

Provincia de La Pampa
Ministerio de Educación

SANTA ROSA, 08 ABR 2019

VISTO:

El Expediente N° 11508/17, caratulado: "MINISTERIO DE EDUCACIÓN – SUBSECRETARÍA DE EDUCACIÓN TÉCNICO PROFESIONAL - S/OFERTA FORMATIVA PARA LA FORMACIÓN PROFESIONAL INICIAL: "MOZO / CAMARERO DE SALÓN"; y

CONSIDERANDO:

Que la Formación Profesional es el conjunto de acciones cuyo propósito es la formación socio laboral para y en el trabajo, dirigida tanto a la adquisición y mejora de la cualificación como a la recualificación de los trabajadores, y que permite compatibilizar la promoción social, profesional y personal con la productividad de la economía nacional, regional y local. Incluye asimismo la especialización y profundización de conocimientos y capacidades en los niveles superiores de la educación formal;

Que la Ley de Educación Técnico Profesional N° 26058 establece como propósitos específicos para la Formación Profesional preparar, actualizar y desarrollar las capacidades de las personas para el trabajo, cualquiera sea su situación educativa inicial, a través de procesos que aseguren la adquisición de conocimientos científico-tecnológicos y el dominio de las competencias básicas, profesionales y sociales requerido por una o varias ocupaciones definidas en un campo ocupacional amplio, con inserción en el ámbito económico-productivo;

Que se entiende a la Formación Profesional como la acción formativa caracterizada por otorgar una certificación referenciada a un perfil profesional existente en el campo socio productivo, perteneciente a una familia y a un agrupamiento profesional determinado, acordado en los ámbitos institucionales de consulta establecidos a tales efectos;

Que dadas las diferencias entre la Formación Profesional y los niveles del Sistema Educativo que otorgan titulaciones, se admite para la primera formas de ingreso y de desarrollo propias y diversas de los requisitos académicos para estos últimos, tomándose en cuenta, en ese sentido, los Niveles de Certificación de la Formación Profesional previstos en las Resoluciones N° 13/07 y N° 115/10 del Consejo Federal de Educación, con la aplicación de los Marcos de Referencia aprobados por dicho Consejo Federal y considerando los conocimientos previos requeridos así como la pertinencia con el respectivo diseño curricular;

Que para establecer la trayectoria formativa de la presente oferta se han tenido en cuenta los Lineamientos y criterios para la organización institucional y el diseño curricular para la Formación Profesional establecidos en la Resolución N° 141/17 de este Ministerio, en concordancia a las Resoluciones N° 13/07, N° 115/10, N° 287/16 y N° 288/16 del Consejo Federal de Educación

Provincia de La Pampa
Ministerio de Educación

///2.-

de acuerdo con el Marco de Referencia y el respectivo proceso de Homologación y Validación Nacional de Títulos y Certificaciones;

Que la Ley de Educación Provincial N° 2511 dispone que las acciones formativas de Formación Profesional, deberán cumplir con las especificaciones reguladas por la Ley de Educación Técnico Profesional N° 26058 y todas sus reglamentaciones;

Que la Subsecretaría de Educación Técnico Profesional, atendiendo a las demandas del sector socio-productivo y haciendo uso de su facultad de planificar y ejecutar las políticas educativas para la Modalidad en todos sus niveles, ha formulado la trayectoria formativa para una nueva oferta de Formación Profesional, cuyo Perfil Profesional se denomina "Mozo / Camarero de Salón";

Que la oferta formativa se ha elaborado de acuerdo al Marco de Referencia para el Perfil Profesional "Mozo/Camarero de Salón", aprobado en la Resolución N.º 149/11 Anexo X del Consejo Federal de Educación; de conformidad con lo establecido por el artículo 21 de la Ley Nacional de Educación Técnico Profesional N° 26058 y el artículo 63 de la Ley de Educación Provincial N° 2511;

Que a tales efectos, resulta necesario establecer la estructura curricular con la carga horaria, módulos y contenidos, los entornos formativos, las prácticas profesionalizantes y los criterios de acreditación para asegurar el desarrollo de las capacidades profesionales que garanticen la calidad de la oferta formativa propuesta;

Que el equipo técnico de la Subsecretaría de Educación Técnico Profesional ha realizado su análisis a fin de validar la pertinencia y calidad de la oferta formativa presentada;

Que el artículo 132 incisos c), d), e), o) y s), de la Ley N° 2511 faculta al dictado de la presente norma legal;

Que ha tomado intervención la Delegación de Asesoría Letrada de Gobierno actuante en este Ministerio;

Que por todo lo expuesto resulta necesario dictar el presente acto administrativo;

POR ELLO:

LA MINISTRA DE EDUCACIÓN

RESUELVE:

Artículo 1º.- Apruébase la oferta formativa para la Formación Profesional Inicial "Mozo/Camarero de Salón" correspondiente a la Familia Profesional: Hotelería y Gastronomía; Agrupamiento: Gastronomía; y la

111

///.-

Provincia de La Pampa
Ministerio de Educación

///3.-

trayectoria formativa cuyo detalle de criterios de realización, referencial de ingreso, desarrollo curricular, calificación y acreditación, y entorno formativo figuran en el Anexo que forma parte de la presente Resolución.

Artículo 2º.- La carga horaria total de la oferta aprobada en el artículo 1º es de DOSCIENTOS CUARENTA (240) horas reloj.-

Artículo 3º.- Establécese que los estudiantes que acrediten los módulos que conforman la propuesta aprobada en el artículo 1º, obtendrán la Certificación de Formación Profesional Inicial "Mozo / Camarero de Salón", con validez Provincial.-

Artículo 4º.- Encomiéndase a la Subsecretaria de Educación Técnico Profesional a dar inicio al proceso de Homologación y Validación Nacional de Títulos y Certificaciones ante los Organismos Nacionales que correspondieren a tal efecto.-

Artículo 5º.- Regístrese, comuníquese, dese al Boletín Oficial, publíquese y pase a las Subsecretarías de Educación, de Educación Técnico Profesional y de Coordinación, a la Dirección General de Planeamiento, Evaluación y Control de Gestión y al Centro Provincial de Información Educativa de la Subsecretaría de Coordinación a sus efectos.-

RESOLUCIÓN N° 336 /19
GJM/SPA/AF/cnw/fhp



Prof. María Cristina Garello
MINISTRA DE EDUCACION

Provincia de La Pampa
Ministerio de Educación

ANEXO

Ministerio de Educación
Subsecretaría de Educación
Técnico Profesional

Oferta Formativa de Formación Profesional Inicial

MOZO/CAMARERO DE SALÓN

Provincia de La Pampa
Ministerio de Educación

III.2.-

MOZO / CAMARERO DE SALÓN

1. SOBRE LA IDENTIFICACIÓN DE LA CERTIFICACIÓN:

Sector/es de actividad socio productiva: GASTRONOMÍA.

