> <li>• Continuous Learning</li> <li>• Cybersecurity</li> <li>• Controlled System</li> <li>• Actuators</li> </ul> <p><b>Vocabulary</b>  <b>Hot Apps</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Facebook, WhatsApp,</li> <li>• Instagram, Twitter, social apps</li> <li>• interactive apps, multimedia apps, text, tag, google apps, surf,</li> </ul>	

“Encendamos juntos la luz”



Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
		<p>emoticons, applications (apps), hashtags, line</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• (video chat) hangouts, Skype, Messenger, Viber, Face Time, others.</li> <li>• (music) Spotify</li> </ul> <p><b>Tech Tools for Positive Change</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Social network,</li> <li>• website, sites, storyboard,</li> <li>• Audacity, Google, Dropbox,</li> <li>• YouTube Prezi, moviemaker,</li> <li>• Instagram,</li> <li>• Facebook, Face Time Twitter,</li> <li>• Snapchat</li> </ul>	



Subject Area: English Oriented to Food and Beverages Service Operations		
Level: Tenth		
CEFR Band: B1.1	Scenario 3: Mixology	Time: 40 hours
Essential Question: What is mixology?	Theme 3.1 : Mixology	
Essential Competences: 1. Proactive attitude	New Citizenship Axis: Digital Citizenship with Social Equity	

Goals Learner can...	Performance Indicator The student...	Pedagogical Task The teacher will...
Make decisions and maintain a proactive attitude considering their own and others' well-being understanding the deep connection between those elements.	Shows a proactive attitude and identifies assertively with his/her surroundings.	Teach students to show proactive attitudes in order to accomplish an integral development of his/her health and well-being.
Assume a proactive attitude, a reflexive and constructive role in the local, national and global community.	Promotes proactive attitude of his/her own responsibilities in order to achieve a universal goal.	Promote the rights and duties of a planetary citizenship in order to develop as a person inside the society.

#### Oral and Written Comprehension

#### Task Building Process

<b>Listening:</b> Identify simple information in a short video or conversations.	Identifies main points about mixology in a short video.	1. Create opportunities for schemata-building to introduce the meaning of
--	---	---

“Encendamos juntos la luz”



<b>Reading:</b> Recognizes specific information by reading simple academic/technical texts.	Recognizes specific information in written conversations and dialogues about mixology.	unknown vocabulary, structures and functions for a concrete action about mixology.
<b>Oral and Written Production</b>		
<b>Spoken Interaction:</b> Lead a discussion, expanding and developing ideas, if given time in advance to prepare.	Explains in small groups specific information in oral way conversations and dialogues about mixology.	2. Expose learners to authentic materials to deal with the real world of communication related to mixology.
<b>Spoken Production:</b> Express views clearly and evaluate hypothetical proposals in informal discussions.  Produce familiar sounds and prosodic patterns.	Talks about specific information in oral way (sketches, role plays) conversations and dialogues about mixology.  Articulates a range of sounds in the target language by repeating correctly and by eliciting repetition of new sounds.	3. Focus on linguistic elements such as functions, discourse markers, grammar and vocabulary required to go over the essential question.  4. Give learners controlled practice in using the target language vocabulary structures and functions about mixology.  5. Engage learners to meaningful productive tasks based on mixology.  6. Project: integration of activities. It has to be done in class. Present a project about mixology.
<b>Writing:</b> Write short, simple essays with basic structure on familiar topics.	Writes your own procedures about specific information related to mixology.	

Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
<p><b>Functions</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Recognizing mixology.</li> <li>• Interrupting people.</li> <li>• Describing mixology.</li> </ul> <p><b>Discourse Markers</b></p> <p><b>First</b> - indicates the start, the initial step <i>First, we ate very early.</i></p> <p><b>Then</b> - indicates the next step <i>Then, we drank tea..</i></p> <p><b>Next</b> - indicates what happens immediately after <i>Next, we drove our car to the office..</i></p> <p><b>After</b> - indicates what's following in time <i>After, we had a meeting with some colleagues.</i></p>	<p><b>Interrupting to Give Someone Information</b></p> <p>I'm sorry to interrupt but you're needed</p> <p>What you are suggesting is this/can be this...</p> <p>Pardon me, but I didn't understand...</p> <p>Excuse me, could I design this for you/can I explain this to you...</p> <p>I'm so sorry. This will just take a minute.</p> <p>Interrupting Someone Who Has Interrupted You</p> <p>Please let me finish.</p>	<p><b>What Is Mixology?</b></p> <p>In cocktail culture the term “mixologist” refers to someone who studies the history of mixed drinks, has a rich appreciation of the ingredients and techniques used, and regularly creates new and innovative mixed drinks.</p> <p><b>Is there a difference between a bartender and mixologist?</b></p> <p>“A mixologist is an individual with a passion for combining elixirs and creating extraordinary cocktails, whereas a bartender is an individual with a passion for making great drinks and creating well-balanced experiences.</p>	<p><b>Identify the following sounds:</b></p> <p>/ eɪ /   / aɪ /   / ɔɪ / = Front Closing - the front of tongue moves upwards within (or towards in the case of / ɔɪ /) the front of the mouth.</p> <p><b>Minimal Pairs:</b></p> <p>/ eɪ / or / aɪ / practice</p>

“Encendamos juntos la luz”

Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
<p><b>After that</b> - indicates what's following an already stated event, implied by <b>that</b>  <i>We discussed everything about the new perfume marketing campaign.</i></p> <p><b>Before</b> - indicates what happened at an earlier time  <i>Before starting the meeting, we drank coffee.</i></p> <p><b>Before that</b> - indicates what happened earlier than an already stated event, implied by <b>that</b></p>	<p>Let me complete my thought.</p> <p>Would you please let me finish?</p> <p>Can I continue, please?</p> <p><b>First and Second, and Third conditionals Conditionals</b></p> <p><b>First conditional:</b> If I have enough money, I will buy a small restaurant.</p> <p><b>Second conditional:</b> If I had enough money, I would buy a restaurant near the beach.</p> <p><b>Third conditional:</b> If I had had enough investors, I would have bought this food franchise.</p>	<p><b>Tips and Tricks from Masters of Mixology</b></p> <p><b>Educate yourself on the basics and keep up with the trends.</b></p> <p>Recommended readings:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• The Bar Book: Elements of Cocktail Technique, by Jeffrey Morgenthaler;</li> <li>• Liquid Intelligence: The Art and Science of the Perfect Cocktail, by Dave Arnold; and the Bartender's Choice app by Sam Ross of Milk &amp; Honey fame.</li> </ul> <p><b>Find time to work in the kitchen as well as behind the bar.</b></p> <p>"It teaches you to be fast, clean and organized,"</p>	

**"Encendamos juntos la luz"**



Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
	<p><b>See Appendix: Conditionals</b></p> <p><b>Online Resources</b></p> <p><a href="https://vinepair.com/spirits-101/what-is-mixology-definition/">https://vinepair.com/spirits-101/what-is-mixology-definition/</a></p> <p><a href="https://www.nisbets.co.uk/how-to-learn-mixology">https://www.nisbets.co.uk/how-to-learn-mixology</a></p> <p><a href="https://www.mixology.recipes/">https://www.mixology.recipes/</a></p>	<p>#3</p> <p><b>Practice mise en place or “putting in place.”</b> Organize and arrange items that you expect to use during a shift for easy access to save time.</p> <p><b>Make your own syrups.</b> Homemade syrups not only add a cool element that can't be bought in stores, they also save you money, as they last for about a week and are only the cost of a cup of sugar and things like a thumb of ginger or a pineapple.</p> <p><b>Use a jigger.</b> Measuring with a jigger provides quality control and enables you to get</p>	



Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
		<p>exact proportions every time you make a cocktail.</p> <p><b>Learn to free pour.</b></p> <p>While many advise using a jigger for most pours, bartenders should also be able to free pour.</p> <p><b>Use a plate for rimming glassware.</b></p> <p>Don't dip sugar/salt glass rims in typical plastic containers, Alberti says. Use a plate instead, so that the salt or sugar doesn't get inside the glass and create an unbalanced cocktail.</p> <p><b>Source local ingredients.</b></p> <p>Visit your local farmer's markets, gardens and even florists.</p>	

“Encendamos juntos la luz”



Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
		<p><b>Always clean your tins after each drink.</b> This not only leaves them with no tins at some point but also slows the process during busy hours if they have to make more than one drink at a time.</p> <p><b>Use a Misto spray bottle to mimic a rinsing technique.</b> It's quicker to spray your spirit from the Misto bottle into a glass than it is to pour a tiny amount in, coat the inside of the glass, then dump the excess.</p> <p><b>Develop your signature shake.</b> Every bartender has his or her own shake, so don't be afraid to get creative. But be sure to count the</p>	

“Encendamos juntos la luz”



<b>Learnings</b>			
<b>Functions and Discourse Markers</b>	<b>Grammar</b>	<b>Vocabulary</b>	<b>Phonology</b>
		<p>shakes and make them the same every time, Blair notes.</p> <p><b>Make a complex drink in batches.</b> Instead of adding each ingredient at a time, make a large batch and put it in a bottle.</p> <p><b>Smile and be friendly.</b> Keep a few interesting stories and jokes in your back pocket for making conversation with guests.</p> <p><b>Remember your regulars.</b> Always remember what your regular customers like to drink.</p>	

**“Encendamos juntos la luz”**



Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
		<p><b>Taken from:</b> Dowling, M; and Swartz, K. 4 Tips and Tricks from Masters of Mixology.06/11/2015. <a href="https://cheersonline.com/2015/06/11/14-tips-and-tricks-from-masters-of-mixology/">https://cheersonline.com/2015/06/11/14-tips-and-tricks-from-masters-of-mixology/</a></p> <p><b>Online videos:</b></p> <p><a href="https://www.youtube.com/watch?v=CVDAoXEu3D8">https://www.youtube.com/watch?v=CVDAoXEu3D8</a></p> <p><a href="https://www.youtube.com/watch?v=b0IuTL3Z-kk">https://www.youtube.com/watch?v=b0IuTL3Z-kk</a></p> <p><a href="https://www.youtube.com/watch?v=iZRFGezrk24">https://www.youtube.com/watch?v=iZRFGezrk24</a></p> <p><a href="https://www.youtube.com/watch?v=c6GV_vRIIIA">https://www.youtube.com/watch?v=c6GV_vRIIIA</a></p>	



<b>Subject Area:</b> English Oriented to Food and Beverages Operations <b>Level:</b> Tenth		
<b>CEFR Band:</b> B1.1	<b>Scenario 3:</b> Mixology	<b>Time:</b> 40 hours
<b>Essential Question:</b> What are the two main types of cocktails?		<b>Theme 3.2:</b> Cocktail preparations with or without alcohol and on demand.
<b>Essential Competences:</b> Assertive Communication	<b>New Citizenship Axis:</b> Strengthening of Planetary Citizenship with Identity	

Goals Learner can...	Performance Indicator The student...	Pedagogical Task The teacher will...
Develops skills for assertive communication with the customers.	Speak assertively in front of groups or customers.	Show skills and strategies to develop assertive communication in modern working environments.
Speaks assertively with people or customers developing strategies.	Interacts with customers assertively.	Empower the students with skills and strategies to develop assertive communication.

<b>Oral and Written Comprehension</b>		<b>Task Building Process</b>
<b>Listening:</b> Follow a straightforward presentation or demonstration with visual support.	Distinguishes relevant information to maximize the integration of Cocktail preparations with or without alcohol and on demand.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Create opportunities for schemata-building to introduce the meaning of unknown vocabulary, structures and functions for a concrete action about Cocktail preparations with or without alcohol and on demand.</li> </ol>
<b>Reading:</b> Understand written advice and instructions for solving a problem with a specific application or digital device.	Selects Cocktail preparations with or without alcohol and on demand.	

“Encendamos juntos la luz”



### Oral and Written Production

<p><b>Spoken Interaction:</b> Ask for, follow and give detailed procedures.</p>	<p>Talks about Cocktail preparations with or without alcohol and on demand.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Expose learners to authentic materials to deal with the real world of communication related to Cocktail preparations with or without alcohol and on demand.</li> <li>3. Focus on linguistic elements such as functions, discourse markers, grammar and vocabulary required to go over the essential question.</li> <li>4. Give learners controlled practice in using the target language vocabulary structures and functions about Cocktail preparations with or without alcohol and on demand.</li> <li>5. Engage learners to meaningful productive tasks based on Cocktail preparations with or without alcohol and on demand.</li> <li>6. Project: integration of activities. It has to be done in class. Present a project about Cocktail preparations with or without alcohol and on demand.</li> </ol>
<p><b>Spoken Production:</b> Communicate factual information on a familiar topic to indicate the nature of a problem or to give detailed directions to solve it. Produce familiar sounds and prosodic patterns.</p>	<p>In groups, communicates information about Cocktail preparations with or without alcohol and on demand.  Articulates a range of sounds in the target language by repeating correctly and by eliciting repetition of new sounds.</p>	
<p><b>Writing:</b> Point out the most important experiences and results in a clearly structured technical narrative.</p>	<p>Points out the most important experiences and results in a clearly structured technical narrative about Cocktail preparations with or without alcohol and on demand.</p>	

“Encendamos juntos la luz”



Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
<b>Functions</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Describing things.</li> <li>Developing Speaking skills for Customer while doing cocktails.</li> <li>Recognizing cocktails.</li> </ul> <b>Discourse Markers</b> <b>Giving a result</b> Therefore So Consequently This means that As a result	<b>Present tense</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>A non alcoholic drink is a mocktail.</li> <li>Virgin Strawberry Daiquiri doesn't have alcohol.</li> </ul> <b>Past tense</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>I just read a book cocktails recipes.</li> <li>Last night, I saw some videos about new cocktails.</li> </ul> <b>Present Perfect</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>I have prepared delicious tacos and non alcoholic drinks for my classmates this week.</li> <li>We have purchased a new mixer. I think it's much faster.</li> <li>The class has watched</li> </ul>	<b>What do you call a cocktail without alcohol?</b> A non-alcoholic mixed drink (also known as virgin cocktail, boneless cocktail, temperance drink, or mocktail) is a cocktail-style beverage made without alcoholic ingredients.	<b>Identify the following sounds:</b> / iə /   / eə /   / uə / = Centring - the tongue starting from different positions in each case moves to the neutral position at the centre of the mouth.
		<b>Examples of Alcohol free cocktails</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Cranberry Sparkler. This refreshing drink is great on a hot day.</li> <li>Nonalcoholic Sangria Punch. Sangria is a boozy wine punch that's fun, fruity, and delicious.</li> <li>Nonalcoholic Mint Julep.</li> <li>Alcohol-Free Bellini.</li> <li>Virgin Mary.</li> </ul>	<b>Minimal Pairs:</b> / iə / or / eə / practice



Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
	<p>YouTube videos to learn how to cocktails.</p> <p><b>Present Perfect Continuous</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>They have been offering to connect the electrical mixer in this kitchen.</li> <li>You have been looking for a good cocktail to drink.</li> </ul> <p><b>Review: See Appendix #1, Tenses</b></p> <p><b>Conditionals, 1 st 2nd and 3rd</b></p> <p><b>First conditional</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>If I were you, I would add salt to the Margarita recipe.</li> </ul> <p><b>Second Conditional</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Virgin Strawberry Daiquiri.</li> <li>...</li> <li>Blackberry Mojito.</li> <li>Strawberry Cucumber Mule Mocktail.</li> </ul> <p><b>The most Common Cocktails</b></p> <p><b>Margarita</b></p> <p>Cloyingly sweet margarita mixes have given this drink a bad name. A well-made version is a fresh mix of lime juice and tequila, with a hint of sweetener:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 2 oz silver tequila</li> <li>- 1 oz Cointreau</li> <li>- 1 oz lime juice</li> <li>- Salt for the rim</li> </ul> <p>Since this recipe includes fresh juice, it should be shaken. Serve over ice in a glass with a salted rim.</p> <p><b>Cosmopolitan</b></p>	