Denominación del perfil profesional: MOZO / CAMARERO DE SALÓN.

Familia profesional: HOTELERÍA Y GASTRONOMÍA.

Denominación de la certificación de referencia: MOZO / CAMARERO DE SALÓN.

Ámbito de la trayectoria formativa: FORMACIÓN PROFESIONAL.

Tipo de certificación: FORMACIÓN PROFESIONAL INICIAL.

Nivel de la Certificación: NIVEL I.

Marco de Referencia: N°149/11 – ANEXO X.

2. REFERENCIA AL PERFIL PROFESIONAL

JUSTIFICACIÓN DEL PERFIL:

En función de las características y requerimientos del sector, el Ministerio de Educación siguiendo recomendaciones del Instituto Nacional de Educación Técnica – INET - realiza los diseños curriculares de cada formación de Formación Profesional en función al conjunto de figuras de la Familia Profesional Textil e Indumentaria agrupando Figuras Profesionales afines que contienen varias capacidades en común y utilizan equipos e instrumentos de características y alcances similares y complementarios.

El agrupamiento Gastronomía se compone de las siguientes ofertas formativas de Formación Profesional:

- Cocinero.
- Panadero.
- Pastelero.
- Mozo / Camarero de Salón.
- Asistente gastronómico.
- Bartender.
- Sommelier.

ALCANCE DEL PERFIL PROFESIONAL:

III.-

Provincia de La Pampa
Ministerio de Educación

///3.-

El Mozo/Camarero de Salón está capacitado, de acuerdo a las actividades que se desarrollan en el Perfil Profesional, para realizar el servicio de alimentos y bebidas, organizar su plaza de trabajo, acondicionar los recursos materiales, dar la acogida, vender, asistir y atender al comensal, desde su ingreso hasta su salida del establecimiento. Busca lograr satisfacer las expectativas del cliente brindando servicios de calidad, atendiendo y gestionando las quejas y reclamos y respetando los procedimientos del establecimiento.

Este profesional tendrá capacidad para actuar como responsable del área de salón o en el marco de un equipo de trabajo en el proceso de servicio de alimentos y bebidas.

Este profesional tendrá capacidad para actuar con autonomía en el proceso de servicio de alimentos y bebidas. Estará en condiciones de tomar decisiones en situaciones complejas y no rutinarias que se le presenten en las operaciones de servicio, aplicando criterios de la calidad y reconociendo los diversos objetivos establecidos por la organización.

FUNCIONES QUE EJERCE EL PROFESIONAL:

Organizar la *Mise en place* del área de servicio

El Mozo/Camarero de Salón, en el marco de esta función profesional, está capacitado para actuar en la gestión de los procesos de *mise en place*: organizar las actividades del día fijando prioridades, ordenar y poner a punto el espacio de trabajo, asegurarse de contar con todos los elementos necesarios y en condiciones. A su vez, está capacitado para actuar en el post servicio: montaje y desmontaje de las mesas requeridas para la prestación del servicio gastronómico. El Mozo/Camarero de Salón, acondiciona y reorganiza el área de servicio con criterios de valoración estética, adecua componentes a las necesidades del destinatario, aplica normas de protocolo y ceremonial al momento del montaje y las normas de seguridad e higiene en la manipulación de los elementos.

Recibir al comensal, vender alimentos y/o bebidas.

El Mozo/Camarero de Salón, en el marco de esta función profesional, está capacitado para dar la acogida y acomodar al cliente en el establecimiento, verificar si existe reservación previa y establece un acuerdo tácito con el destinatario para su acomodación en el salón/comedor. En esta función interactúa con el destinatario adecuando la oferta gastronómica a las necesidades, gustos del cliente y a la oferta disponible en el establecimiento. Asimismo, en este proceso de interacción, el profesional pone en juego la descripción de servicios al cliente tanto del establecimiento como de la localidad y región en donde se encuentra inserto. Está capacitado para considerar y respetar las normas de protocolo y ceremonial, seguir la secuencia de tareas,

///.-

Provincia de La Pampa
Ministerio de Educación

///4.-

realizar su control para prever necesidades posibles y es competente, para realizar el mantenimiento y montaje de mesas durante el proceso de prestación del servicio.

Gestionar la comanda y servir alimentos y/o bebidas.

El Mozo/Camarero de Salón, en el marco de esta función profesional, está capacitado para presentar la oferta del establecimiento; recibir, tomar solicitudes y pedidos y atender al cliente conforme a sus necesidades, de acuerdo a la disponibilidad de los productos e insumos, aplicando reglas de cortesía.

En esta función el profesional maneja información relacionada con las bebidas, sus características y maridajes con los tipos de menú, composición y técnicas de cocción de los platos, coteja la existencia de sus ingredientes y disponibilidad. Asimismo, en el cumplimiento de esta función maneja los tiempos de espera de la comanda ofreciendo servicios adicionales interpretando las necesidades, tiempos, preferencias y gustos del destinatario.

Cerrar el servicio.

El Mozo/Camarero de Salón, en el marco de esta función profesional, está capacitado para presentar la adición respetando las normas de protocolo y cerrar el servicio de atención al cliente considerando formas de pago y su conformidad; aplicar criterios de optimización en el post servicio para agilizar la rotación de las mesas y mantener las condiciones de higiene y seguridad fijadas por el establecimiento.

Atender y gestionar las quejas y reclamos.

El Mozo/Camarero de Salón, en el marco de esta función profesional, está capacitado para identificar situaciones problemáticas e imprevistos, actuar en el manejo de situaciones críticas del servicio y resolver conflictos. A su vez, está capacitado para recibir, atender y resolver solicitudes, reclamos, quejas planteadas por los clientes, logrando la mayor satisfacción en los mismos.

Operar en la comercialización del producto.

Realiza el acabado y preparación del producto para la venta. Realiza las operaciones de marketing y venta de producto terminado. Conviene las condiciones de empleo de acuerdo a las normas legales vigentes. Y promueve y gestiona su propio trabajo.

ÁREA OCUPACIONAL:

El Mozo/Camarero de Salón, se desempeña en el área de servicios gastronómicos de establecimientos de distinta envergadura, donde se produce elaboración y servicio de alimentos, entre otros: restaurantes, confiterías, bares, áreas gastronómicas (en servicios de alojamiento, buques, escuelas, hospitales,

↑

Provincia de La Pampa
Ministerio de Educación

III5.-

cárceles, patios de comidas, servicios de catering aéreos, terrestres o marítimos) ámbitos industriales, fábricas (comedores industriales), plantas productoras de alimentos elaborados.

Así mismo en las áreas de recepción de productos alimenticios en: comercios minoristas, mayoristas y grandes cadenas; lugares donde se presten servicios alimenticios (transportes, etc.); confiterías y pastelerías, etc.; heladerías industriales; mayoristas de productos alimenticios; frigoríficos; industrias de panificación y productos alimenticios listos para consumir; enfiados y congelados; entre otros.

3. SOBRE LA TRAYECTORIA FORMATIVA

Las capacidades profesionales y su correlación con las funciones que ejerce el profesional. El proceso de formación, habrá de organizarse en torno a la adquisición y la acreditación de un conjunto de capacidades profesionales que están en la base de los desempeños profesionales descritos en el perfil del Mozo/Camarero de salón.

Capacidades profesionales para el perfil en su conjunto

- Analizar el comportamiento de los individuos y de los grupos en las organizaciones.
- Aplicar las normas de seguridad específicas, tanto en las tareas propias como en el contexto general de trabajo, en cuanto a su seguridad personal y de terceros, manteniendo las condiciones de orden e higiene del ambiente.
- Aplicar las técnicas adecuadas para la presentación de los vinos y el maridaje considerando: los diversos tipos de eventos, la operación de las maquinarias, los criterios de valoración estética, los de higiene y los de seguridad a lo largo del proceso.
- Aplicar las técnicas adecuadas para la presentación de platos, complementos, postres y guarniciones considerando la operación de las máquinas, los criterios de valoración estética higiene y seguridad a lo largo del proceso.
- Aplicar técnicas específicas de servicio de bebidas y comidas.
- Aplicar técnicas específicas de servicio de cata y maridaje.
- Brindar muestras de seguridad, lealtad, flexibilidad, eficacia y aprendizaje en el desarrollo personal, en la vinculación con los clientes y con el equipo de trabajo.
- Comprender e identificar en la carta las preparaciones a realizar para planificar y organizar la confección de la mise en place con el fin de asegurar la disponibilidad de las preparaciones al momento del servicio.
- Comprender y producir diferentes tipos de actos comunicativos simples orales y escritos relacionados a área específica laboral.

Provincia de La Pampa
Ministerio de Educación

///6.-

- Distinguir los utensilios y vajilla, mesas, sillas y blanco, y maquinarias según distintos tipos de bebidas y comidas, evento y/o tipo de servicio.
- Establecer relaciones sociales de cooperación, coordinación e intercambio en el propio equipo de trabajo, con otros equipos o de otros sectores de la organización, que intervengan con sus actividades.
- Expresar a través de formas gestuales, verbales y visibles su predisposición favorable en el proceso de servicio de gastronomía a los destinatarios aplicando normas de cortaría y buen trato.
- Gestionar la adquisición de insumos y bienes de capital y su almacenamiento.
- Gestionar la relación comercial que posibilite la obtención de empleo y las relaciones que devengan con los prestadores de servicios.
- Identificar los procesos de atención al cliente y servicios de alimentación y bebidas.
- Interpretar la información técnica, escrita y verbal, relacionada con los productos, los procesos y/o la tecnología aplicable a los trabajos en la cocina, identificando los códigos y simbología propia de la actividad. Verificando su pertinencia y su alcance para la realización de una acción requerida.
- Interpretar y aplicar la normativa pertinente a los derechos laborales y a las obligaciones impositivas.
- Mantener contacto directo con los clientes, comunicarse y brindar asesoramiento sobre comidas, postres, bebidas, tragos, cocteles y combinados.
- Seleccionar las máquinas, las herramientas e insumos, los elementos de protección personal y las técnicas de trabajo para asegurar que se cumplan con los estándares de seguridad laboral. Y se optimicen las características organolépticas de los productos durante los procesos de procesamiento y venta del servicio.
- Transferir la información de los procesos de producción, relacionada con productos o procesos, verificando su pertinencia y alcance para realizar una acción requerida.
- Transmitir información técnica de manera verbal, sobre el desarrollo de las actividades que le fueron encomendadas para poder distribuir y organizar el trabajo.
- Transmitir información técnica de manera verbal, sobre el desarrollo de las actividades que le fueron encomendadas para poder distribuir y organizar el trabajo. Aplicar las técnicas adecuadas para la presentación de platos, complementos, postres y guarniciones considerando la operación de las maquinarias, los criterios de valoración estética, higiene y seguridad a lo largo del proceso.

CARGA HORARIA MÍNIMA:

El conjunto de la formación profesional del Mozo/Camarero de Salón, requiere una carga horaria mínima total de DOSCIENTAS CUARENTA (240) Horas Reloj.

REFERENCIAL DE INGRESO:

///.-

Provincia de La Pampa
Ministerio de Educación

III.7.-

El aspirante deberá ser mayor de dieciocho (18) años y haber completado el nivel de la Educación Primaria, acreditable a través de certificaciones oficiales del Sistema Educativo Nacional.

Para poder cursar la Formación Profesional de Mozo/Camarero de Salón, se requiere como mínimo el dominio de las operaciones y reglas matemáticas básicas, unidades (volumen); y proporciones (fracciones y porcentajes); la lectoescritura, la interpretación de textos y gráficos simples; y la expresión oral. Si estos saberes previos no han sido adquiridos por los/as participantes en otras instancias de formación, la institución deberá adoptar decisiones pedagógicas para recuperarlos, en caso de resultar necesario podrá sumar a la oferta formativa, las horas necesarias para este fin a la carga horaria establecida en la presente Resolución.

PRÁCTICAS PROFESIONALIZANTES:

Adoptando los Lineamientos y Criterios para la Formación Profesional establecidos en la Resolución del Consejo Federal de Educación N° 115/10, para la formación de Mozo/Camarero de Salón, se deberá garantizar en las instituciones que la implementen, la realización de las prácticas profesionalizantes que se mencionan en este documento. Así como los recursos y las condiciones ambientales y organizacionales, indispensables para el desarrollo de las mismas. Las prácticas profesionalizantes deberán componer una carga horaria no menor al 50% del total sin que superen el 75% de la duración del curso.

En la Formación Profesional, la adquisición de las capacidades profesionales requiere de la participación activa de los estudiantes en el desarrollo de todas y cada una de las etapas de los procesos productivos clave, donde surgen las problemáticas propias de cada especialidad, este caso del servicio de comidas y bebidas a diversos clientes de negocios gastronómicos. Es entonces, la participación de los estudiantes en esos procesos de servicios reales y concretos, el eje para la organización didáctica de la formación.

Se tendrá en cuenta para el desarrollo de todas o algunas de las prácticas profesionalizantes, la posibilidad de establecer acuerdos con otras instituciones de la comunidad y especialmente con empresas del sector, a fin de poder acceder a situaciones y ambientes de enseñanza y aprendizaje significativos. En caso de no poder concretar tales acuerdos, se deberán realizar las prácticas dentro de la institución educativa en un aula taller adecuada con los equipos, herramientas e insumos necesarios, tratando de reproducir al máximo posible, las situaciones y ambientes reales de trabajo. Dentro de la planificación de las prácticas profesionalizantes se tendrá en cuenta el acondicionamiento del sector de trabajo, la selección y disposición del equipamiento necesario, la aplicación de las medidas de prevención de riesgos personales y de terceros, y la presencia de todos los recursos necesarios que permitan la realización de las prácticas profesionalizantes de cada módulo.