“Encendamos juntos la luz”



Functions and Discourse Markers	Learnings	Grammar	Vocabulary	Phonology
	<ul style="list-style-type: none"> <li>If I had enough time, I would have made a Tequila Sunrise cocktail for you.</li> </ul> <p><b>Third Conditional</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>If I had had enough money, I would have attended to a famous Cocktail School in Europe.</li> </ul> <p><b>Review: See Appendix #3 Conditionals</b></p>	<p>The cosmo became almost ubiquitous in the '90s thanks to the TV show Sex and the City, but this spin on the martini remains just as tasty today as when Carrie Bradshaw made it famous.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 1.5 oz citrus vodka</li> <li>- 1 oz Cointreau</li> <li>- .5 oz lime juice</li> <li>- .25 oz cranberry juice</li> </ul> <p>Build all ingredients in a shaker tine with ice and shake. Strain into a martini glass and garnish with lime wheel or zest.</p> <p><b>Martini</b></p> <p>James Bond was wrong—whether you drink it with gin or vodka, stirred is the way to go when ordering a martini.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 3 oz gin or vodka</li> <li>- .5 oz dry vermouth</li> <li>- Lemon peel or olive</li> </ul>		



Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
		<p>Stir ingredients in a mixing glass with ice. Strain into chilled martini glass. Squeeze oil from lemon peel into the glass or garnish with olive.</p> <p><b>Mojito</b>  Originating in Cuba, this refreshing rum-based sip is filled with mint and lime—a perfect combination for sipping by the pool or beach. If you're craving a little literary cred, the mojito was also said to be a favorite of author <u>Ernest Hemingway</u>.  - 3 mint leaves  - 2 oz white rum  - .75 oz lime juice  - .5 oz simple syrup  Muddle mint into a shaker tin, then add ice and all other ingredients. Shake to chill and strain into a highball glass with</p>	



Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
		<p>ice. Top with club soda if desired and garnish with mint.</p> <p><b>Manhattan</b> Created sometime in the mid-1800s, the Manhattan is one of the booziest classic drink recipes.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 2 oz rye whiskey</li> <li>- 1 oz sweet vermouth</li> <li>- 2 dashes Angostura bitters</li> </ul> <p>Stir ingredients in a mixing glass with ice. Strain into chilled martini glass or cocktail coupe.</p> <p><b>Mimosa</b> We'd like to salute Frank Meier, the bartender at the Ritz Paris who in 1925 reportedly served the first mimosa. The recipe just might be the simplest cocktail ever created.</p>	



Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- 2.5 oz champagne</li> <li>- 2.5 oz orange juice</li> <li>Combine equal parts of the ingredients in a champagne flute.</li> </ul> <p><b>Daiquiri</b>            Forget the sweet frozen version made with a blender. A classic daiquiri is one of the most well-balanced cocktails around.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 2 oz light rum</li> <li>- 1 oz simple syrup</li> <li>- 1 oz lime juice</li> <li>Shake ingredients with ice and strain into cocktail glass. Garnish with lime wheel.</li> </ul> <p><b>Tequila Sunrise</b>            -Tequila            -Lime juice            -Orange Juice            -Grenadine            -Soda or seltzer water</p>	



Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
		<p>First, in a highball glass filled with ice, pour in the tequila, lime juice, and orange juice. Then give everything a good stir. Slowly pour the grenadine into the glass over the back of a spoon or by drizzling it down the side of the glass, allowing it to settle at the bottom. Don't stir! You want the drink to look like a sunrise. Finally, garnish with an orange slice and maraschino cherry.</p> <p><b>Taken from:</b> <a href="https://www.townandcountrymag.com/leisure/drinks/g13092298/popular-bar-drinks-to-order/">https://www.townandcountrymag.com/leisure/drinks/g13092298/popular-bar-drinks-to-order/</a></p> <p><b>Online Resources</b> <a href="https://www.culinaryhill.com/tequila-sunrise-recipe/">https://www.culinaryhill.com/tequila-sunrise-recipe/</a></p>	



Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
		<a href="https://cocktails.lovetoknow.com/Alcohol_Free_Cocktails">https://cocktails.lovetoknow.com/Alcohol_Free_Cocktails</a>	

“Encendamos juntos la luz”



<b>Subject Area:</b> English Oriented to Food and Beverages Operations <b>Level:</b> Tenth		
<b>CEFR Band:</b> B1.1	<b>Scenario 4:</b> Coffee Extraction and Customer Service	<b>Time:</b> 40 hours
<b>Essential Question:</b> What does "quality coffee" mean to people? How can coffee shops improve customer service?	<b>Theme 4.1:</b> Coffee Extraction	
<b>Essential Competences:</b> 8. Effective Communication	<b>New Citizenship Axis:</b> Sustainable Development Education	

Goals	Performance Indicator	Pedagogical Task
		Learners can...  The student...  The teacher will...
Understand the techniques to follow when expressing in English to communicate something.	Expresses his/her ideas to respond or ask for information needed in the company by writing to customers in answer to their demands	Explain the steps to follow when expressing in English to communicate something.  Organize frequent opportunities for students to express their own ideas about sustainable development in the classroom.
Infer about the importance of taking care of the environment with knowledge about coffee in our communities.	Infers about the importance of taking care of the environment with knowledge about coffee in our communities.	

#### Oral and Written Comprehension

#### Task Building Process

<b>Listening:</b> Follow a lecture within his/her own field, provided the subject matter	Follows a lecture/video within his/her own field, provided the subject matter is familiar and the	1. Create opportunities for schemata-building to
--	---	--

**"Encendamos juntos la luz"**

is familiar and the presentation straightforward and clearly structure.	presentation straightforward and clearly structure about coffee.	introduce the meaning of unknown
<b>Reading:</b> Infer meaning from contextual clues in a report.	Infers meaning from contextual clues in a report about coffee.	2. Expose learners to authentic materials to deal with the real world of communication related to coffee.
<b>Oral and Written Production</b>		
<b>Spoken Interaction:</b> Report straightforward factual information on a familiar topics.	Reports straightforward factual information on a familiar topic relate to coffee.	3. Focus on linguistic elements such as functions, discourse markers, grammar and vocabulary required to coffee.
<b>Spoken Production:</b> Give brief reasons and explanations using technical.  Produce familiar sounds and prosodic patterns.	Gives brief reasons and explanations using language about coffee.  Articulates a range of sounds in the target language by repeating correctly and by eliciting repetition of new sounds.	4. Give learners controlled practice in using the target language vocabulary structures and functions about coffee.
<b>Writing:</b> Write lists and notes asking for or conveying simple information of immediate relevance, getting across the point he/she feels to be important.	Writes lists and notes asking for or conveying simple information about coffee.	5. Engage learners to meaningful productive tasks based on coffee.  6. Project: integration of activities. It has to be done in class. Present a project about related to coffee.



Functions and Discourse Markers	Grammar	Learnings	Phonology
<b>Functions</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Describing fruit vegetables and ornamental plants.</li> <li>Expressing opinions about fruit vegetables and ornamental plants.</li> </ul>	<b>Comparatives</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>John thinks that coffee is tastier than tea.</li> <li>Arabica is better for Costa Rican soils than Liberica.</li> </ul> <b>Superlatives</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Coffee is one of the most consumed drinks in the world each year.</li> <li>Some people think that the best coffee in the world is Koa Coffee from Hawaii.</li> </ul>	<b>The History of Coffee</b>  Coffee is one of the most consumed drinks in the world each year; a coffee in the morning or a couple in the afternoon has become a daily ritual for most people in Costa Rica. With so many choices of beans and flavors, Costa Rica's and the world's love of coffee is only increasing every year.	<b>Identify the following sounds:</b> /əʊ/   /aʊ/ = Back Closing - the back of the tongue moves upwards (a long way upwards in the case of /aʊ/) towards the "center to back" of the mouth. <b>Minimal Pairs:</b> /əʊ/ or /aʊ/ practice
<b>Discourse Markers</b> <b>Comparison discourse markers.</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Some people believe that avocados are vegetables because they are green. <b>However</b>, they are fruits.</li> </ul>	<b>See Appendix: #6</b> <b>Comparatives and Superlatives</b>  <b>Wh- questions in the Past Perfect Continuous</b>	<b>Ethiopia</b>  Coffee grown worldwide can trace its heritage back centuries to the ancient coffee forests on the Ethiopian plateau. There, legend says the goat herder Kaldi first discovered the potential of these beloved beans.	

<ul style="list-style-type: none"><li>• What had he been drinking?</li><li>• Who had been drinking?</li><li>• Why had John been answering questions about coffee?</li></ul> <p><b>Questions</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• What is your favorite fruit?</li><li>• What is your favorite vegetable?</li><li>• What kind of nutrients do fruit and vegetables give to human beings?</li></ul>	<p>The story goes that Kaldi discovered coffee after noticing that after eating the berries from a certain tree, his goats became so energetic that they did not want to sleep at night.</p> <p>As word moved east and coffee reached the Arabian Peninsula, it began a journey which would bring these beans across the globe.</p> <p><b>Arabia</b></p> <p>Coffee cultivation and trade began on the Arabian Peninsula. By the 15th century, coffee was being grown in the Yemeni district of Arabia and by the 16th century it was known in Persia, Egypt, Syria, and Turkey.</p> <p>Coffee was not only enjoyed in homes, but also in the many public coffee houses —</p>	
--	--	--



	<p>called qahveh khaneh — which began to appear in cities across the Near East. The popularity of the coffee houses was unequaled and people frequented them for all kinds of social activity.</p> <p><b>Appendix #7: See History of Coffee</b></p> <p><b>What are the 4 types of coffee?</b></p> <p>There are four primary types of coffee beans we'll be discussing here: Arabica (Coffee arabica), Robusta (Coffee caniphora), Liberica (Coffee liberica), and Excelsa (Coffee liberica var. dewevrei).</p> <p><b>What is the most expensive type of coffee? kopi luwak</b></p> <p>Although kopi luwak is a <b>form</b> of processing rather than a variety of <b>coffee</b>, it has been called one of the <b>most</b></p>	
--	--	--



	<p><b>expensive coffees</b> in the world, with retail prices reaching US\$100 per kilogram for farmed and US\$1,300 per kilogram for wild-collected beans.</p> <p><b>What is Peaberry Coffee?</b></p> <p>When it comes to coffee, the word peaberry describes the coffee bean itself, not the origin or variety. Also known as caracol (Spanish for snail), peaberry coffee is a naturally occurring mutation present in arabica and robusta coffee varieties where only one bean is present inside of the coffee cherry instead of two.</p> <p>Types of Coffee Drinks</p> <p><b>Drip Brew</b></p> <p>Ground coffee is added to a brew basket and placed in an automatic coffee machine for</p>	
--	---	--



	<p>this brewing style. Gravity is used to pass water through the grounds, resulting in a traditional cup of coffee.</p> <p><b>Pour Over</b></p> <p>This brewing style is achieved by pouring boiling water slowly through coffee grounds as they sit in a filter basket. The coffee then drips into a single cup, resulting in a potent brew.</p> <p><b>Cold Brew</b></p> <p>For this method, coarsely ground coffee is placed in room temperature water and allowed to steep for an extended period of time. This results in a less bitter, highly caffeinated brew.</p> <p><b>Espresso</b></p> <p>To achieve an espresso brew, you'll need an espresso or cappuccino machine. These machines pass pressurized hot</p>	
--	---	--

	<p>water through a filter containing dark roasted <b>finely ground coffee beans</b>. The force of the water produces a highly concentrated coffee shot. This is the method most commonly used for the base of coffee drinks.</p> <p><b>Ristretto</b></p> <p>Brewed in a similar method to the espresso, pressurized water is passed through the coffee grounds. However, you would use half the amount of water. The shorter brewing cycle creates a more concentrated and darker shot of espresso.</p> <p><b>See Appendix #8: Types of Coffee Drinks</b></p> <p>How to Brew Coffee</p> <p>Here are our tips to brew a classic cup of coffee.</p> <p><b>The Equipment</b></p>	
--	---	--



		<p>Make sure that your tools — from bean grinders and filters to coffee makers— are thoroughly cleaned after each use.</p> <p>Rinse with clear, hot water (or wipe down thoroughly), and dry with an absorbent towel. It's important to check that no grounds have been left to collect and that there's no build-up of coffee oil (caffeoil), which can make future cups of coffee taste bitter and rancid.</p> <p><b>Beans</b></p> <p><b>Great coffee starts with great beans.</b> The quality and flavor of your coffee is not only determined by your favorite brewing process, but also by the type of coffee you select. There can be a world of difference between roasts, so</p>	
--	--	--	--



		<p>check out our <a href="#">roasting types guide</a>.</p> <p>Some of the flavor factors include:</p> <p>The <a href="#">country and region</a> of origin</p> <p>The <a href="#">variety of bean</a> - arabica, robusta - or a blend</p> <p>The <a href="#">roast</a> type</p> <p>The texture of your <a href="#">grind</a></p> <p><b>Freshness</b></p> <p>Purchase coffee as soon as possible after it's roasted. Fresh-roasted coffee is essential to a quality cup, so buy your coffee in small amounts (ideally every one to two weeks).</p> <p><b>The Grind</b></p> <p>If you buy whole bean coffee, always grind your beans as</p>	
--	--	--	--



	<p>close to the brew time as possible for maximum freshness. A burr or mill grinder is best because the coffee is ground to a consistent size.</p> <p>A blade grinder is less preferable because some coffee will be ground more finely than the rest. If you normally grind your coffee at home with a blade grinder, try having it ground at the store with a burr grinder - you'll be surprised at the difference!</p> <p><b>The Water</b></p> <p>The water you use is very important to the quality of your coffee. Use filtered or bottled water if your tap water is not good or has a strong odor or taste, such as chlorine.</p> <p>If you're using tap water, let it run a few seconds before filling your coffee pot, and be sure</p>	
--	---	--



	<p>to use cold water. Avoid distilled or softened water.</p> <p><b>Coffee-to-Water Ratio</b></p> <p>A general guideline is called the "Golden Ratio" - <b>one to two tablespoons of ground coffee for every six ounces of water.</b> This can be adjusted to suit individual taste preferences.</p> <p><b>Water Temperature</b></p> <p>Your brewer should maintain a water temperature between 90 °C to 96 °C degrees Fahrenheit for optimal extraction. Colder water will result in flat, under-extracted coffee, while water that is too hot will also cause a loss of quality in the taste of the coffee. (However, cold brew does not need any heat.)</p> <p>If you are brewing the coffee manually, let the water come</p>	
--	---	--

	<p>to a full boil, but do not over boil. Turn off the heat source and allow the water to rest a minute before pouring it over the grounds.</p> <p>Cupping quality standards suggest brewing at 93 °C. When serving hot beverages, especially in retail or clinical care settings which present risks for burning or scalding, lower temperatures should be considered.</p> <p><b>Brewing Time</b></p> <p>The amount of time that the water is in contact with the coffee grounds is another important flavor factor.</p> <p>In a drip system, the contact time should be approximately 5 minutes. If you are making your coffee using a French Press, the contact time should be 2-4 minutes. Espresso has</p>	
--	--	--



	<p>an especially brief brew time — the coffee is in contact with the water for only 20-30 seconds. Cold brew, on the other hand, should steep overnight (about 12 hours).</p> <p><b>Over-extracting</b> - the brew time is too long</p> <p><b>Under-extracting</b> - the brew time is too short</p> <p>Experiment with the contact time until you get the right balance for your taste.</p> <p><b>How can coffee shops improve customer service?</b></p> <p><b>Tips to Improve Customer Service at Your Cafe</b></p> <p>Customer Service Requires More Than Bare Minimum. Gone are the days when customer service used to be only about answering questions and forwarding</p>	
--	--	--



		<p>complaints to other departments. ...</p> <p>Provide Targeted Training to Your Staff. ...</p> <p>Encourage Active Communication. ...</p> <p>Be Open to Feedback.</p> <p><b>Online Resources:</b></p> <p><a href="https://clivecoffee.com/blogs/learn/how-coffee-extraction-works">https://clivecoffee.com/blogs/learn/how-coffee-extraction-works</a></p> <p><a href="https://www.ncausa.org&gt;About-Coffee/How-to-Brew-Coffee">https://www.ncausa.org&gt;About-Coffee/How-to-Brew-Coffee</a></p>	
--	--	--	--

## Referencias

Azofeifa, F. J. (2005). *Venta en el servicio de alimentos y bebidas*. INA.