III.-

Provincia de La Pampa
Ministerio de Educación

///8.-

Las prácticas pueden asumir diferentes formatos pero sin perder nunca de vista los fines formativos que se persigue con ellas. La implementación y desarrollo del trayecto de Mozo/Camarero de Salón, deberá garantizar la realización de las prácticas profesionalizantes definidas en términos generales en este diseño curricular.

Dichas prácticas resultan indispensables para poder evaluar las capacidades profesionales definidas en cada módulo formativo. Las prácticas son situaciones de aprendizaje gestionadas según diferentes modalidades por la institución educativa, referenciadas en desempeños, criterios y entornos significativos del ejercicio del rol profesional que incentivan la práctica reflexiva mediante la puesta en juego de esquemas de pensamiento, percepción, evaluación y acción. Integrando capacidades, conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes en la trayectoria formativa.

Podrán asumir diferentes formas ya sea de proyecto, micro emprendimiento o formación en el centro de trabajo. Siempre y cuando mantengan con claridad los fines, criterios y principios educativos que se persiguen con su realización, entre otros:

- Pasantías en empresas, organismos estatales o privados o en organizaciones no gubernamentales.
- Proyectos productivos articulados entre las unidades educativas y otras instituciones o entidades, proyectos didácticos / productivos institucionales orientados a satisfacer demandas específicas o destinados a satisfacer necesidades de la propia unidad educativa.
- Emprendimientos a cargo de los alumnos sobre la organización y el desarrollo de actividades y/o proyectos de apoyo en tareas demandadas por la comunidad, entre otros.

Su objeto fundamental es poner en práctica saberes profesionales significativos sobre procesos de servicios gastronómicos, que tengan afinidad con el futuro entorno de trabajo. Asimismo, pretenden familiarizar e introducir a los estudiantes en los procesos y en el ejercicio profesional vigente para lo cual utilizan un variado tipo de estrategias didácticas ligadas a la dinámica profesional caracterizada por la experiencia, la previsión, la incertidumbre, la singularidad y la resolución de conflictos. Serán organizadas, implementadas y evaluadas por los instructores y estarán bajo el control de la institución y de la autoridad jurisdiccional.

Se sugiere al instructor y al equipo institucional:

En relación con Organizar la *mise en place* del área de servicio.

Realizar prácticas individuales y grupales para actuar en la gestión de los procesos de *mise en place*: organizar las actividades del día fijando prioridades, ordenar y poner a punto el espacio de trabajo, asegurarse de contar con todos los elementos necesarios y en condiciones. A su vez, realizarán prácticas para

Provincia de La Pampa
Ministerio de Educación

///9.-

actuar en el post servicio: montaje y desmontaje de las mesas requeridas para la prestación del servicio gastronómico. También realizarán prácticas para acondicionar y reorganizar el área de servicio con criterios de valoración estética, adecuación de componentes a las necesidades del destinatario, aplicarán normas de protocolo y ceremonial al momento del montaje y normas de seguridad e higiene en la manipulación de los elementos.

En todos los casos antes mencionados se les presentarán instructivos que les permitirán utilizar correctamente el área de servicio y organizar la *mise en place*. Los practicantes realizarán fichas de su tarea.

En relación con Recibir al comensal, vender alimentos y bebidas.

El cursante orientado por el instructor deberá dar la acogida y acomodar al cliente en el establecimiento, verificar si existe reservación previa y establecer un acuerdo tácito con el destinatario para su acomodación en el salón/comedor. Será orientado para poder interactuar con el destinatario adecuando la oferta gastronómica a las necesidades, gustos del cliente y a la oferta disponible en el establecimiento. Asimismo, en ese proceso de interacción, el practicante pondrá en juego la descripción de servicios al cliente tanto del establecimiento como de la localidad y región en donde se encuentra inserto. También el cursante realizará prácticas donde considere y respete las normas de protocolo y ceremonial. Seguirá una secuencia de tareas indicadas por instructor donde lleve adelante un control para prever necesidades posibles, realizar el mantenimiento y montaje de las mesas durante el proceso de prestación del servicio comprendido en su práctica.

En relación con Gestionar la comanda y servir alimentos y bebidas.

Para esta función se realizarán ejercicios que permitan al cursante presentar la oferta del establecimiento; recibir, tomar solicitudes y pedidos y atender al cliente conforme a sus necesidades, de acuerdo a la disponibilidad de los productos e insumos y aplicando las reglas de cortesía.

También se deberá sugerir que el alumno realice prácticas donde maneje información relacionada con las bebidas, sus características y maridajes con los tipos de menú, composición y técnicas de cocción de los platos, coteja la existencia de sus ingredientes y disponibilidad. Asimismo, el practicante deberá manejar los tiempos de espera de la comanda ofreciendo servicios adicionales interpretando las necesidades, tiempos, preferencias y gustos del destinatario.

En relación con Atender y gestionar tender y gestionar las quejas y reclamos

El instructor deberá ofrecer al practicante diversas estrategias para identificar situaciones problemáticas e imprevistos, actuar en el manejo de situaciones críticas del servicio y resolver conflictos. A su vez sugerirá prácticas donde el cursante deba recibir, atender y resolver solicitudes, reclamos, quejas planteadas por los clientes, logrando la mayor satisfacción en los mismos.

En relación con Operar en la comercialización del producto.

Provincia de La Pampa
Ministerio de Educación

///10.-

El practicante organizará el *mise en place* para la venta del servicio. Además realizará operaciones de comercialización y venta del mismo. Y diversas ofertas de servicio según pedidos. Se tendrá en cuenta en su práctica la utilización de variadas forma de pago. Convendrá con diversos clientes condiciones de empleo de acuerdo a las normas legales vigentes. Promocionará y gestionará su propio trabajo.

4. SOBRE LOS REQUISITOS DE IMPLEMENTACIÓN

ENTORNO FORMATIVO MÍNIMO:

Atendiendo a las normativas mencionadas, la institución deberá contar con los espacios físicos apropiados y adecuados a la cantidad de alumnos, que permitan desarrollar las actividades teórico-prácticas necesarias, particularmente las prácticas profesionalizantes, con el objeto de alcanzar las capacidades descriptas en este documento.

Según lo establecido en el Marco de Referencia de la oferta formativa aprobado por Resolución del Consejo Federal de Educación, el entorno formativo es el conjunto de recursos materiales que tienen como objetivo, garantizar las condiciones mínimas necesarias para el desarrollo de la misma, independientemente del contexto.