**“Encendamos juntos la luz”**



- Fink, B. (2009). *Mr. Boston. En Official Bartender's Guide*. Anthony Giglio with Jim Meehan.
- Gudmanson, L. (2010). *Costa Rica antes del café* . UNED.
- Jiménez, P. V. (2006). *Con sabor a tertulia* . UCR.
- K. Z. (2008). *Windows on the World Complete* . En K. Z. (Author), *Windows on the World Complete* . Sterling.
- Kye-Sug Chon, R. T. (2001). *Atencion al Cliente en Hosteleria*. Delmar Pub.
- Mohamed, A. (2020). *Camarero al éxito*. Kindle.
- Pedro Acosta Berroa, F. J. (2007). *El bar*. Instituto Nacional de Aprendizaje.
- Riva, S. H. (2018). *Coctelería sin alcohol*. Kindle.
- Roca. J. (s.f.) Comercialización de eventos. Editorial Síntesis S. A. Tomado de <https://www.sintesis.com/data/indices/9788497567442.pdf>
- Rubí, M. J. (2008). *Coctelería básica*. INA .
- Waiter & Waitress Wait Staff Training Handbook A. Complete Guide to The Proper Steps in Service Revised 2nd Edition: A Complete Guide to  
the Proper Steps in Service Tapa blanda – 25 Mayo 2017



## Webgrafía

<https://repositorio.usm.cl/bitstream/handle/11673/23533/3560900232587UTFSM.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

[https://www.ina-pidte.ac.cr/pluginfile.php/19636/mod\\_resource/content/0/Semana\\_3/objetivo\\_8/material\\_pdf\\_software.pdf](https://www.ina-pidte.ac.cr/pluginfile.php/19636/mod_resource/content/0/Semana_3/objetivo_8/material_pdf_software.pdf)

[https://www.noegashop.com/es/blog/73\\_almacen-de-un-restaurante](https://www.noegashop.com/es/blog/73_almacen-de-un-restaurante)

<https://www.sintesis.com/data/indices/9788497567442.pdf>

<https://www.cocteleria.com.mx/blog/mixologia/que-es-un-mixologo/>

<https://saboreandocanarias.com/2018/01/16/organizacion-de-un-comedor-de-un-restaurante/>

<https://www.divulgaciondinamica.es/blog/tipos-de-eventos-definiciones-y-clasificacion/>

[https://fianceebodas.com/articulos/2012/03/el-bar-basico-terminologia-de-bar/ \(Glosario de bar\).](https://fianceebodas.com/articulos/2012/03/el-bar-basico-terminologia-de-bar/)

[https://www.cafescandelas.com/es/blog/diccionario-baristas-principiantes \(Glosario de barismo\).](https://www.cafescandelas.com/es/blog/diccionario-baristas-principiantes)

[https://gastronomicainternacional.com/articulos-culinarios/organizacion-de-eventos/guia-para-el-montaje-de-mesas-para-eventos/ \(Glosario de eventos\).](https://gastronomicainternacional.com/articulos-culinarios/organizacion-de-eventos/guia-para-el-montaje-de-mesas-para-eventos/)

[http://formacion.desarrollando.net/cursosfiles/formacion/curso\\_503/camarero\\_ud1\\_cap7.pdf](http://formacion.desarrollando.net/cursosfiles/formacion/curso_503/camarero_ud1_cap7.pdf)



<https://prezi.com/8glocn0dxlti/costos-en-el-area-de-alimentos-y-bebidas-de-un-hotel/>

## References

Basturkmen, H. (2006). Ideas and Options in English for Specific Purposes. Lawrence Erlbaum Associates publishers. Mahwah, New Jersey.

Council of Europe. Common European Framework of References for Languages: Learning, Teaching, Assessment. Companion Volume with New Descriptors. [www.coe.int/lang-cefr](http://www.coe.int/lang-cefr)

Council of Europe (2011). Common European Framework of Reference for Languages: Learning, Teaching, Assessment. Council of Europe.

Clive Coffee. How Coffee Extraction Works. <https://clivecoffee.com/blogs/learn/how-coffee-extraction-works>

Dangremond, S; Hubbard, L.21 Classic Drinks to Order at a Bar.

<https://www.townandcountrymag.com/leisure/drinks/g13092298/popular-bar-drinks-to-order/>

Dowling, M; and Swartz, K.. 4 Tips and Tricks from Masters of Mixology.06/11/2015.

<https://cheersonline.com/2015/06/11/14-tips-and-tricks-from-masters-of-mixology/>



EQuals — Our aims". EQuals. Archived from the original on 14 July 2014. Retrieved 18 July 2014.

Ellis, R. 2003. Task-based Language Learning and Teaching. Oxford: Oxford University Press.

Fluent U. 6 Easy Tips for Ordering Food in English Like a Local <https://www.fluentu.com/blog/english/how-to-order-food-in-english/>

Herbst, C. Your Ultimate Guide to Different Types of Coffee. <https://www.tasteofhome.com/article/types-of-coffee/>

Hutchinson, T; Waters, A. English for Specific Purposes: A learning Centred Approach. Cambridge University Press.

Ministerio de Educación Pública. (2016). República de Costa Rica. Programas de Estudio de Inglés Tercer Ciclo y Diversificada. San José, Costa Rica.

Nunan, D. (1999). Second Language Teaching and Learning. Boston: Thomson/Heinle.

Nunan, D. (2004). Task-Based Language Teaching. Cambridge: Cambridge University Press.



Pearson (2015). Global Scale of English Teacher Toolkit. User Guide.

[https://www.pearson.com/content/dam/one-dot-com/one-dot-com/english/TeacherResources/GSE/GSE-Teacher-Toolkit-User-Guide\\_1.pdf](https://www.pearson.com/content/dam/one-dot-com/one-dot-com/english/TeacherResources/GSE/GSE-Teacher-Toolkit-User-Guide_1.pdf)

Pearson. *Global Scale of English Teacher for Professional English*. Pearson Education Ltd 2018. May 2018.

*Política Educativa*. Ministerio de Educación Pública de Costa Rica. 2016.

*Política Curricular. Educar para una Nueva Ciudadanía*. Ministerio de Educación Pública de Costa Rica. 2016.

Renee, M. Top Restaurant Sales Techniques. Small Business. Running a Business. Sales Techniques. Chron. <https://smallbusiness.chron.com/restaurant-selling-techniques-23953.html>

Restaurant and Food Services. <https://www.vault.com/industries-professions/industries/restaurants-and-food-services>

*The Common European Framework of Reference for Languages: Learning, teaching, assessment (CEFR)*. Council of Europe. Retrieved 18 September 2015.

Robinson, P. (1991). *ESP Today. A Practitioner's Guide*. Prentice Hall. USA.

Skehan, P. (1998). *A Cognitive Approach to Language Learning*. Oxford: Oxford University Press.



Scott. 9 Bar Manager Duties: A Bar Manager Job Description. <https://home.binwise.com/blog/bar-manager-duties#toc-what-does-a-bar-owner-bar-manager-or-bar-supervisor-do>

Team, CL.12 most commonly used Prepositions in English Grammar

<http://blog.careerlauncher.com/12-commonly-used-prepositions-english-grammar/>

Universal Class. The Waiter and Waitress Guide to Properly Taking Food Orders from Restaurant Guests. How to Take Customer Orders in a Restaurant. <https://www.universalclass.com/articles/business/how-to-take-orders-in-waiter-and-waitress-training.htm>

WIDA. (2011). Alternate Access for ELLS Grade Pre-K Cluster. University of Wisconsin.

WIDA. (2016). Can Do Descriptors. Key Uses. Edition. Grades 9-12. University of Wisconsin.



## Glosario de términos

Concepto	Definición
<b>Aceleración</b>	Proceso de acompañamiento para emprendimientos y empresas cuyo objetivo es acelerar su crecimiento. . Durante la aceleración, se brinda apoyo técnico y práctico para abarcar nuevos mercados nacionales e internacionales y enfrentarse a nuevos retos como la expansión del negocio o la exportación, y se abren oportunidades directas de inversión ángel o capital de riesgo.
<b>Aeropress</b>	Una cafetera monodosis de forma cilíndrica con dos partes separadas que forman una especie de jeringuilla o émbolo.
<b>Alianzas</b>	Son aquellas relaciones establecidas con individuos o entidades afines a los objetivos que se definen al emprender. Una alianza representa un acuerdo mutuo entre dos o más partes con el objetivo de que estas y sus actividades se agreguen valor entre sí de manera general o para un proyecto o proceso específico. Las alianzas pueden involucrar valor económico en efectivo o valor a través del canje de bienes y/o servicios.
<b>Amenazas cibernéticas</b>	Son estrategias digitales que usan los criminales ciberneticos para entrar en su red. Así pueden secuestrarla o acceder a información confidencial para obtener beneficios económicos que podrían traerle consecuencias graves a su organización.
<b>Americano</b>	Un americano tiene la misma cantidad de agua que un lungo, la diferencia es que esta se añade una vez servido el espresso.

“Encendamos juntos la luz”

<b>Antivirus</b>	Los antivirus son programas cuyo objetivo es detectar o eliminar virus informáticos. Éstos han ido evolucionando y actualmente son capaces de bloquear el virus, desinfectar archivos y prevenir una infección de los mismos. Además, pueden reconocer varios tipos de malware como spyware, gusanos y troyanos.
<b>Arábica</b>	Variedad de café que se caracteriza por sus granos alargados y azulados y por su gran aroma.
<b>Asociaciones</b>	Son entidades conformadas por una serie de individuos que comparten un fin determinado y que comúnmente son creadas para representar los intereses de los asociados ante los diferentes sectores sociales.
<b>Autoaprendizaje</b>	Es la capacidad de conocer, organizar y auto-regular el propio proceso de aprendizaje. Supone desarrollar la meta-atención (la conciencia de los propios procesos para atender a lo importante) y la meta-memoria (la conciencia de los propios procesos para captar y recordar la información).
<b>Cámaras</b>	Organizaciones conformadas por personas dueñas de pequeñas, medianas o grandes empresas de una industria determinada con el fin de elevar la productividad y la competitividad de sus negocios.
<b>Capacidad negociadora</b>	Proceso que ocurre cuando dos partes tienen intereses en conflicto, pero también tienen una zona de conveniencia mutua donde la diferencia puede resolverse. Su propósito principal es resolver un problema conjunto, no ganarle a la otra parte.



<b>Capital semilla</b>	Es un instrumento de inversión diseñado para inyectar capital económico a una idea o proyecto de negocio que ya ha sido validado en el mercado positivamente, pero que necesita un impulso para poner en marcha el desarrollo de un prototipo, estudios de mercado, investigaciones, cubrir costos del proceso formalización, procesos de fabricación, confección y ventas. Es decir, por lo general la capital semilla se otorga a emprendimientos que aún no generan ingresos por ventas o que llevan poco tiempo haciéndolo. Este tipo de capital puede provenir de instituciones públicas y autónomas o de empresas e inversionistas del sector privado. Usualmente la institución que otorga la capital semilla pacta un compromiso y desarrolla un plan de ejecución del capital con quien recibe el dinero, para que este sea utilizado solo para el desarrollo del negocio y los fines para los cuales fue creado. Estos fondos no son reembolsables ni representan participación de terceros en el capital social de los negocios ni en sus acciones.
<b>Centro de datos</b>	Es un espacio donde se concentran los recursos y sistemas necesarios para el procesamiento de la información de una organización. Tiene tres componentes principales los servidores, la conectividad y el almacenamiento.
<b>Chemex</b>	Cafetería de filtro con forma de reloj de arena que permite preparar el café de manera artesanal.
<b>Ciberseguridad</b>	También conocida como seguridad informática, es el conjunto de políticas, procesos y herramientas de hardware y software, que se encargan de proteger la privacidad, la disponibilidad y la integridad de la información y los sistemas en una red.
<b>Cliente</b>	Es la persona, empresa u organización que adquiere o compra de forma voluntaria productos o servicios que necesita o desea para sí mismo, para otra persona o para una empresa u organización; por lo cual, es el motivo principal por el que se crean, producen, fabrican y comercializan productos y servicios.

“Encendamos juntos la luz”

<b>Cliente potencial</b>	Es toda aquella persona que puede convertirse en determinado momento en comprador (el que compra un producto), usuario (el que usa un servicio) o consumidor (aquel que consume un producto o servicio), ya que presenta una serie de cualidades que lo hacen propenso ello, ya sea por necesidades (reales o ficticias), porque poseen el perfil adecuado, porque disponen de los recursos económicos u otros factores.
<b>Clúster</b>	Grupo de empresas interrelacionadas que trabajan en un mismo sector industrial y que colaboran estratégicamente para obtener beneficios comunes.
<b>Cocktail</b>	Mezcla de varios licores diversos. Significa literalmente “cola de gallo” por la variedad de los colores de los líquidos mezclados.
<b>Coldbrew</b>	Método de extracción del café en frío.
<b>Collins</b>	Se trata de un trago largo preparado con una bebida destilada o con un licor de base, jugo de limón y jarabe natural. Se sirve en vasos altos, con popote.
<b>Colocación de las servilletas</b>	Las servilletas también se ubican en la parte superior del plato base con un doblez sencillo para guardar la higiene de la misma y evitar su manipulación.
<b>Colocación del plato base</b>	Previo a la colocación del plato base se deben ubicar las sillas para que estas marquen la ubicación del plato, este debe quedar claramente justo al frente de la silla del comensal, cuidando de mantener una separación de 60 centímetros entre comensales.
<b>Comercio</b>	Es una actividad socioeconómica que consiste en el intercambio de valores, principalmente en forma de materiales, entre dos partes que consideran y acuerdan que aquello que intercambian tiene un valor igual o similar.
<b>Competencia</b>	Aquella empresa ajena que ofrece el mismo o similar valor al mercado meta de interés. Esto quiere decir que su actividad comercial compite directamente con la de otras empresas.

“Encendamos juntos la luz”

<b>Comprador óptimo definido</b>	Es aquel individuo o empresa que tiene una necesidad en particular que puede ser resuelta por un emprendimiento y le reta a crear una solución para la necesidad específica a cambio de una promesa de compra. Es decir, es un cliente que plantea "si a través de su actividad de negocio usted me puede preparar una solución adecuada para lo que busco de esta manera y con estas características, yo le garantizo una compra numerosa."
<b>Contribuyente</b>	Es toda persona física o jurídica obligada al pago de impuestos.
<b>Cooler</b>	Trago largo que se prepara en el vaso mezclador o en la coctelera, muy helado Se sirve adornado con fruta fresca cortada en trocitos.
<b>Cooperativas</b>	Es una asociación autónoma de personas unidas voluntariamente con el objetivo de desarrollar una actividad económica o negocio usando una única figura legal. Este concepto de empresa se basa en el principio de ayuda mutua, para la consecución de los objetivos generales establecidos por los socios. En este caso, todos los miembros son dueños de la empresa. La administración está a cargo de todos los socios, los cuales gozan de igualdad en cuanto a derechos y obligaciones, así como en el peso de las decisiones, las cuales se definen por medio de votación. Cada socio representa un voto.
<b>Correo electrónico</b>	Servicio de red que permite a los usuarios enviar y recibir mensajes (también denominados mensajes electrónicos o cartas digitales) mediante redes de comunicación electrónica. En inglés electronic mail, comúnmente abreviado e-mail o email)
<b>Creatividad</b>	Desde una perspectiva organizacional es la capacidad para generar en forma consciente resultados diferentes y valiosos- Es un proceso orientado al desarrollo de ideas originales y útiles, ya sea que se trate de un mejoramiento gradual o de un avance capaz de cambiar el mundo.

<b>Crédito</b>	Figura financiera que representa el préstamo temporal de una cantidad de dinero de una parte a otra a cambio de una devolución periódica a plazos donde a cada cuota se le adiciona un porcentaje de intereses. Un ejemplo claro y común de un instrumento de crédito son los préstamos bancarios.
<b>Crema</b>	Emulsión de leche erróneamente denominada como espuma.
<b>Crusta</b>	Trago corto que se sirve en copa o vaso con el borde cubierto de azúcar.
<b>Cup</b>	Trago largo cuya componente principal es el vino. Se prepara en grandes poncheras o jarras y se sirve helado.
<b>Desarrollo sostenible</b>	Es un proceso que no solamente genera crecimiento económico, sino que distribuye sus beneficios equitativamente; regenera el ambiente, en lugar de destruirlo y potencia a las personas, en lugar de marginarlas.
<b>Disposición de los complementos</b>	Para ir terminando, se recomienda la colocación de complementos como el cenicero, salero y un pimentero por cada 4 comensales, puedes incluir algún arreglo floral en el centro de la mesa evitando que esta decoración obstruya la visión de y entre comensales
<b>Doppio</b>	Aunque la cantidad es igual a la del lungo, un café doble es el resultado de 2 espresso por lo que su sabor permanece intacto.
<b>Economía social solidaria (ess)</b>	Es el conjunto de actividades económicas y empresariales realizadas en el ámbito privado por diversas entidades y organizaciones, que satisfagan necesidades y generen ingresos comerciales con base en relaciones de solidaridad, cooperación y reciprocidad, en las que se privilegien el trabajo y el ser humano. En la economía social solidaria, los diferentes agentes involucrados se organizan y desarrollan procesos productivos, de comercialización, de financiamiento y consumo de bienes y servicios, para satisfacer el interés colectivo de las personas que las integran y el interés general económico social de los territorios donde se ubican

<b>Editor de presentaciones</b>	Son aplicaciones de software que permiten la elaboración de documentos multimediales conformados por un conjunto de pantallas, también denominadas diapositivas, vinculadas o enlazadas en forma secuencial o hipertextual donde conviven textos, imágenes, sonido y animaciones. Estas herramientas fueron desarrolladas inicialmente para la producción de presentaciones comerciales, empresariales o institucionales, las que suelen realizarse ante audiencias numerosas y con el soporte de pantallas de proyección. También se las usa con mucha frecuencia para la producción de material audiovisual de apoyo en disertaciones y conferencias.
<b>Emprendedor</b>	Persona o grupo de personas que tienen la motivación o capacidad de detectar oportunidades de negocio, organizar recursos para su aprovechamiento y ejecutar acciones de forma tal que obtiene un beneficio económico y social por ello.
<b>Emprendimiento</b>	Es una manera de pensar orientada hacia la creación de riqueza para aprovechar las oportunidades presentes en el entorno o para satisfacer las necesidades de ingresos personales generando valor a la economía y la sociedad.
<b>Emprendimiento social</b>	Consiste en actividades o acciones sin fin de lucro que surgen con el propósito de alcanzar objetivos sociales y ambientales, generando empleo e ingresos. Está dirigido a solventar problemas o necesidades sociales.
<b>Empresa social</b>	Consiste en utilizar un modelo de negocio con las características de una empresa del sistema capitalista cuyo principal objetivo sea satisfacer las necesidades de la sociedad.
<b>Emulsionar</b>	Técnica que permite mezclar la leche con el vapor de agua para proporcionar volumen y cremosidad.

<b>Encadenamientos productivos</b>	Es el conjunto de enlaces entre los distintos conjuntos de empresas que componen cada etapa o eslabón de un determinado proceso productivo, para articularlos según sus capacidades, con el fin de que las empresas ganen competitividad en los mercados.
<b>Entrega del menú</b>	Y por último, se debe contar con un menú impreso para entregar a cada comensal, recuerda tener presente que pueden asistir más personas de las planeadas, este menú se puede colocar en la parte superior del plato de pan o dentro de la servilletas.
<b>Espresso</b>	El espresso es la forma de preparar el café por excelencia. Se elabora con una moliente fina de entre 6 y 7 gramos, se prensa ligeramente y se sirve una cantidad de entre 25 y 35cc.
<b>Estrategia de comunicación</b>	Se refiere al conjunto de acciones que recopila, procesa y distribuye conocimientos e información alrededor de la actividad del negocio, tanto a nivel interno como externo. Es una herramienta que permite organizar y conectar las distintas rutas de traslado de información con el objetivo de maximizar el propósito, el impacto y la rentabilidad del negocio.
<b>Estrategias de marketing o mercadotecnia</b>	Son un conjunto de acciones centradas en el consumidor cuyo fin es el de alcanzar los objetivos de negocio de la empresa con éxito. Buscan transmitir el mensaje de la empresa, posicionar la marca o el producto en la mente del consumidor y por supuesto aumentar las ventas y los recursos. Es un proceso estratégico de comunicación externa que inicia desde la definición del modelo de negocio y se extiende hasta la operatividad diaria, proponiendo congruencia y enfoque de las acciones hacia las metas organizacionales.
<b>Estudio de mercado</b>	Es un conjunto de acciones que se ejecutan para saber la respuesta del mercado ante un producto o servicio. Analiza desde la oferta y la demanda, hasta los precios y los canales de distribución, tanto cualitativa como cuantitativamente.

<b>Exención</b>	Es un supuesto comprendido en el hecho imponible de un impuesto que la ley exime de obligatoriedad de pago. Son diversas las razones por las que se define la exención del pago de impuestos para una persona física o jurídica, pero normalmente van ligados a la compensación por un aporte positivo al desarrollo socioeconómico del país.
<b>Factura</b>	Es un documento legal que indica y autentifica que se ha comprado o vendido un producto o se ha prestado o recibido un servicio. En la factura se incluyen todos los datos propios de la operación y de las partes, y su la emisión es de carácter obligatorio.
<b>Fancy</b>	Bebida fantasía que se sirve helada en una copa con el borde azucarado.
<b>Fix</b>	Forma parte del grupo de los tragos largos. Se prepara con jugo de piña y se adorna con un trozo de la misma fruta, o de limón.
<b>Fizz</b>	Viene del inglés "frizzare" congelador es un trago largo alcohólico con jugo de limón y agua tónica. También se hace con ananá, frutilla etc. Se sirve bien helado.
<b>Flip</b>	Mezcla preparada con el agregado de huevo, Se sirve bien helado.
<b>Formalidad</b>	El emprendimiento debe estar preparado para darse a conocer y aprovechar las oportunidades que esto atraiga a través de la credibilidad. Cumplir con los aspectos básicos de registro o formalización proyecta credibilidad y confianza en las personas.
<b>Frappé</b>	Bebida no alcohólica que calma la sed, sobre la base de leche, jugo de frutas, etc. y hielo triturado.
<b>Fuentes de financiamiento</b>	Estas incluyen entidades financieras, prestamistas, individuos, entre otros. En general, son las mismas independientemente del país donde se decida emprender un negocio.

<b>Garantía</b>	Es un mecanismo para asegurar el cumplimiento de una obligación y así proteger los derechos y la salud legal o económica de alguna de las partes en una relación comercial, jurídica o financiera. En el caso de las empresas, al solicitar un crédito el solicitante deberá aportar garantías que representen mayor seguridad de cumplimiento para las partes involucradas. Esto facilita la aprobación de créditos, pues mitigan de alguna forma el riesgo de que todo salga mal.
<b>High ball</b>	Trago largo preparado con bebidas gaseosas y otros ingredientes. Existe un trago con el mismo nombre.
<b>Hoja de cálculo</b>	Es una herramienta informática destinada a calcular ecuaciones de manera automática, con la ventaja de corregir algún error que se presente. Hace cálculos financieros y puede crear gráficos de los resultados, organizando las operaciones a través de celdas y columnas.
<b>Hot drink</b>	Bebida mezclada que se sirve caliente, en pequeñas o grandes copas o vasos.
<b>Idea de negocio</b>	Es el producto o servicio que quiero ofrecer al mercado. El medio para atraer a la clientela y obtener así beneficio económico. Idea que responde a una necesidad que demanda el mercado o a una oportunidad vislumbrada en el mismo (enfoque de mercado), y no a un capricho u ocurrencia del emprendedor o la emprendedora.
<b>Identidad</b>	Es el conjunto de rasgos, características de una empresa, que la definen y la distinguen de otras.
<b>Identidad gráfica</b>	El contenido teórico o noticioso que se comunica debe verse reforzado y respaldado por elementos gráficos como un logotipo, videos o imágenes que reflejen la esencia de la actividad del negocio y que hagan más sencillo su distribución.

<b>Identidad organizacional</b>	Contar con una definición clara de objetivos, misión, visión, valores y descripción del equipo de trabajo, facilita el entendimiento del valor del emprendimiento o negocio.
<b>Impacto ambiental</b>	Es la alteración del medio ambiente, provocada directa o indirectamente por un proyecto o actividad en un área determinada. En términos simples, es la modificación del ambiente ocasionada por la acción del hombre o de la naturaleza.
<b>Impacto social</b>	Resultado o consecuencia de una determinada acción en una comunidad. En el ámbito corporativo suele emplearse para nombrar los efectos que producen las actividades desarrolladas por una empresa.
<b>Impuestos</b>	Tributos sin contraprestación exigidos por la ley, cuyo “hecho imponible” se define según la realización de negocios, actividades o hechos de naturaleza jurídica o económica que manifiestan la capacidad económica del quien tributa.
<b>Incubación</b>	Proceso de formación y preparación de emprendimientos y proyectos de negocios en sus etapas iniciales, principalmente. Durante la incubación se evalúa la viabilidad técnica, financiera y de penetración de mercado de un negocio, se proporcionan servicios de apoyo operativo tales como la facilitación del espacio físico de trabajo, asesorías legales y de mercadeo, estrategia de ventas e incluso acceso a financiamiento y capital semilla.
<b>Industria 4.0</b>	La Cuarta Revolución Industrial, también conocida como industria 4.0, implica la promesa de una nueva revolución que combina técnicas avanzadas de producción y operaciones con tecnologías inteligentes que se integrarán en las organizaciones, las personas y los activos. Esta revolución está marcada por la aparición de nuevas tecnologías como la robótica, la analítica, la inteligencia artificial, las tecnologías cognitivas, la nanotecnología y el Internet of Things (IoT), entre otros.

“Encendamos juntos la luz”

<b>Ingeniería social</b>	Es la práctica de obtener información confidencial a través de la manipulación de usuarios legítimos. Es una técnica que pueden usar ciertas personas para obtener información, acceso o privilegios en sistemas de información que les permitan realizar algún acto que perjudique o exponga la persona u organismo comprometido a riesgo o abusos.
<b>Innovación</b>	Es la creación de cualquier bien, servicio o proceso que sea nuevo para la unidad de negocios. Es la herramienta clave de los empresarios, el medio por el cual aprovechan los cambios como una oportunidad.
<b>Inteligencia artificial</b>	Es la combinación de algoritmos planteados con el propósito de crear máquinas que presenten las mismas capacidades que el ser humano.
<b>Internet de las Cosas (IOT)</b>	Según el Grupo de Soluciones Empresariales para Internet (IBSG) de Cisco, el IoT es simplemente el momento en el que hay más "cosas u objetos" que personas conectados a internet. En la actualidad, el IoT se compone de un conjunto disperso de redes dispares diseñadas a medida. En 2003, había aproximadamente 6300 millones de personas en el planeta y 500 millones de dispositivos conectados a Internet. Al dividir el número de dispositivos conectados por la población mundial, vemos que había menos de un dispositivo (0,08 dispositivos) por persona. Basándonos en la definición del IBSG de Cisco, el IoT todavía no existía en 2003, ya que la cantidad de cosas conectadas era relativamente pequeña, debido a que los dispositivos ubicuos, como los celulares, estaban todavía empezando a introducirse en el mercado. Por ejemplo, Steve Jobs, el director ejecutivo de Apple, no presentó el iPhone hasta el 9 de enero de 2007, en la Conferencia Macworld. El crecimiento explosivo de los celulares y tabletas elevó el número de dispositivos conectados a Internet a 12 500 millones en 2010, mientras que la población mundial llegó a los 6800 millones, lo que significa que el número de dispositivos conectados por persona era de más de uno (1,84, para ser exactos) por primera vez en la historia.

**“Encendamos juntos la luz”**

<b>Inversión</b>	Es una colocación de capital en una figura de negocio con la intención de aportar al desarrollo de esta para obtener una ganancia futura. Esta acción supone renunciar a la posibilidad de un beneficio inmediato a cambio de uno más atractivo en el futuro. Una inversión, por supuesto, representa un riesgo para quien invierte, por lo que se suele analizar con detenimiento y minuciosamente las probabilidades de éxito del negocio que solicita o espera la inversión, tomando en cuenta factores como el capital humano, el modelo de negocio, la viabilidad del producto y las oportunidades en el mercado, entre otras.
<b>Julep</b>	Trago largo caracterizado por sus hojas de menta machacadas.
<b>Latte</b>	Una parte de café y una parte de leche caliente emulsionada.
<b>Latteart</b>	Crear diseños en la superficie de un espresso con leche emulsionada.
<b>Long drink</b>	Literalmente del inglés “bebida larga”. Es una preparación mezclada fría y ligeramente alcohólica que lleva agregado jugo de frutas, jarabes, etc. Se sirve helada en vasos altos. Es especial para calmar la sed.
<b>Lungo</b>	Es la antítesis del ristretto, un espresso preparado con mayor cantidad de agua. La mayor exposición del café al calor extrae componentes que no están presentes en un espresso.
<b>Macchiato</b>	Café espresso sobre una base de leche emulsionada. Es el café el que mancha la leche, de ahí su nombre.
<b>Malware</b>	Es un software malicioso que tiene como objetivo infiltrarse o dañar un sistema de información sin el consentimiento de su propietario. Existen diferentes tipos de malware como los troyanos, los worms, los bots, el spyware, el ransomware, entre otros.
<b>Marca</b>	Es el símbolo que representa a la empresa, ya sea gráfico o no. Es la síntesis máxima del propósito y el negocio que supone la empresa o emprendimiento, y constituye el principal instrumento de promoción e identificación de este.