Por lo tanto, describe la infraestructura, el equipamiento y los insumos necesarios para la puesta en marcha de todas las actividades teóricas y prácticas que se indican en el diseño curricular, tal como lo establece la Resolución N°175/12 del Consejo Federal de Educación, en su apartado 20.a,

Las Instituciones que certifican la Formación Profesional Inicial "Mozo / Camarero de Salón", deberán llevar a cabo los procedimientos de planificación para la mejora continua de los Entornos Formativos requeridos por la Subsecretaría de Educación Técnico Profesional, en pos de alcanzar los niveles de calidad adecuados tal como lo prescribe la Resolución N° 115/10 del Consejo Federal de Educación, adoptando los lineamientos establecidos en el apartado 43 de la misma Resolución.

Atendiendo a las normativas mencionadas, la institución deberá contar con los espacios físicos apropiados y adecuados a la cantidad de cursantes, que permitan desarrollar las actividades teórico-prácticas necesarias y particularmente las prácticas profesionalizantes, con el objeto de alcanzar las capacidades descriptas en este documento.

Para lo cual será necesario contar con los siguientes equipamientos, maquinarias, utensilios y vajillas:

Equipamiento de la Sala de ensayo o Comedor:

///.-

Provincia de La Pampa
Ministerio de Educación

///11.-

- Mesas.
- Sillas.

Utensilios, menaje, vajilla, cubiertos, y cristalería para montaje de la Sala de ensayo o Comedor:

- Aceiteros.
- Bandeja/s 40x30 bajas enlozadas.
- Bandeja/s de acero inoxidable circular/es.
- Botellines de salsas.
- Cazos salseros.
- Cazos soperos.
- Comanda.
- Destapador de botellas.
- Jarras vidrio de litro.
- Jarro de acero inoxidable x 300 cm³.
- Juego de bandejas para degustación rectangular.
- Juego de bol para ensaladas o entradas de diversos tamaños.
- Juego de copa agua.
- Juego de copa Coñac.
- Juego de copa de cava (o champagne).
- Juego de copa licor.
- Juego de copa vino blanco.
- Juego de copa vino tinto.
- Juego de cucharas acero inoxidable para postre.
- Juego de cucharas acero inoxidable para sopa.
- Juego de cucharitas de acero inoxidable.
- Juego de cuchillos de acero inoxidable.
- Juego de cuchillos para comida.
- Juego de cuchillos para entrada.
- Juego de fuentes grandes.
- Juego de fuentes pequeñas.
- Juego de plato de té.
- Juego de platos de entrada.
- Juego de platos de servicio.
- Juego de platos para el pan.
- Juego de taza de café chico.
- Juego de taza de café grande.
- Juego de taza de té.
- Juego de taza plato de café chico.
- Juego de taza plato de café grande.

Provincia de La Pampa
Ministerio de Educación

///12.-

- Juego de tazón o cuenco para sopa, cremas o cazuelas de diversos tamaños.
- Juego de tenedores para comida.
- Juego de tenedores para entrada.
- Lapicera o bolígrafo.
- Número de mesas.
- Pala de pescado.
- Palas de huevos.
- Palas de pastelería.
- Palilleros.
- Paneras.
- Pimenteros.
- Pinzas para hielo.
- Posa servilletas.
- Saleros
- Tijeras.
- Vaso trago largo.
- Vaso whisky.
- Vasos tipo noruega chico.
- Vasos tipo noruega grande.
- Vinagreras.
- Cenicero de agua.
- Hieleras de diversos tamaños.
- Mesa para hielera o pie de hielera.
- Lencería de la sala o comedor.
- Cubre mantel (en caso de ser requerido).
- Lito camarero blanco de 0,75 X 0,50 cm.
- Manteles anti-manchas y anti-arrugas con caída de alrededor de 30 cm. Las telas de uso más frecuentes son: Algodón adamascado, Crepé de algodón, Tergal o fibras sintéticas. Y el color más usado es blanco.
- Muletones.
- Paños blancos para repasar la loza y el cristal como mínimo de 0,50 X 0,50 cm.
- Servilletas anti-manchas y anti-arrugas. Son, generalmente, del mismo color y tejido que el mantel. Las medidas más frecuentes que tienen las servilletas de comida en tela son: 0,50 X 0,50 cm. 0,45 X 0,45 cm. 0,40 X 0,40 o de 40 a 50 cm.
- Uniforme de camarero Mozo / Camarero de Salón a medida.

Equipamiento del cuarto de trabajo y almacén:

- Alacena reforzada de acero inoxidable
- Armario/s o estanterías para ropa.

Provincia de La Pampa Ministerio de Educación

///13.-

- Armario/s o estanterías para útiles y productos de limpieza.
- Cubreaparadores y cubrebandejas se emplean para lo que su nombre indica, y son de las medidas que corresponden al lugar donde vayan a ser empleados.
- Extintor/res acetato de potasio - Clase k (cocinas).
- Lavaplatos.
- Mesa de trabajo de acero inoxidable con zócalo y estante bajo reforzada desarmable.
- Mesa/s de trabajo mural con bacha profunda y grifería tipo ducha de acero inoxidable con zócalo y estante bajo reforzada desarmable con ventilación y conducto.

Limpieza y preparación de la sala de ensayo o comedor

- Detergente tipo mistol.
- Gamuza.
- Limpia muebles.
- Paños para repasar.
- Paños para secar.
- Rejillas.

Maquinaria:

- Cafetera.
- Cámaras frigoríficas.
- Fabricador de hielo.
- Heladera para vinos.
- Heladera vitrina vertical 1 puerta 390 litros.
- Molino de café.
- Termo de leche.

5. SOBRE LA ORGANIZACIÓN CURRICULAR DE LA OFERTA FORMATIVA

LA ESTRUCTURA MODULAR:

La provincia de La Pampa adopta para la organización curricular de las ofertas formativas de Formación Profesional, la estructura modular.

En la definición y organización de los módulos se toman como referencia explícita el perfil profesional y los recomendados para el diseño curricular, trazando una trayectoria formativa articulada, coherente y flexible.

Los módulos que componen esta estructura, adquieren un importante grado de autonomía relativa entre sí y están dispuestos en torno a problemas fundamentales del campo profesional, organizados de esta forma, permiten las posibilidades de cursado y acreditación independiente de los mismos.

Provincia de La Pampa
Ministerio de Educación

///14.-

La organización de la estructura modular posibilita las entradas y salidas de los cursantes favoreciendo la Formación Continua de las personas.

La Formación Profesional del Mozo/Camarero de Salón, contempla en la estructura curricular SIETE (7) módulos:

DOS (2) módulos son de base para todas las formaciones del sector de gastronomía:

- **Organización del servicio profesional gastronómico.**
- **Introducción al servicio profesional gastronómico.**

UN (1) módulo en común con algunas figuras de la familia de gastronomía:

- **Introducción a la enología.**

CUATRO (4) módulos específicos para la formación del Mozo/Camarero de Salón:

- **Inglés técnico.**
- **Atención al cliente.**
- **Promoción y venta de alimentos y bebidas.**
- **Organización y preparación de elementos, materias primas y plaza de trabajo.**

En cada trayecto formativo, convergen y se interrelacionan procesos, técnicas, conocimientos y habilidades vinculados a determinadas actividades y objetos de trabajo en las que se movilizan, con diferente grado de centralidad y complejidad las capacidades profesionales que se ponen en juego en el desempeño de las funciones que se han identificado.

SECUENCIACIÓN DE LOS MÓDULOS:

El cursado de los módulos demanda un ordenamiento secuencial de los mismos en función de criterios pedagógicos y de gestión institucional. En el cuadro siguiente se establecen los criterios básicos de secuenciación que cada módulo presenta.

Sobre la base de estos criterios las instituciones educativas que tengan vinculadas en su estructura curricular ofertas de Formación Profesional, organizarán las secuencias formativas que resulten más adecuadas a su proyecto curricular e institucional.

A continuación se detalla la carga horaria y los requisitos para el cursado de cada módulo:

Provincia de La Pampa
Ministerio de Educación

///15.-

Módulo	Carga Horaria (horas reloj)	Requisitos
Organización del servicio profesional gastronómico.	30	No tiene requisitos previos
Introducción al servicio profesional gastronómico.	30	No tiene requisitos previos
Inglés técnico	30	No tiene requisitos previos
Introducción a la enología	36	No tiene requisitos previos
Atención al cliente	35	Requiere haber aprobado Introducción al servicio profesional gastronómico. Y, Organización del servicio profesional gastronómico.
Promoción y venta de alimentos y bebidas	35	Requiere haber aprobado Introducción a la enología.
Organización y preparación de elementos, materias primas y plaza de trabajo	44	Requiere haber aprobado Promoción y venta de alimentos y bebidas.
Carga horaria total	240	

ACREDITACIÓN Y CERTIFICACIÓN:

Para el caso de Formación Profesional, la acreditación se realiza en función de desempeños y no de una valoración numérica. La valoración para alcanzar la acreditación de un módulo será de Logrado. Acreditados todos los módulos de la Oferta Formativa, se certificará la Formación Profesional como: Aprobada.

MÓDULOS**MÓDULO 1***Organización del servicio profesional gastronómico*

1. Introducción al módulo

Provincia de La Pampa
Ministerio de Educación

///16.-

El módulo Organización del servicio profesional gastronómico tiene como propósito desarrollar específicamente un conjunto de conocimientos y procedimientos relativos a las actividades de la prestación de servicios, acordar las condiciones de empleabilidad, sus derechos y obligaciones.

La adquisición de estos conocimientos y habilidades necesarias desde el ámbito formal permiten lograr un mejor posicionamiento a la hora de gestionar la relación comercial que posibilite la obtención de empleo y las relaciones que devengan con los prestadores de servicios.

2. Referencia al Perfil Profesional

El módulo desarrolla capacidades básicas que aportan a las siguientes funciones:

- Operar en la comercialización del producto.
- Participar en la elaboración de los menús y confeccionar el pedido de mercadería y/o requisitoria.
- Recibir, controlar, verificar y almacenar las materias prima según conformidad.

3. Capacidades profesionales

Las capacidades a desarrollar en este módulo, son:

- Analizar el comportamiento de los individuos y de los grupos en las organizaciones.
- Elaborar un plan de actividades y determinar los requerimientos para la puesta en marcha del emprendimiento de prestación de los servicios.
- Establecer relaciones sociales de cooperación, coordinación e intercambio en el propio equipo de trabajo, con otros equipos o de otros sectores de la organización, que intervengan con sus actividades.
- Establecer y organizar la cocina o lugar de elaboración para la prestación de los servicios gastronómicos, económicamente sustentable en el tiempo.
- Gestionar la adquisición de insumos y bienes de capital y su almacenamiento.
- Gestionar la relación comercial que posibilite la obtención de empleo y las relaciones que devengan con los prestadores de servicios.
- Interpretar la información técnica, escrita o verbal, relacionada con los productos, los procesos y/o la tecnología aplicable a los trabajos en la cocina, identificando los códigos y la simbología propia de la actividad. Verificando su pertinencia y su alcance para la realización de una acción requerida.
- Interpretar y aplicar la normativa pertinente a los derechos laborales y a las obligaciones impositivas.

///.-

Provincia de La Pampa

Ministerio de Educación

///17.-

4. Contenidos de la enseñanza

A continuación se detallan los contenidos que se tendrán en cuenta para desarrollar el presente módulo:

Contenidos:

- Comercialización: Principios y técnicas básicas para el estudio del mercado de los servicios. Tipo de información requerida. Elaboración de estrategias para la promoción de los servicios. Comercialización de los servicios. Incidencia de la calidad en la comercialización. Negociación con clientes. Control de calidad de los servicios brindados. Detección de problemas y determinación de sus causas.
- Compras y almacén (stock): Compra de bienes de capital e insumos. Proveedores. Negociación con los proveedores. Pagos: aspectos generales, diferentes formas de pago y procedimientos. Recepción de bienes de capital e insumos. Control de su instalación y/o almacenamiento. Control de remitos y comprobantes de compras. Organización de depósitos o almacenes. Control de existencias.
- Derechos laborales: la cantidad de horas extras por día y la frecuencia con que se las utiliza; la duración de la semana laboral, los días francos y el descanso del fin de semana, los días feriados, la posibilidad de acceder a licencias, los días de vacaciones. Sindicatos: organización, funcionamiento y actividades, deberes de los afiliados a un sindicato.
- La organización como sistema: Tipo y características de la organización. Objetivos y comportamiento organizacional. La ética en las organizaciones. Tipo de estructuras de las organizaciones. Organigrama.
- Legislación regulatoria de las relaciones laborales: Documentación exigida a empleados y empleadores: Trámites y procedimientos de contratación. Recibos de haberes. Características. Requisitos. Registros obligatorios. Otros registros, comprobantes y documentos.
- Liquidación y registración: Aportes y Contribuciones. Sistemas de seguridad social, de obras sociales, ART. Declaraciones juradas. Aportes sindicales. Convenciones colectivas. Otros aportes y contribuciones. Tratamiento impositivo de las remuneraciones. Cese laboral.
- Organización del trabajo de la cocina. Distribución de tareas. Cualificaciones requeridas para la realización de los servicios.
- Retribución laboral: El salario. Conceptos fijos y variables. Compensaciones no salariales. Concepto de administración de salarios. Presentación de antecedentes de trabajo: *Curriculum Vitae*.

5. Estrategias didácticas.

A continuación se describen algunas estrategias didácticas que son claves para el desarrollo de las funciones y de las capacidades propuestas en este módulo. Se entiende que con el mismo los cursantes podrán iniciar el trayecto de las

Provincia de La Pampa
Ministerio de Educación

///18.-

prácticas profesionalizantes que seguirán desarrollando a lo largo de la formación profesional. Por eso, se sugiere proponerles actividades centradas en las funciones profesionales antes mencionadas que surjan de situaciones reales y propias a los contextos de vida de los estudiantes.