“Encendamos juntos la luz”

<b>Mercado</b>	Es el grupo o población de posibles consumidores. Existe donde se presenta una demanda para un producto en particular. Los clientes pueden ser individuos privados, otras empresas o gobiernos.
<b>Mise en place</b>	El lugar donde el barman realiza su trabajo.
<b>Mixología</b>	El proceso de mezclar las bebidas con arte e imaginación.
<b>Modelo de negocio</b>	Se define como la forma en que una empresa o emprendimiento desarrolla su negocio y genera ingresos. La estructuración de este modelo varía mucho según la identidad y el tipo de bien que ofrece cada emprendimiento. Incluso, en ocasiones es justo el modelo de negocio lo que diferencia a empresas similares, y lo que define cuál de ellas es más exitosa.
<b>Molienda</b>	La molienda es el grano de café molido. Dependiendo del grosor de sus partículas será más adecuada para diferentes tipos de elaboración.
<b>Montaje de auditorio</b>	Este montaje de mesas es muy popular cuando la agenda son exposiciones, conferencias o reuniones de cualquier tipo, en este tipo de montaje se colocan las sillas juntas pero en hiladas ya sean rectas o circulares.
<b>Montaje de cóctel</b>	Es otro tipo de montaje de mesa para eventos grandes, suele emplearse generalmente como un recurso ante la ausencia de un espacio para la ubicación y adecuación de mesas, representa un montaje de mesa que ofrece bastante facilidades cuando la lista de asistentes al evento es demasiado amplia al ser un montaje de pie, se recomienda disponer de al menos sillas para la mitad de los invitados.
<b>Montaje de escuela</b>	Es el montaje de mesa típico cuando se habla de grandes dimensiones, como su nombre lo indica es muy popular para la realización de actividades académicas, las mesas que se utilizan tienen forma rectangular y cuentan con capacidad para cuatro e incluso seis personas dejando un pequeño espacio entre cada una para no interrumpir su movilidad.

<b>Montaje de la cristalería</b>	Cristalería se compone de copas, vasos y jarra
<b>Montaje de mesa para comida formal</b>	El primer aspecto importante para el montaje de mesas es la mantelería, la selección de un cubre mantel y servilletas que cuidando que su diseño y material de confección estén alineados con la decoración y concepto de la comida, todos estos factores son la base para un correcto montaje de mesa para el caso de una comida formal.
<b>Montaje de u</b>	Este montaje de mesa consiste en la ubicación de las mesas y sillas formando la vocal, suele utilizarse para eventos con asistencias no muy grandes para evitar que los asistentes estén distanciados el uno del otro.
<b>Montaje del plato de pan</b>	El plato de pan se ubica en la mesa después de haber ubicado toda la cubertería, específicamente al lado del tenedor de entrada cuidando que se alinee con todos los demás elementos.
<b>Montaje y ubicación de la cubertería</b>	La cubertería es el conjunto de los cubiertos que los comensales utilizarán para comer, esta dependerá exclusivamente de los platos que compongan el menú planeado para el evento y se dispondrán siguiendo el orden de utilización ideal que dará el comensal a cada uno. Los cubiertos a utilizar con el último plato que degustará el comensal deben ir lo más cerca posible del plato, es decir, hacia el interior y los cubiertos que se utilizarán en primer lugar deben ir hacia el exterior.
<b>Nube</b>	Es una plataforma que hace posible la oferta de recursos informáticos bajo demanda a través de internet. Les permite a los usuarios acceder fácilmente a servicios alojados en centros de datos remotos.

<b>Obbler</b>	Literalmente del inglés “remendón”; enamericano, en cambio “bebida helada”. Trago largo poco alcohólico que contiene mucha fruta fresca exprimida. Al final de la preparación, contrariamente a lo acostumbrado, se le agrega hielo y se completa con soda. Se sirve en una copa muy delgada.
<b>On the rocks</b>	Bebida servida con cubitos de hielo; ej. whisky.
<b>Oportunidad de negocio</b>	Cualquier idea que se enfoque en la mejora de algo existente o bien en aprovechar tendencias y comportamiento del mercado. Ejemplo encendedor, que evolucionó y optimizó el uso del fuego portátil, gracias a la oportunidad que brindó la nueva tecnología en su momento.
<b>Persona emprendedora</b>	Es aquella que busca resolver problemáticas, solventar necesidades propias o sociales, o aprovechar oportunidades a partir de ideas creativas en una estructura de negocio, ya sea con fines de lucro o no. La persona emprendedora requiere poseer un buen balance entre habilidades duras (o técnicas), habilidades blandas y habilidades emocionales, permitiéndole auto motivarse y auto superarse de manera constante y paralelamente atender las necesidades del proyecto y el equipo de trabajo.
<b>Persona física</b>	Es toda aquella persona humana con la potestad de ejercer derechos y contraer obligaciones a título personal. En este caso, este individuo es quien asume todas las responsabilidades de la empresa.
<b>Persona jurídica</b>	Es una institución legal conformada por una o más personas físicas o jurídicas para cumplir un objetivo social y/o económico, que tiene la potestad igualmente de ejercer derechos y contraer obligaciones, pero que cuya responsabilidad es compartida entre las partes que la conforman.
<b>Phishing</b>	También conocido como suplantación de identidad, es una estafa electrónica donde el criminal cibernético intenta adquirir información confidencial de

“Encendamos juntos la luz”

	forma fraudulenta. Es muy usado para robar contraseñas y números de tarjetas de crédito, entre otros datos sensibles.
<b>Plan de vida</b>	Planificación según los objetivos y las metas que tenga programadas una persona para cumplir con sus deseos y anhelos, esto puede ser tanto en el campo personal como así también en el profesional. Esquema vital que encaja en el orden de prioridades, valores y expectativas de una persona que como dueña de su destino decide cómo quiere vivir.
<b>Ponche</b>	Forma parte de la categoría de “hot drinks” bebidas calientes; inventada por los ingleses en el siglo XVIII durante su permanencia en la India.
<b>Pousse-café</b>	Cocktail que se prepara directamente en un vaso alto y estrecho, vertiendo los distintos licores sin que se mezclen. Se han de colocar primero los más densos y luego gradualmente los más livianos. Se forman así bandas de colores muy decorativas y curiosas.
<b>Procesador de texto</b>	Se refiere a un software informático que generalmente se utiliza para crear y editar documentos; esta aplicación informática se basa en la creación de textos que abarca desde cartas, informes, artículos de todo tipo, revistas, libros entre muchos otros, textos que después pueden ser almacenados e impresos. Los procesadores de texto ofrecen diferentes funcionalidades tales como tipográficas, organizativas, idiomáticas, que varían según el programa o software. Se podría decir que estos procesadores de textos son la suplantación de las antiguas máquinas de escribir, pero con la gran diferencia que no se limitan a solo escribir sino que poseen además una serie de características que ayudan a un usuario determinado a realizar con mayor eficacia sus tareas.
<b>Producto</b>	En mercadotecnia, un producto es una opción elegible, viable y repetible que la oferta pone a disposición de la demanda, para satisfacer una necesidad o atender un deseo a través de su uso o consumo. Son bienes o servicios que ofrecen las empresas

“Encendamos juntos la luz”

<b>Producto</b>	Se define como cualquier bien o servicio que satisface las necesidades y deseos de un consumidor. Algunos productos son tangibles (productos físicos) y otros son intangibles (servicios). Del producto depende también toda la estrategia de mercadeo, al menos al inicio de una empresa.
<b>Producto mínimo viable</b>	Según Eric Ries, autor del famoso y recomendado libro "The Lean Startup" el producto mínimo viable es "la versión de un nuevo producto que permite a un equipo recolectar la máxima cantidad de APRENDIZAJE validado sobre clientes al menor coste." Es decir, es una versión avanzada de un prototipo que ya está lo suficientemente depurada para lanzarse al mercado y cumplir los objetivos para los que fue creado.
<b>Propuesta de valor</b>	Es el método a través del cual se definen los aspectos de un producto o servicio que un cliente puede necesitar. Es una manera de presentar todas las ventajas de ese producto o servicio que satisfacen los requisitos de un segmento del mercado determinado, algunas de las cuales los competidores no pueden ofrecer. En otras palabras, la propuesta de valor hace referencia a todo aquello que hace única y atractiva una idea de negocio para sus clientes.
<b>Prototipo</b>	Hace referencia a la primera versión física o real que se desarrolla de algo (producto o servicio) y que sirve como modelo para la fabricación de los siguientes a modo de muestra. Es una excelente herramienta para probar antes de invertir y proceder a una extensa producción en serie de un producto. El propósito de su creación es que sus desarrolladores puedan advertir eventuales fallas en el funcionamiento y descubrir oportunidades de mejora.
<b>Realidad aumentada</b>	Es una tecnología que permite superponer elementos virtuales sobre nuestra visión de la realidad.



<b>Redes sociales</b>	Desde el punto de vista conceptual, es un grupo de personas que están interconectadas. Se caracterizan por la conformación de cadenas de participantes, que genera lo que se ha denominado el efecto "bola de nieve" entre un círculo de amigos, conocidos o personas que comparten intereses comunes. Generan nuevos códigos de comunicación, interacción, colaboración y cooperación entre sus participantes.
<b>Rickey</b>	Es un tipo de trago largo. Se prepara con sidra, almíbar y en algunos casos, con aguardiente.
<b>Ristretto</b>	Se prepara con la misma cantidad de café de un espresso pero con una cantidad menor de agua por lo que su sabor es mucho más concentrado.
<b>Robusta</b>	Variedad de café que presenta granos redondeados y de color bronce con un sabor más neutro que el arábica.
<b>Sangaree</b>	Es un cocktail con base alcohólica, al que se agrega azúcar y nuez moscada.
<b>Short drink</b>	Es la exacta definición de cocktail o "shot". Se sirve en copas o vasos chicos. Generalmente muy alcohólico.
<b>Simuladores</b>	Es un aparato, por lo general informático, que permite la reproducción de un sistema. Los simuladores reproducen sensaciones y experiencias que en la realidad pueden llegar a suceder. Un simulador pretende reproducir tanto las sensaciones físicas (velocidad, aceleración, percepción del entorno) como el comportamiento de los equipos de la máquina que se pretende simular.
<b>Sistema operativo de código abierto</b>	Se refiere a aquel sistema operativo en el que el código fuente se encuentra disponible para la consulta por parte de cualquier usuario.
<b>Sistema operativo de código propietario</b>	Se refiere aquel sistema operativo no existe una forma libre de acceso a su código fuente, el cual solo se encuentra a disposición de su desarrollador y no se permite su libre modificación, adaptación o incluso lectura por parte de terceros.

<b>Sling</b>	Forma parte del grupo de tragos largos. Se prepara con el agregado de almíbar y hielo.
<b>Sociedad Anónima (S.A.)</b>	Es una entidad jurídica en donde se participa como socio, por medio de una cantidad de acciones por un valor determinado. El capital social constituye un patrimonio distinto al personal. Se pueden constituir agencias o sucursales dentro y fuera de Costa Rica y realizar todo tipo de negocios. Si se quiere invertir o desarrollar alguna actividad, sin que el patrimonio personal responda por las deudas que se quiera adquirir, la sociedad es una perfecta opción, pues en ella responderá únicamente hasta el capital que haya sido aportado.
<b>Sociedad de Responsabilidad Limitada (S.R.L)</b>	Tiene casi las mismas características de una sociedad anónima. La independencia del patrimonio funciona exactamente igual a la S.A. Para su constitución se requiere igualmente un mínimo de dos personas que en este caso se denominan cuotistas. El capital social posteriormente puede ser traspasado a una sola persona. Para su administración, se requiere la existencia de un (a) gerente solamente, no obstante, se puede designar a un(a) subgerente también si se desea.
<b>Soddy</b>	Bebida caliente sobre la base de cacao y azúcar.
<b>Sostenibilidad ambiental</b>	Es la capacidad de continuar indefinidamente un comportamiento determinado. Esto quiere decir, que el término "sostenibilidad ambiental", identificándolo como acción del ser humano, tiene que ver con la capacidad de conservar, proteger y extender la vida y el comportamiento del medio ambiente de forma indefinida, sin afectaciones graves y ojalá sin afectaciones leves.
<b>Sour</b>	Literalmente del inglés "agrio". Bebida mezclada sobre la base de Whisky, Coñac, Gin, etc. con el agregado, en pequeñas dosis, de jugo de limón y almíbar.

**"Encendamos juntos la luz"**

<b>Tamper</b>	Pieza de aluminio pulido que sirve para prensar manualmente la molienda del café.
<b>Técnicas para generar ideas de negocios</b>	Técnicas para generar ideas de negocios; por ejemplo Lluvia de ideas, los seis sombreros para pensar, conexiones morfológicas forzadas, eligiendo idea final
<b>Tecnologías de información (TI)</b>	La tecnología de la información es la aplicación de computadoras y equipos de telecomunicación para almacenar, recuperar, transmitir y manipular datos; con frecuencia utilizado en el contexto de los negocios u otras empresas. El término es utilizado como sinónimo para las computadoras, y las redes de computadoras, pero también abarca otras tecnologías de distribución de información, tales como la televisión y los teléfonos. Múltiples industrias están asociadas con las tecnologías de la información, incluyendo hardware y software de computadoras, electrónica, internet, equipos de telecomunicación, e-commerce y servicios computacionales. Frecuentemente los términos TI y TIC suelen ser confundidos en su uso, mientras que TI refiere a tecnologías de la información, TIC implica además, aquellas destinadas a la comunicación. De esta forma, el término TI es un término más amplio y abarca a las TIC. "Las TI abarcan el dominio completo de la información, que incluye al hardware, al software, a los periféricos y a las redes. Un elemento cae dentro de la categoría de las TI cuando se usa con el propósito de almacenar, proteger, recuperar y procesar datos electrónicamente".
<b>Uniforme de la especialidad del MEP, blazer</b>	Es una chaqueta de vestir pero se diferencia de ella en que tiene un corte más informal , con accesorios como bolsillos de parche o botones metálicos. El blazer fue utilizado originariamente como chaqueta deportiva por lo que es una prenda de larga duración.
<b>Vestir la mesa</b>	Ahora que ya tienes montada toda la arquitectura en tu plano para el montaje de mesa, es momento de montar las mesas poniendo en ellas la vajilla, la cristalería y mantelería, esto se conoce como vestir la mesa

**"Encendamos juntos la luz"**

<b>Videoconferencia</b>	Sistema interactivo que permite a varios usuarios mantener una conversación virtual por medio de la transmisión en tiempo real de video, sonido y texto a través de Internet.
<b>Web</b>	Forma abreviada de World Wide Web, también conocida como www. Es el gran hipertexto, el espacio en el que se recoge toda la información que trasciende los ámbitos de comunicación locales. Los documentos básicos en la web son los HTML. Los usuarios recorren la web con la ayuda de un navegador
<b>Wine cocktail</b>	Mezcla de vinos aromáticos, servida bien helada.
<b>Zombie</b>	Pertenece al grupo de tragos largos, lleva muchos ingredientes y se sirve en vasos altos grandes.
<b>Zoom</b>	Trago largo que se prepara en la coctelera. Uno de sus componentes básicos es la crema de leche.