Se espera que los instructores puedan proponer actividades (mediante simulaciones, análisis de casos, resolución de problemas, juego de roles, entre otros) donde los participantes tengan que aplicar los conocimientos teóricos del módulo. Y actividades prácticas donde puedan repensar y replantar esos contenidos para lograr el desarrollo de las funciones y de las capacidades planteadas.

Es importante que los cursantes puedan realizar descripciones de las situaciones ficticias o reales. Que puedan exponer, analizar, contrastar, discutir y replantear las respuestas con sus compañeros. También que logren tomar las decisiones que hallen necesarias para mejorar su participación en los diversos ámbitos de la información, comunicación y organización de los sectores de la gastronomía para lograr ejercitar las diversas prácticas y dinámicas que hacen a la comercialización de los productos.

Actividades que tienen como objetivo la aplicación de conceptos y criterios para obtener un resultado o producto:

En relación con la interpretación de la documentación técnica:

Los cursantes recopilarán y analizarán la documentación técnica requerida (Fichas de productos, fichas técnicas, análisis estadísticos, estudios de mercado, entre otras) de manera tal que desarrollen habilidades para planificar las acciones correspondientes que le permitan una adecuada resolución de situaciones problemáticas que surjan en las simulaciones de empresas.

En relación con la organización del trabajo:

Es importante llevar a cabo actividades de búsqueda de información respecto a cómo se organizan los trabajos en empresas prestadoras de servicios gastronómicos, para que sea posible sobre la base de estas experiencias contextualizar los marcos teóricos.

Presentación de material didáctico en distintos soportes relacionados con las innovaciones organizacionales y su relación con la optimización de la calidad del servicio. Se analizará conjuntamente el material a la luz de las experiencias profesionales de los participantes.

Partiendo del estudio de casos, utilizando distintos ejemplos del servicio a realizar y en forma grupal, se solicitará se realice la planificación de un servicio gastronómico con determinadas características, organizándolo en función de las especificaciones de un modelo de empresa. Se identificarán conjuntamente las distintas situaciones previstas en las actividades que inciden directamente en la

Provincia de La Pampa Ministerio de Educación

///19.-

calidad del servicio. Dentro de la planificación se tendrá en cuenta el acondicionamiento del sector de trabajo, la selección y disposición del equipamiento necesario y la aplicación de las medidas de prevención de riesgos personales y del equipamiento.

Generar situaciones reales de trabajo que permitan comprender el alcance de cada actividad vinculada con la organización del trabajo.

Ejemplo:

Partiendo de un modelo de organización se pedirá que los estudiantes realicen:

- La factibilidad económica de las empresas analizadas.
- La búsqueda de la información técnica necesaria.
- La planificación de un servicio a realizar, definiendo las etapas y las actividades.
- La selección del equipamiento, la búsqueda de los presupuestos y el cálculo de costos.
- La definición de las medidas de prevención asociadas: a la seguridad personal, a la salubridad en el lugar de trabajo y a la manipulación de alimentos.
- El acondicionamiento del área de trabajo.
- La selección y disposición de las herramientas e instrumentos necesarios para las tareas a realizar.

En relación con la gestión y atención al cliente:

Utilizando la técnica de estudio de casos, donde se presentarán solicitudes de clientes para llevar a cabo un servicio gastronómico, a partir de los cuales los alumnos deberán formular preguntas, interpretar la información que se le suministre y completarla si fuere necesario, relacionarse con otros pares, recurrir a superiores, realizar una primer propuesta o varias alternativas para presentar al cliente. Sobre la base de los saberes previos que poseen los participantes deberán fundamentar sus decisiones. Se destacarán los pasos seguidos en esta etapa, a fin de establecer aquellos que son comunes y definir la generalidad del método utilizado. Estas situaciones deberán permitir resolver los siguientes puntos:

- Cómo recibir un pedido y qué información es importante que los estudiantes conozcan en esta primera etapa.
- Cómo tratar al cliente.
- Cómo interpretar la información que le suministra al cliente.
- Cuáles son las particularidades del pedido.
- Qué preguntas claves deben hacerse.
- Qué preferencias relevar según la solicitud.
- Cómo presentar al cliente un primer servicio.
- Cuáles son los datos significativos necesarios a volcar en la planilla técnica.

Provincia de La Pampa
Ministerio de Educación

///20.-

- Cómo transmitir información en forma eficaz.

En relación con la confección de presupuestos y cartas de menú

Se presentarán estudio de casos (inicialmente casos preparados por el docente y luego los que surjan de las experiencias de los participantes), para que, sobre la base de los saberes técnicos previos que poseen los participantes, en forma grupal efectúen el diagnóstico y determinen el presupuesto provisorio y cartas de menú para cada caso, fundamentando las decisiones presupuestarias.

A partir de estos casos los alumnos:

- Planificarán el servicio a realizar, definiendo las etapas y actividades.
- Seleccionarán materiales, insumos y cálculo de horas de trabajo.
- Elaborarán el presupuesto provisorio, fundamentándolo para que el cliente acepte el trabajo.
- Comunicarán el presupuesto al cliente y las alternativas de forma de pago.
- Cerrarán la venta del servicio.

En relación con operar en la comercialización del producto:

Se proponen estrategias a partir de casos concretos donde el cursante realice el presupuesto y busque información sobre los costos de los materiales utilizados. Aplique un sistema de promoción de su servicio gastronómico, respetando las normas legales vigentes. Investigue las normativas que regulan el trabajo. Elabore una base de datos relacionados con proveedores. Investigue el sistema de etiquetados y presentaciones comerciales vigentes. Estas prácticas implican para su desarrollo la utilización por parte de los participantes de: documentación gráfica y escrita, equipos, herramientas, instrumentos de medición y control, materiales e insumos necesarios y elementos de protección personal.

El instructor deberá garantizar que las actividades formativas propuestas cumplan con las debidas normas de seguridad e higiene vigentes.

MÓDULO 2

Introducción al servicio profesional gastronómico

1. Introducción al módulo

Introducción al servicio profesional gastronómico, es un módulo común en toda la familia de Gastronomía. Con el mismo se pretende dar conocimientos transversales a todos los procesos gastronómicos que intervienen. Los módulos específicos de cada formación profesional del sector deberán contextualizar a su especificidad estos saberes generales.

Provincia de La Pampa

Ministerio de Educación

///21.-

El módulo tiene como propósito integrar contenidos y desarrollar prácticas formativas vinculadas a las variables que intervienen en la planificación, producción y gestión del servicio gastronómico. Abordando la determinación de los costos de los productos elaborados y, también, las formas de almacenaje, traslado y gestión de depósito.