# Apéndices

“Encendamos juntos la luz”



## Appendix 1: Tenses

English Verb Tenses	PAST	PRESENT	FUTURE
SIMPLE	I <b>did</b> my homework.	I <b>do</b> my homework.	I <b>will do</b> my homework
CONTINUOUS	I <b>was doing</b> my homework.	I <b>am doing</b> my homework.	I <b>will be doing</b> my homework.
PERFECT SIMPLE	I <b>had done</b> my homework.	I <b>have done</b> my homework.	I <b>will have done</b> my homework.
PERFECT CONTINUOUS	I <b>had been doing</b> my homework.	I <b>have been doing</b> my homework.	I <b>will have been doing</b> my homework.

www.keepsilingenglish.com

“Encendamos juntos la luz”



## **Appendix 2. Restaurant and Food Services**

This industry is divided into two groups:

1. Those that prepare and serve food and those that produce and distribute food, equipment, and services needed by food providers. The most common example of the first group is restaurants. Restaurants employ front of the house people and back of the house people. The former includes bartenders, wait staff, hosts, and busboys. The latter includes chefs, cooks, managers, and dishwashers. Fast food restaurants limit their staff to food preparation people, managers, and cashiers.
  
2. The second group are: producers and distributors of food, equipment, and services, include equipment suppliers and food and beverage suppliers. Equipment suppliers are an example of a segment of the food service industry that does not deal directly with food. Salespeople inform owners and managers of the latest supplies and appliances. Food suppliers may represent a farm or a food production corporation. Their salespeople try to convince restaurants to use their products. Representatives from wineries and liquor companies work with restaurant chefs and bartenders to use their products in the restaurant.



3. The trend of food trucks adds a mobile component to food service and requires just a few people to drive the truck, cook the food, and serve it through a window.

Taken from: Restaurant and Food Services. <https://www.vault.com/industries-professions/industries/restaurants-and-food-services>

### **Appendix 3. Uses of the Conditionals**

#### **1. First conditional**

- a) Nature: Open condition, what is said in the condition is possible.
- b) Time: This condition refers either to present or to future time.

e.g. If he is late, we will have to go without him.

If my mother knows about this, we are in serious trouble.

#### **2. Second conditional**

- a) Nature: unreal (impossible) or improbable situations.
  - b) Time: present; the TENSE is past, but we are talking about the present, now.
- e.g. If I knew her name, I would tell you.



If I were you, I would tell my father.

Compare: If I become president, I will change the social security system. (Said by a presidential candidate)

If I became president, I would change the social security system. (Said by a schoolboy: improbable)

If we win this match, we are qualified for the semifinals.

If I won a million pounds, I would stop teaching. (improbable)

### 3. Third conditional

a) Nature: unreal

b) Time: Past (so we are talking about a situation that was not so in the past.)

e.g. If you had warned me, I would not have told your father about that party. (But you didn't, and I have).

Taken from: FIRST, SECOND, & THIRD CONDITIONAL( <http://guidetogrammar.org/grammar/conditional2.htm>)



## Appendix 4. Restaurant and bar setups



Taken from: [weheart.co.uk](http://weheart.co.uk) and [architecturaldigest.com](http://architecturaldigest.com)

**“Encendamos juntos la luz”**

## Appendix 5. Cooking Verbs

**ADD:** To put ingredients together; to put one ingredient with the others.

-**Add** more salt to the dish if necessary.

**BAKE:** To cook in an oven using heat and without extra fat, oil or liquid.

-It smells good in the kitchen because I'm **baking** a cake.

**BARBECUE:** To cook food (usually meat) by using fire or hot coals on a grill outside.

-I'm going to **barbecue** some sausages for lunch.

**BEAT:** To stir (usually eggs, cream, butter) quickly and continually to make a smooth or frothy mixture.

-**Beat** the cream until it starts to thicken.

**BLEND:** To mix two or more substances so they combine together. Often done in an appliance called a blender which has quickly rotating blades.

-You can **blend** fruit to make your own smoothie.

**BOIL:** To heat water or another liquid until little bubbles form.

-**Boil** the potatoes until they are cooked.

“Encendamos juntos la luz”



**BREAK:** To separate into smaller parts by force.

-**Break** the eggs into a glass bowl.

**BROIL:** To cook meat or vegetables on a rack with an extremely high temperature.

**CARVE:** To cut meat into slices.

-Who is going to **carve** the Thanksgiving turkey?

**CHOP:** To cut into small pieces, generally used with vegetables.

-**Chop** the spring onions then add them to the dish.

**COMBINE:** To put two or more things together.

**COOK:** To prepare food by heating it so that it is not raw and can be eaten.

-**Cook** the chicken until there are no pink parts.

**CRUSH:** To cause to separate or flatten by extreme force, often used with garlic.

**CUT:** To separate or divide a solid by using a knife.

-He **cut** the meat into little pieces.



**DRAIN:** to remove excess liquid from food after washing or cooking it.

-**Drain** the water from the pot of spaghetti.

**FRY:** To cook by putting the food into extremely hot oil.

-I **fried** some bacon and eggs for breakfast.

**GRATE:** To divide into small parts by rubbing on a serrated surface, usually used with cheese.

-**Grate** a large carrot and add it to the salad.

**GREASE:** To coat with oil or butter.

-Make sure you **grease** the pan before putting the mix in otherwise the cake will stick to the sides.

**GRILL:** To cook by putting the food on a grill; similar to barbecue. Also refers to heating the food under a grill in a cooker which radiates heat downwards.

**KNEAD:** To press and stretch dough with your hands. Usually used when making bread.

-**Knead** the dough for the pizza base.

**MEASURE:** To obtain an exact quantity or amount of an ingredient.

“Encendamos juntos la luz”



-**Measure** exactly half a teaspoon of curry.

**MELT:** to make something become liquid through heating.

-**Melt** the butter before adding it to the mix.

**MICROWAVE:** To heat up food with a microwave oven.

-Remove the food from the metal container before you **microwave** it.

**MINCE:** to grind food, normally meat, into small pieces. A machine is often used to do this.

**MIX:** To combine two or more things using a spoon, spatula, or electric mixer.

-**Mix** the flour, melted butter and sugar together.

**OPEN:** To remove the top from a can or jar.

**PEEL:** To remove the skin or outer layer from fruit or vegetables.

-**Peel** the potatoes before boiling them.

**POUR:** To transfer liquid from one container to another.

-**Pour** the chocolate sauce over the pears.

**ROAST:** To cook (usually meat and vegetables) in the oven or over a fire.



-We are going to **roast** the chicken and vegetables.

**SAUTÉ:** To quickly fry food by placing it in hot oil in a frying pan.

**SCRAMBLE:** To mix the white and yellow parts of eggs together while cooking them in a pan.

-**Scramble** the eggs in a frying pan.

**SIFT:** to put a fine substance through a sieve so as to remove lumps or large particles.

-**Sift** the flour into a large bowl.

**SLICE:** To cut into thin or wide portions that are of similar size.

-**Slice** the tomatoes and add them to the salad.

**SPRINKLE:** to cover an object or surface with small drops or particles of a substance.

-**Sprinkle** icing sugar over the cake.

**SQUEEZE:** to extract a liquid or soft substance from something by compressing it firmly.

-**Squeeze** the juice from three lemons.

**STEAM:** To cook by placing the food above boiling water. Steam is the vapor that comes from hot water.



**STIR:** To mix liquid ingredients by moving a spoon around in a circular motion.

-**Stir** until the sugar has completely dissolved.

**STIR-FRY:** To cook small pieces of food by moving it quickly in a wok or pan with hot oil.

-I'm going to **stir-fry** these vegetables.

**TENDERIZE:** to make meat softer and easier to eat by beating it or adding marinade before cooking it.

-I think we should **tenderize** the steak before cooking it.

**WASH:** To immerse food in water to make sure it becomes clean.

-**Wash** the strawberries before cutting them into pieces.

**WEIGH:** To measure the weight (grams, ounces or pounds) of something.

-**Weigh** the mix to make sure you have the right amount.

**WHISH:** to mix liquids, eggs, etc. into a stiff light mass, using a fork or a special tool (such as a whisk).

-**Whisk** all of the eggs together with the milk.



## Appendix 6. History of Coffee

### The History of Coffee

Coffee is one of the most consumed drinks in the world each year; a coffee in the morning or a couple in the afternoon has become a daily ritual for most people in Costa Rica. With so many choices of beans and flavors, Costa Rica's and the world's love of coffee is only increasing every year.

#### Ethiopia

Coffee grown worldwide can trace its heritage back centuries to the ancient coffee forests on the Ethiopian plateau. There, legend says the goat herder Kaldi first discovered the potential of these beloved beans. The story goes that Kaldi discovered coffee after he noticed that after eating the berries from a certain tree, his goats became so energetic that they did not want to sleep at night.

Kaldi reported his findings to the abbot of the local monastery, who made a drink with the berries and found that it kept him alert through the long hours of evening prayer. The abbot shared his discovery with the other monks at the monastery, and knowledge of the energizing berries began to spread. As word moved east and coffee reached the Arabian Peninsula, it began a journey which would bring these beans across the globe.

#### Arabia

Coffee cultivation and trade began on the Arabian Peninsula. By the 15th century, coffee was being grown in the Yemeni district of Arabia and by the 16th century it was known in Persia, Egypt, Syria, and Turkey.

Coffee was not only enjoyed in homes, but also in the many public coffee houses — called qahveh khaneh — which began to appear in cities across the Near East. The popularity of the coffee houses was unequaled and people frequented them for all kinds of social activity.

**“Encendamos juntos la luz”**



Not only did the patrons drink coffee and engage in conversation, but they also listened to music, watched performers, played chess and kept current on the news. Coffee houses quickly became such an important center for the exchange of information that they were often referred to as "Schools of the Wise."

With thousands of pilgrims visiting the holy city of Mecca each year from all over the world, knowledge of this "wine of Araby" began to spread.

### **Coffee in Europe**

European travelers to the Near East brought back stories of an unusual dark black beverage. By the 17th century, coffee had made its way to Europe and was becoming popular across the continent.

Some people reacted to this new beverage with suspicion or fear, calling it the "bitter invention of Satan." The local clergy condemned coffee when it came to Venice in 1615. The controversy was so great that Pope Clement VIII was asked to intervene. He decided to taste the beverage for himself before making a decision, and found the drink so satisfying that he gave it papal approval.

Despite such controversy, coffee houses were quickly becoming centers of social activity and communication in the major cities of England, Austria, France, Germany and Holland. In England "penny universities" sprang up, so called because for the price of a penny one could purchase a cup of coffee and engage in stimulating conversation.

Coffee began to replace the common breakfast drink beverages of the time — beer and wine. Those who drank coffee instead of alcohol began the day alert and energized, and not surprisingly, the quality of their work was greatly improved. (We like to think of this a precursor to the modern office coffee service.)

### **When Did Coffee First Arrive in Costa Rica?**

Coffee was first introduced in 1779, and the coffee beans were brought over to Costa Rica from Cuba. Although it is not known who was the first to bring it over or why, it is likely that we'll never know for sure why Costa Rica



became the first country in Central America to be introduced to coffee beans, but whoever did certainly did the world a favor.

The production of coffee beans quickly became one of the biggest money-makers for farmers. Initially, the production of the coffee beans was kept within the country, and it wasn't until 1820 that the country started exporting the beans to other countries in Central and South America starting with Panama with Chile following shortly after.

It took less than ten years for the income generated from exporting coffee beans to exceed that of other products such as tobacco and sugar, and this success changed the lives of many Costa Ricans who were involved in the farming and exporting at the time.

### **Why Does Coffee Grow so well in Costa Rica?**

Costa Rica grows Arabica bean; for this type of bean to grow well, it needs warm temperatures and a high altitude. The vast mountains that cover the country provide a high altitude, and the warm weather all year round makes for the perfect growing conditions.

Costa Rica only has two seasons throughout the year, dry and rainy, but both of these seasons with the constant ambient temperatures every day are perfect for growing. Additionally, the soil of these mountains is rich in volcanic ash which acts as a fertilizer meaning that coffee beans absolutely thrive in the landscapes of the Costa Rican mountains.

### **When is the Costa Rica Coffee Harvest?**

Unlike other countries where the coffee bean harvest will happen only once a year, Costa Rica manages to harvest coffee three times a year. The perfect growing conditions and vast land areas mean that this country is able to have more frequent harvests than other parts of the world.

**“Encendamos juntos la luz”**



Typically, January is the time when they are able to collect the most from the harvest, and it can be so much work that people are often brought in from neighboring countries to work in the coffee farms during these periods.

After the coffee bean cherries are picked, they must go through various processes in order to make them ready for selling. The time between picking the beans to them being ready for bagging and selling is roughly 24 hours; the processing must happen as quickly as possible so the full quality and flavors of the coffee beans can be maintained.

With an average of three cups of coffee drank a day just in America alone, it is very likely that you drink coffee from Costa Rica on a regular basis without even knowing it.

So, the next time you are sitting in your favorite coffee shop sipping on a **cappuccino**, or browsing the bags of beans in the supermarket, you will know far more about where it has come from and this will most definitely give you an even bigger appreciation of one of the world's greatest drinks.

Taken from: <https://ticotimes.net/2020/09/07/the-history-of-coffee-in-costa-rica> and  
<https://www.ncausa.org/About-Coffee/History-of-Coffee>

## Appendix 7. Comparatives and Superlatives



Comparison of adjectives			
Positive	Comparative	Superlative	VocabPage
 big	 bigger	 biggest	
Remember to use the <b>the</b> before a superlative.			
One syllable	slow old	slower older	slowest oldest
		-er	-est
One syllable ending in <b>-e</b>	fine rare	finer rarer	finest rarest
	double the final consonant and add -er                                    -est		
Adjectives with one vowel + one consonant	sad hot	sadder hotter	saddest hottest
	change <b>y</b> to <b>i</b> and add -er                                    -est		
Two syllables ending in <b>-e</b>	happy easy	happier easier	happiest easiest
	<b>more+</b>		<b>most+</b>
Two or more syllables	interesting famous	more famous more difficult	most famous most difficult
Irregular adjectives	good bad little much	better worse less more	best worst least most
VocabularyPage.com      by Huseyn Shavaddinli			

Taken from: <http://www.vocabularypage.com/2017/03/the-comparative-and-superlative.html>

**“Encendamos juntos la luz”**



## Appendix 8. Different Coffee Drinks



Espresso

The espresso, also known as a short black, is approximately 1 oz. of highly concentrated coffee. Although simple in appearance, it can be difficult to master.

**Ratio:** 1 shot of espresso

**Cup:** 2-4 oz. Espresso Cup



Double Espresso

A double espresso may also be listed as doppio, which is the Italian word for double. This drink is highly concentrated and strong.

**Ratio:** 2 shots of espresso

**Cup:** 3-4 oz. Demitasse Cup



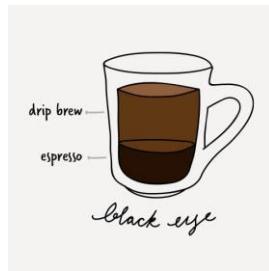
Red Eye

The red eye's purpose is to add a boost of caffeine to your standard cup of coffee.

**Ratio:** 1 shot of espresso + 6 oz. of drip-brewed coffee

**Cup:** 8 oz. Coffee Mug





### Black Eye

The black eye is just the doubled version of the red eye and is very high in caffeine.

**Ratio:** 2 shots of espresso + 6 oz. of drip-brewed coffee

**Cup:** 8-10 oz. Coffee Mug.



### Americano

Americanos are popular breakfast drinks and thought to have originated during World War II. Soldiers would add water to their coffee to extend their rations farther. The water dilutes the espresso while still maintaining a high level of caffeine.

**Ratio:** 1 shot of espresso + 3 oz. of hot water

**Cup:** 5-6 oz. Glass Coffee Mug



### Long Black

The long black is a similar coffee drink to the americano, but it originated in New Zealand and Australia. It generally has more crema than an americano.

**Ratio:** 2 shots of espresso + 3 oz. of hot water.

**Cup:** 6-8 oz. Glass Coffee Mug



### Macchiato

The word “macchiato” means mark or stain. This is in reference to the mark that steamed milk leaves on the surface of the espresso as it is dashed into the drink. Flavoring syrups are often added to the drink according to customer preference.

**Ratio:** 1 shot of espresso + 1 to 2 teaspoons of steamed milk

**Cup:** 3 oz. Glass Espresso Cup

### Long Macchiato

Often confused with a standard macchiato, the long macchiato is a taller version and will usually be identifiable by its distinct layers of coffee and steamed milk.

**Ratio:** 2 shots of espresso + 2 to 4 teaspoons of steamed milk

**Cup:** 5 oz. Rocks Glass

### Cortado

The cortado takes the macchiato one step further by evenly balancing the espresso with warm milk in order to reduce the acidity.

**Ratio:** 1 shot of espresso + 1 oz. of warm milk + 1 cm of foam

**Cup:** 5 oz. Rocks Glass





### Breve

The breve provides a decadent twist on the average espresso, adding steamed half-and-half to create a rich and creamy texture.

**Ratio:** 1 shot of espresso + 3 oz. of steamed half-and-half + 1 cm of foam

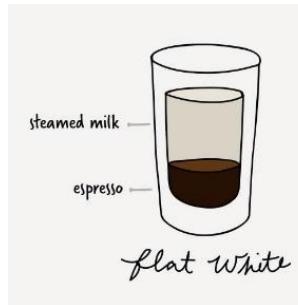
**Cup:** 5-7 oz. Low Cup



This creamy coffee drink is usually consumed at breakfast time in Italy and is loved in the United States as well. It is usually associated with indulgence and comfort because of its thick foam layer and additional flavorings that can be added to it.

**Ratio:** 1-2 shots of espresso + 2 oz. of steamed milk + 2 oz. of foamed milk + sprinkling of chocolate powder (optional)

**Cup:** 6-8 oz. Cappuccino Mug

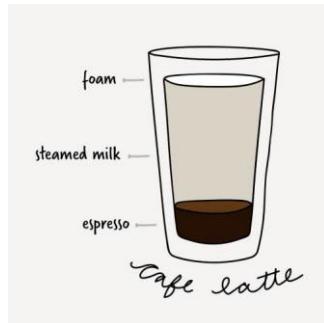


### Flat White

A flat white also originates from New Zealand and Australia and is very similar to a cappuccino but lacks the foam layer and chocolate powder. To keep the drink creamy rather than frothy, steamed milk from the bottom of the jug is used instead of from the top.

**Ratio:** 1 shot of espresso + 4 oz. of steamed milk

**Cup:** 6 oz. Glass Tumbler



### Cafe Latte

Cafe lattes are considered an introductory coffee drink since the acidity and bitterness of coffee is cut by the amount of milk in the beverage. Flavoring syrups are often added to the latte for those who enjoy sweeter drinks.

**Ratio:** 1 shot of espresso + 8-10 oz. of steamed milk + 1 cm of foam

**Cup:** 14 oz. Mixing Glass



### Mocha

The mocha is considered a coffee and hot chocolate hybrid. The chocolate powder or syrup gives it a rich and creamy flavor and cuts the acidity of the espresso.

**Ratio:** 1 shot of espresso + 1-2 oz. of chocolate syrup/powder + 1-3 oz. of steamed milk + 2-3 cm of foam or whipped cream

**Cup:** 6-8 oz. Irish Coffee Mug



### Vienna

There are a few variations on the Vienna, but one of the most common is made with two ingredients: espresso and whipped cream. The whipped cream takes the place of milk and sugar to provide a creamy texture.

**Ratio:** 1-2 shots of espresso + 2 oz. of whipped cream

**Cup:** 4-5 oz. Espresso Mug





### Affogato

Affogatos are more for a dessert coffee than a drink you would find at a cafe, but they can add a fun twist to your menu. They are made by pouring a shot of espresso over a scoop of vanilla ice cream to create a sweet after-meal treat.

**Ratio:** 1-2 shots of espresso + 1 scoop of vanilla ice cream

**Cup:** 5-7 oz. Dessert Dish



### Café au lait

The cafe au lait is typically made with French press coffee instead of an espresso shot to bring out the different flavors in the coffee. It is then paired with scalded milk instead of steamed milk and poured at a 50/50 ratio.

**Ratio:** 5 oz. French press coffee + 5 oz. scalded milk

**Cup:** 12 oz. Coffee Mug



### Iced Coffee

Iced coffees become very popular in the summertime in the United States. The recipes do have some variance, with some locations choosing to interchange milk with water in the recipe. Often, different flavoring syrups will be added per the preference of the customer.

**Ratio:** 2 oz. drip coffee or espresso + 4 oz. of ice + 4-6 oz of milk or water + flavoring syrup to taste

**Cup:** 14 oz. Mixing Glass



## Apéndice 9. Estándar de cualificación



**Volver al ÍNDICE**

CATÁLOGO NACIONAL DE CUALIFICACIONES DE LA EDUCACIÓN Y FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL DE COSTA RICA  
Organización de operaciones y servicios de alimentos y bebidas 6

**I. Identificación de la cualificación**

1 Código Cualificación: 1013-15-03-4

2 Cualificación (Nombre): Organización de operaciones y servicios de alimentos y bebidas

3 Nivel de cualificación: Técnico 4

4 Campo Amplio: 10 Servicios

5 Campo Específico: 101 Servicios Personales

6 Campo Detallado: 1013 Hotelería, restaurantes y servicios de banquetes

7 Campo Profesional: 1013-15 Hotelería y turismo

8 Campo Cualificación: 1013-15-03 Servicios de Alimentos y Bebidas

9 Tiempo de Vigencia del Estándar de Cualificación: 5 años

10 Fecha de actualización: junio 2025

11 Nivel de escolaridad requerido para el ingreso: III Ciclo de Educación General Básica

12 Nivel de escolaridad requerido para la titulación: III Ciclo de Educación General Básica

**Volver al ÍNDICE**

“Encendamos juntos la luz”

CATÁLOGO NACIONAL DE CALIFICACIONES DE LA EDUCACIÓN Y FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL DE COSTA RICA

**Organización de operaciones y servicios de alimentos y bebidas**

1013-15-03-4

7

**13**

**Competencia general:** Organizar el servicio de alimentos y bebidas en establecimientos gastronómicos como restaurantes, bares, cafeterías, entre otros, atendiendo y asesorando al cliente, con el objetivo de ofrecer un servicio de calidad, mediante la supervisión de los procesos, en cumplimiento de los procedimientos establecidos por la organización y normativa vigente, verificando la mejora continua.

**14**

**Competencias específicas de otros estándares de calificación requeridas para la titulación de este:**

1013-15-03-1 Operaciones de servicios de alimentos y bebidas:

- CE1 Ejecutar técnicas de higienización, inventarios y almacenamiento en las áreas de servicios de alimentos y bebidas, mediante el manejo de protocolos o procedimientos establecidos por la organización y normativa vigente, en respuesta a las indicaciones dadas por su superior inmediato.
- CE2 Emplear procedimientos para la decoración y ambientación en los servicios de restauración, eventos y banquetes aplicando técnicas de montaje de mesas, buffet, así como el aprovisionamiento y recepción de insumos en las áreas de consumo de alimentos y bebidas, mediante el manejo de protocolos establecidos por la organización y normativa vigente, en respuesta a las indicaciones dadas por su superior inmediato.
- CE3 Ejecutar preparaciones elementales para el servicio de alimentos y bebidas aplicando técnicas de flambeado, trinchado de plátanos, así como la elaboración de infusiones a la vista del cliente, en cumplimiento de procedimientos establecidos por la organización y normativa vigente, en respuesta a las indicaciones dadas por su superior inmediato.
- CE4 Ejecutar el servicio de alimentos y bebidas mediante la ruta de servicio, preparaciones de bebidas básicas alcoholicas y no alcoholicas, protocolos de servicio del vino, en cumplimiento de procedimientos establecidos por la organización normativa vigente y en respuesta a las indicaciones dadas por su superior inmediato.

[Retrocede](#)

[Volver al ÍNDICE](#)

[Avanza](#) >

CATÁLOGO NACIONAL DE CALIFICACIONES DE LA EDUCACIÓN Y FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL DE COSTA RICA

**Organización de operaciones y servicios de alimentos y bebidas**

1013-15-03-4

8

1013-15-03-2 Operaciones de bar y cafeteria, para el servicio de alimentos y bebidas:

- CE1 Ejecutar protocolos de higienización, inventario, organización y aprovisionamiento de equipos, utensilios y menajes en áreas operativas de bares y cafeterías, en cumplimiento de procedimientos establecidos por la organización y normativa vigente, responsabilizándose del trabajo asignado y en respuesta a las instrucciones dadas por su superior inmediato.
- CE2 Elabora coctelería clásica y nacional, mediante preparaciones previas, fichas técnicas, uso de equipo, utensilios y menajes especializado, en cumplimiento de procedimientos establecidos por la organización y normativa vigente, responsabilizándose del trabajo asignado y en respuesta a las instrucciones dadas por su superior inmediato.
- CE3 Preparar bebidas a base de café, té y otras infusiones, con métodos y fichas estandarizadas, mediante uso de equipo, utensilios, menaje especializado, en cumplimiento de procedimientos establecidos por la organización y normativa vigente, responsabilizándose del trabajo asignado y en respuesta a las instrucciones dadas por su superior inmediato.
- CE4 Preparar bebidas a base de café, té y otras infusiones con métodos y fichas estandarizadas, mediante uso de equipo, utensilios, menaje especializado, en cumplimiento de procedimientos establecidos por la organización y normativa vigente, responsabilizándose del trabajo asignado y en respuesta a las instrucciones dadas por su superior inmediato.

[Retrocede](#)

[Volver al ÍNDICE](#)

[Avanza](#) >

**“Encendamos juntos la luz”**

**Mapa de cualificación:**

**1013-15-03-4 Organización de operaciones y servicios de alimentos y bebidas**

**Mapa de cualificación:**

Calificación	Competencia general	Competencias específicas
15		<p><b>CE1</b> Crear bebidas alcohólicas y/o no alcohólicas innovadoras, según técnicas y métodos de la mixología y coctelería de autor, utilizando las técnicas de decoración, uso de maquinaria especializada, formas, técnicas y control de flujo de procesos, en cumplimiento de procedimientos establecidos por la organización y normativa vigente.</p> <p><b>CE2</b> Realizar las prestaciones de servicios promocionales y venta de sus servicios, teniendo en cuenta las técnicas de manejo, cata y degustación de los mismos, así como la asistencia técnica al personal de servicios de alimentos y bebidas, en cumplimiento de procedimientos establecidos para la organización y normativa vigente.</p> <p><b>CE3</b> Desarrollar cartas o menús para la oferta de servicios innovadores y/o no innovadores, como salsas, vinos, cocteles, café, té, leche, jugo, análisis del mercado, fechas, tipos de cerveza y otros elementos básicos para el desarrollo.</p> <p><b>CE4</b> Organizar las operaciones de servicio de alimentos y bebidas a cargo de autor, utilizando diferentes técnicas, maquinaria especializada, así como la normativa, procedimientos establecidos por la organización y normativa vigente.</p>

**Retrocede**      **Volver al ÍNDICE**      **Avanza**

**II. Descripción de las competencias específicas**

**Competencias específicas (CE)**      **Resultados de aprendizaje<sup>1</sup>**

**La persona es competente cuando:**

**CE1** Crear bebidas alcohólicas y/o no alcohólicas innovadoras, según técnicas y métodos de la mixología y coctelería de autor, utilizando elementos de innovación, técnicas de decoración, uso de maquinaria especializada, formas, técnicas y control de flujo de procesos, en cumplimiento de procedimientos establecidos por la organización y normativa vigente.

**1** Aplica técnicas para el control de inventarios, pedidos y requisiciones, dentro de las áreas operativas de servicio de alimentos y bebidas, mediante el uso de herramientas tecnológicas.

**2** Identifica las características de la mixología, según, métodos y técnicas creativas.

**3** Identifica las técnicas para la preparación de cocteles innovadores, tales como: decorado, deshidratado, fermentado, macerado, ahumado, entre otras.

**4** Identifica las características de materias primas nacionales e internacionales, utilizadas en la mixología para preparaciones innovadoras.

**5** Prepara bebidas alcohólicas y no alcohólicas innovadoras, utilizando las elaboraciones previas, mediante métodos y técnicas de la mixología y coctelería de autor, teniendo en cuenta las tendencias del mercado y buenas prácticas de manufactura.

**Retrocede**      **Volver al ÍNDICE**      **Avanza**

<sup>1</sup> Resultados de un trabajo que sigue alternativas de desarrollo, implicando y usando diferentes estrategias.

CATÁLOGO NACIONAL DE CUALIFICACIONES DE LA EDUCACIÓN Y FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL DE COSTA RICA

**Organización de operaciones y servicios de alimentos y bebidas**

1033-00-03-4

**Competencias específicas (CE)**      **Resultados de aprendizaje<sup>1</sup>**

6. Identifica las características sensoriales finales de las preparaciones de mixología tales como textura, sabor, color, entre otras, según protocolos establecidos.

7. Realiza el diseño y el montaje de las bebidas con elementos de innovación, utilizando técnicas de decoración, según buenas prácticas de manufactura y protocolos establecidos por la organización.

<sup>1</sup> Resultados de aprendizaje según elementos del descriptor Aplicación y salidas disciplinarias.

**Retrocede**      **Volver al ÍNDICE**      **Avanza**

CATÁLOGO NACIONAL DE CUALIFICACIONES DE LA EDUCACIÓN Y FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL DE COSTA RICA

**Organización de operaciones y servicios de alimentos y bebidas**

1033-00-03-4

**Evaluación del logro de la competencia específica N°1**

**Evidencias CE1**

**Conocimiento:** →

- Técnicas de control de inventarios, pedidos y requisiciones.
- Características de la mixología.
- Características de las técnicas para la preparación de cocteles innovadores.
- Características de materias primas nacionales e internacionales utilizadas en la mixología.
- Características de equipo especializado utilizado en la mixología.

**Desempeño:** →

- Organiza las preparaciones previas para las elaboraciones de mixología y coctelería de autor.
- Crea bebidas alcohólicas y no alcohólicas innovadoras.
- Realiza el diseño y el montaje de las bebidas con elementos de innovación, utilizando técnicas de decoración.
- Verifica las características sensoriales finales de cada preparación de mixología tales como textura, sabor, color, entre otras.

**Nota:** Los desempeños los realiza, atendiendo y asesorando al cliente, con el objetivo de ofrecer un servicio de calidad, mediante la supervisión de los procesos, en cumplimiento de los procedimientos establecidos por la organización y normativa vigente, verificando la mejora continua.

**Retrocede**      **Volver al ÍNDICE**      **Avanza**

CATÁLOGO NACIONAL DE CUALIFICACIONES DE LA EDUCACIÓN Y FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL DE COSTA RICA

## Organización de operaciones y servicios de alimentos y bebidas

13

Evaluación del logro de la competencia específica N°1

**Productos:**

- Bebidas alcohólicas con elementos innovadores.
- Bebidas no alcohólicas con elementos innovadores.
- Inventarios, pedidos y requisiciones elaborados con herramientas tecnológicas.

Nota: Los productos los realiza de acuerdo con técnicas y métodos de la mixología y coctelería de autor, utilizando elementos de innovación, técnicas de decoración, uso de equipos especializados, fichas técnicas y control de flujo de procesos, en cumplimiento de procedimientos establecidos por la organización y normativa vigente.

[Retrocede](#) [Volver al ÍNDICE](#) [Avanza](#)

CATÁLOGO NACIONAL DE CUALIFICACIONES DE LA EDUCACIÓN Y FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL DE COSTA RICA

## Organización de operaciones y servicios de alimentos y bebidas

14

Competencias específicas (CE) Resultados de aprendizaje

La persona es competente cuando:

**CE2**

2 Ejecutar los protocolos de servicio, promoción y venta de los vinos, teniendo en cuenta las técnicas de montaje cata y acompañamiento de la cata, así como la asistencia técnica al personal de servicios de alimentos y bebidas, en cumplimiento de procedimientos establecidos por la organización y normativas vigentes.

1. Identifica las características de la Sumillería, en cuanto a la historia del vino, la enología, denominación de origen y relevancia mundial, según nomenclaturas de cada uno de los países.
2. Identifica los requerimientos de almacenamiento de los vinos, en cuanto a temperatura, luminosidad, sonido, entre otros, con el fin de obtener un producto de calidad para la venta.
3. Aplica técnicas de inventario y control de aprovisionamiento en la cata de los vinos, según protocolos establecidos.
4. Identifica la clasificación de los vinos, según sus tipos de vinificación, para su debida recomendación en los maridajes.
5. Reconoce las estrategias de mercadeo para la venta de vinos, en atención al servicio de los clientes en la mesa.
6. Identifica los protocolos utilizados para la Cata del vino y otras bebidas alcohólicas, teniendo en cuenta las características sensoriales.
7. Aplica técnicas de maridaje como contraste, afinidad, contemporáneo, entre otras, teniendo en cuenta las preparaciones gastronómicas, el vino, otras bebidas y las solicitudes de los clientes.

[Retrocede](#) [Volver al ÍNDICE](#) [Avanza](#)



CATÁLOGO NACIONAL DE CUALIFICACIONES DE LA EDUCACIÓN Y FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL DE COSTA RICA

**Organización de operaciones y servicios de alimentos y bebidas**

15

1003-00-03-04

**Competencias específicas (CE)**      **Resultados de aprendizaje**

8. Aplica técnicas para la promoción y venta del vino, según estrategias de mercadeo, en atención al servicio de los clientes en la mesa.

9. Ejecuta los protocolos utilizados para el servicio de cata del vino y otras bebidas alcohólicas, mediante la solicitud del cliente.

10. Implementa controles de aprovisionamiento de la cava de vinos, según denominación de origen, técnicas de maridaje y oferta gastronómica establecida por la organización.

**Retrocede**      **Volver al ÍNDICE**      **Avanza** >

CATÁLOGO NACIONAL DE CUALIFICACIONES DE LA EDUCACIÓN Y FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL DE COSTA RICA

**Organización de operaciones y servicios de alimentos y bebidas**

16

1003-00-03-04

**Evaluación del logro de la competencia específica N°2**

**Evidencias CE2**

**Conocimiento:**

- Características de la Sumillería, en cuanto a la historia del vino, la enología, denominación de origen y relevancia mundial.
- Características de almacenamiento de los vinos, en cuanto a temperatura, luminosidad, sonido, entre otros.
- Clasificación de los vinos, según sus tipos de vinificación.
- Estrategias de mercadeo para la venta de vinos.
- Protocolos utilizados para la Cata del vino y otras bebidas alcohólicas.
- Técnicas de inventario y control de aprovisionamiento en la cava de los vinos

**Desempeño:**

- Aplica técnicas de maridaje como: contraste, afridad, contemporáneo, entre otros.
- Realiza la promoción y venta del vino, mediante las estrategias de mercadeo.
- Realiza el servicio de cata de vino, según protocolos establecidos.
- Realiza el servicio de otros tipos de bebidas alcohólicas, según protocolos establecidos.

**Nota:** Los desempeños los realiza, atendiendo y asesorando al cliente, con el objetivo de ofrecer un servicio de calidad, mediante la supervisión de los procesos, en cumplimiento de los procedimientos establecidos por la organización y normativa vigente, verificando la mejora continua.

**Retrocede**      **Volver al ÍNDICE**      **Avanza** >

[Retrocede](#) [Volver al ÍNDICE](#) [Avanza >](#)

Catálogo Nacional de Calificaciones de la Educación y Formación Técnica Profesional de Costa Rica

**Organización de operaciones y servicios de alimentos y bebidas** 17

Evaluación del logro de la competencia específica N°2

Producto:  \* Inventario de Cava de vinos.

Nota: Los productos los realiza de acuerdo con las técnicas de maridaje, cata y aprovisionamiento de la cava, así como la asistencia técnica al personal de servicios de alimentos y bebidas, en cumplimiento de procedimientos establecidos por la organización y normativa vigente.

[Retrocede](#) [Volver al ÍNDICE](#) [Avanza >](#)

[Retrocede](#) [Volver al ÍNDICE](#) [Avanza >](#)

Catálogo Nacional de Calificaciones de la Educación y Formación Técnica Profesional de Costa Rica

**Organización de operaciones y servicios de alimentos y bebidas** 18

Competencias específicas (CE) Resultados de aprendizaje

La persona es competente cuando:

**CE3**

Diseñar cartas o menús para la oferta de bebidas alcohólicas y no alcohólicas como licores, vinos, cocteles, café, entre otros, según análisis del mercado, fichas técnicas, costeo y elementos básicos para el diseño.

- Identifica técnicas para el análisis del mercado meta para la oferta de bebidas, según proyección de la organización.
- Identifica características de licores, vinos, cocteles, café, entre otros, según las necesidades establecidas por la organización y clientela.
- Identifica elementos para el diseño del menú de bebidas para los servicios de alimentos y bebidas, según de la organización.
- Diseña el menú de bebidas a partir fichas técnicas, presupuesto establecido, equipo especializado y herramientas tecnológicas.

[Retrocede](#) [Volver al ÍNDICE](#) [Avanza >](#)

“Encendamos juntos la luz”



CATÁLOGO NACIONAL DE CUALIFICACIONES DE LA EDUCACIÓN Y FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL DE COSTA RICA

**Organización de operaciones y servicios de alimentos y bebidas** 19

1023-00-023-0

Evaluación del logro de la competencia específica N°3

Evidencias CE3

**Conocimiento:**

- Técnicas para el análisis del mercado del servicio de bebidas.
- Características del menú de bebidas como licores, vinos, cocteles, café, entre otros.
- Elementos de diseño para menús de bebidas.

**Desempeño:** No aplica.

**Producto:**

- Diseño de menú de bebidas a partir fichas técnicas, presupuesto establecido, equipo especializado y herramientas tecnológicas.

Nota: Los productos los realiza según análisis del mercado, fichas técnicas, costeo y elementos básicos para el diseño.

[Retrocede](#) [Volver al ÍNDICE](#) [Avanza](#)

CATÁLOGO NACIONAL DE CUALIFICACIONES DE LA EDUCACIÓN Y FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL DE COSTA RICA

**Organización de operaciones y servicios de alimentos y bebidas** 20

1023-00-023-0

**Competencias específicas (CE)** **Resultados de aprendizaje**

La persona es competente cuando:

**CE4**

4 Organizar los procesos en áreas de servicios de alimentos y bebidas a cargo, según presupuesto, planes, rendimientos, requerimientos de recurso humano, procedimientos establecidos por la organización y normativa vigente.

1. Identifica los elementos, para la elaboración del presupuesto del área del servicio de alimentos y bebidas, con base en los requerimientos de la organización.
2. Elabora presupuestos del área del servicio de alimentos y bebidas, requerimientos de la organización.
3. Reconoce técnicas básicas para la contratación de personal, según los perfiles ocupacionales requeridos para servicios de alimentos y bebidas.
4. Aplica técnicas para la evaluación del desempeño del recurso humano en servicios de alimentos y bebidas, según protocolos establecidos por la organización.
5. Identifica los requerimientos generales para la organización de los servicios de alimentos y bebidas.
6. Realiza un plan para la organización del área de servicios de alimentos y bebidas, según objetivos de la organización, presupuesto, procesos operativos y recurso humano asignado.
7. Establece un plan de mantenimiento para equipos, maquinaria y utensilios empleados en los servicios de alimentos y bebidas.

[Retrocede](#) [Volver al ÍNDICE](#) [Avanza](#)

Catálogo Nacional de Cualificaciones de la Educación y Formación Técnica Profesional de Costa Rica

**Organización de operaciones y servicios de alimentos y bebidas**

21

Competencias específicas (CE)      Resultados de aprendizaje

1. Planifica las jornadas de trabajo del recurso humano, según requerimientos de la organización y normativa vigente.

2. Implementa los protocolos de servicio en el salón, bar y cafetería, según los establecidos por la organización como equipamiento, decoración, órdenes de eventos y banquetes.

3. Aplica técnicas de supervisión a procesos de servicios de alimentos y bebidas en el área de salón, bar y cafetería, según protocolos de la organización.

4. Identifica técnicas y herramientas utilizadas para la evaluación del servicio al cliente según tipología de la clientela.

5. Aplica técnicas para la verificación de los procesos de facturación, cobro y cierre de caja, según los protocolos de la organización y legislación vigente.

[Retrocede](#)      [Volver al ÍNDICE](#)      [Avanza](#) >

Catálogo Nacional de Cualificaciones de la Educación y Formación Técnica Profesional de Costa Rica

**Organización de operaciones y servicios de alimentos y bebidas**

22

Evaluación del logro de la competencia específica N°4

Evidencias CE4

**Conocimiento:**

- Elementos para la elaboración del presupuesto del área del servicio de alimentos y bebidas.
- Técnicas básicas para la contratación de personal.
- Técnicas para la evaluación del desempeño del recurso humano en servicios de alimentos y bebidas.
- Técnicas y herramientas utilizadas para la evaluación del servicio al cliente según tipología de la clientela.
- Requerimientos generales para la organización de los servicios de alimentos y bebidas.
- Perfiles ocupacionales para los servicios de alimentos y bebidas.
- Técnicas de supervisión a procesos de servicios de alimentos y bebidas en el área de salón, bar y cafetería.
- Código de trabajo.

**Desempeño:**

- Implementa los protocolos de servicio en el salón, bar y cafetería, según los establecidos por la organización como equipamiento, decoración, órdenes de eventos y banquetes.

Nota: Los desempeños los realiza, atendiendo y asesorando al cliente, con el objetivo de ofrecer un servicio de calidad, mediante la supervisión de los procesos, en cumplimiento de los procedimientos establecidos por la organización y normativa vigente, verificando la mejora continua.

[Retrocede](#)      [Volver al ÍNDICE](#)      [Avanza](#) >

**“Encendamos juntos la luz”**

CATÁLOGO NACIONAL DE CUALIFICACIONES DE LA EDUCACIÓN Y FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL DE COSTA RICA  
**Organización de operaciones y servicios de alimentos y bebidas**

25

Evaluación del logro de la competencia específica N°4

**Productos:**

- Reporte de planificación para los turnos y vacaciones del personal a cargo.
- Plan para la organización del área de servicios de alimentos y bebidas.
- Plan de mantenimiento para equipos, menajes y utensilios empleados en los servicios de alimentos y bebidas.
- Reporte de control de tiempos en los servicios de alimentos y bebidas.
- Presupuesto del área del servicio de alimentos y bebidas, con base en los requerimientos de la organización.

Nota: Los productos los realiza de acuerdo con presupuesto, planes remediales, requerimientos de recurso humano, procedimientos establecidos por la organización y normativa vigente.

 Retrocede

Volver al ÍNDICE

Avanza 

CATÁLOGO NACIONAL DE CUALIFICACIONES DE LA EDUCACIÓN Y FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL DE COSTA RICA  
**Organización de operaciones y servicios de alimentos y bebidas**

28

**IV. Contexto laboral**

16

**Condiciones del contexto laboral:**

- Trabajar con carga física
- Trabajar con carga mental
- Trabajar con exposición de agentes biológicos
- Trabajar jornada laboral mixta con horarios rotativos
- Trabajar en jornadas extensas con postura de pie
- Trabajar en ambientes abiertos y cerrados
- Trabajar bajo presión
- Trabajar con exposición de insumos con contenido alcoholíco
- Trabajar con equipo peligroso

17

**Ámbito de aplicación de la cualificación:**

- Restaurantes
- Bares
- Discotecas
- Cafeterías
- Eventos Especiales
- Empresas de Alojamiento
- Departamento de Banquetes
- Cruceros
- Clubs
- Instituciones
- Salas VIP de aeropuertos
- Sodas
- Complejos turísticos

18

Ocupaciones asociadas a este Estándar de Cualificación (EC) de acuerdo con Clasificador de Ocupaciones de Costa Rica (COCR):

- COCR-2011 / M12 Gerentes de restaurantes.
- COCR-2011 / S170 Comerciantes propietarios de pequeños establecimientos de servicios: restaurantes, sodas, hoteles, cabinas y otros.

 Retrocede

Volver al ÍNDICE

Avanza 

“Encendamos juntos la luz”

Catálogo Nacional de Cualificaciones de la Educación y Formación Técnica Profesional de Costa Rica  
**Organización de operaciones y servicios de alimentos y bebidas** 29  
1013-15-03-16

**19**

**Estándares de Cualificación vinculados y contenidos en el Catálogo de Cualificaciones de la EFTP-CR:**

- 1013-15-03-1 Operaciones de servicios de alimentos y bebidas.
- 1013-15-03-2 Operaciones de bar y cafeteria.
- 1013-15-03-3 Organización de operaciones y servicios de alimentos y bebidas.
- 1013-15-03-5 Administración de servicios de alimentos y bebidas.

**20**

**Estándares de Cualificación internacionales relacionados:**

- INCIAL HOT337\_3 Hostelería y Turismo.

Catálogo Nacional de Cualificaciones de la Educación y Formación Técnica Profesional de Costa Rica  
**Organización de operaciones y servicios de alimentos y bebidas** 30  
1013-15-03-16

**V. Emisión de diploma**

La persona que apruebe un Programa educativo que haya sido diseñado a partir del presente Estándar de Cualificación, según el Marco Nacional de Cualificaciones de la Educación y Formación Técnica Profesional de Costa Rica, se hace acreedora al diploma de:



Esta cualificación certifica que la persona es competente para:

Organizar el servicio de alimentos y bebidas en establecimientos gastronómicos como restaurantes, bares, cafeterías, entre otros, atendiendo y asesorando al cliente con el objetivo de ofrecer un servicio de calidad, mediante la supervisión de los procesos, en cumplimiento de los procedimientos establecidos por la organización y normativa vigente, verificando la mejora continua.

[Retrocede](#)

[Volver al ÍNDICE](#)

[Avanza >](#)

[Retrocede](#)

[Volver al ÍNDICE](#)

[Avanza >](#)

**“Encendamos juntos la luz”**