En síntesis, introduce en los problemas característicos de intervención, organización y resolución técnica del trabajo gastronómico. Busca generar en los estudiantes el dominio de todos los conocimientos necesarios para comprender su alcance en los planos de conservación, uso y traslado de materia prima, producción de alimentos, organización y gestión del servicio gastronómico.

2. Referencia al Perfil Profesional

El módulo Introducción al Servicio Profesional Gastronómico, desarrolla capacidades básicas que aportan a las siguientes funciones:

- Acondicionar y preparar las materias primas (*Mise en place*).
- Mantener y verificar que estén limpios, desinfectados y operativos el equipamiento, maquinarias, utensilios y elementos de uso culinario y del área de trabajo.
- Operar en la comercialización del producto.
- Participar en la elaboración de los menús y confeccionar el pedido de mercadería y/o requisitoria.
- Recibir, controlar, verificar y almacenar materias prima según conformidad.

3.- Capacidades profesionales

Las capacidades en este módulo son:

- Aplicar las normas de seguridad específicas, tanto en las tareas propias como en el contexto general de la cocina, en cuanto a su seguridad personal y de terceros, manteniendo las condiciones de orden e higiene del ambiente de trabajo.
- Comprender e identificar en la carta las preparaciones a realizar para planificar y organizar la confección de la *mise en place* con el fin de asegurar la disponibilidad de las preparaciones al momento del servicio.
- Elaborar un plan de actividades y determinar los requerimientos para la puesta en marcha del emprendimiento de prestación del servicio.
- Establecer relaciones sociales de cooperación, coordinación e intercambio en el propio equipo de trabajo, con otros equipos o de otros sectores de la organización, que intervengan con sus actividades.
- Establecer y organizar la cocina o lugar de elaboración para la prestación de los servicios gastronómicos, económicamente sustentable en el tiempo.
- Gestionar la relación comercial que posibilite la obtención de empleo y las relaciones que devengan con los prestadores de servicios.

///.-

Provincia de La Pampa
Ministerio de Educación

III22.-

- Interpretar información técnica, escrita o verbal, relacionada con productos, procesos y/o tecnología aplicable a trabajos en la cocina, identificando códigos y simbología propios de la actividad, verificando su pertinencia y alcance para realizar una acción requerida.
- Interpretar y aplicar la normativa pertinente a los derechos laborales y las obligaciones impositivas.
- Transferir la información de los procesos de producción, relacionada con productos o procesos en la cocina, verificando su pertinencia y alcance para realizar una acción requerida.

4. Contenidos de la enseñanza

Los contenidos mínimos para el presente Módulo son:

- Aplicar las normas de seguridad específicas, tanto en las tareas propias como en el contexto general de la cocina, en cuanto a su seguridad personal y de terceros, manteniendo las condiciones de orden e higiene del ambiente de trabajo.
- Características organolépticas de las materias primas. Descripción y reconocimiento físico.
- Carnes, aves, pescados y mariscos. Técnicas para la obtención de corte. Métodos de cocción aplicados.
- Conocimiento de enología, características de las diferentes sepas. Maridajes. Técnicas aplicables.
- Frutas y vegetales. Técnicas para la obtención de corte. Métodos de cocción aplicados.
- Hierbas y condimentos. Reconocimiento y aplicaciones.
- Masas, tipos y descripción. Técnicas de elaboración de productos de panificación salada y dulce.
- Pastas simples y rellenas. Técnicas de elaboración y armado.
- Preparaciones culinarias. Técnicas de presentación sobre diferentes tamaños, materiales y formatos de vajillas.
- Seguridad e higiene como base primordial del trabajo en la gastronomía. Reconocimiento de las causas y consecuencias que producen las malas prácticas en el área.
- Sistemas y técnicas de producción, emplatado y regeneración de preparaciones culinarias.
- Vocabulario gastronómico como herramienta de comunicación y desarrollo en la actividad. Aplicación.

5. Estrategias didácticas.

A continuación se describen algunas estrategias didácticas que son claves para el desarrollo de las funciones y de las capacidades propuestas en este módulo. Los cursantes podrán continuar el trayecto de las prácticas profesionalizantes

Provincia de La Pampa
Ministerio de Educación

///23.-

que seguirán desarrollando a lo largo de la formación profesional. Por eso, se sugiere proponerle actividades centradas, en las funciones profesionales antes mencionadas, que surjan de situaciones reales y propias a los contextos de vida de los estudiantes.

Se espera que los instructores puedan proponer simulaciones, análisis de casos, resolución de problemas, juego de roles, donde los participantes tengan que aplicar los conocimientos teóricos del módulo. Y, actividades prácticas donde puedan repensar y replantar esos contenidos para lograr el desarrollo de las funciones y de las capacidades planteadas.

Siempre es importante que los cursantes puedan realizar descripciones de las situaciones ficticias o reales que se les propone, exponer, analizar, contrastar, discutir y replantear las respuestas con sus compañeros. También que logren tomar las decisiones que hallen necesarias para mejorar su participación en los diversos ámbitos de la información, comunicación y organización de los sectores de la gastronomía para lograr ejercitar las diversas prácticas y dinámicas que hacen a la comercialización de los productos.

Actividades que tienen como objetivo la aplicación de conceptos y criterios para obtener un resultado o producto:

En relación a mantener y verificar que estén limpios, desinfectados y operativos equipamientos, maquinarias, utensilios y elementos de uso culinario y del área de trabajo:

Los cursantes recopilarán y analizarán documentación técnica del equipamiento, maquinarias, utensilios y elementos de uso culinario de manera que puedan familiarizarse con todo el entorno formativo de gastronomía. Realizarán actividades donde puedan aplicar todos los conocimientos pertinentes.

En relación con la recepción, control y almacenamiento de materias primas:

Es importante llevar a cabo actividades de búsqueda de información, respecto a cómo se organiza el abastecimiento de las empresas prestadoras de servicios gastronómicos en la zona y la región, para que sea posible sobre la base de estas experiencias, contextualizar el trabajo a realizar.

Presentación del material didáctico en distintos soportes a la luz de las experiencias de los participantes.

Partiendo del análisis de caso, utilizando distintos ejemplos de recepción, control y almacenamiento de las materias primas, se propondrán actividades organizándose en función de los diversos servicios requeridos. Se identificarán conjuntamente las distintas situaciones previstas en las actividades que inciden directamente en la calidad del servicio.

///.-

Provincia de La Pampa
Ministerio de Educación

///24.-

En el proceso de almacenamiento se tendrá en cuenta el acondicionamiento del sector de trabajo, la selección y disposición del equipamiento necesario y aplicación de las medidas de prevención de riesgos personales y del equipamiento.

Generar situaciones reales de trabajo que permitan comprender el alcance de cada actividad vinculada con la organización y puesta a punto de los materiales de trabajo.

Por ejemplo, partiendo de un caso:

- Utilización de listas de pedido.
- Analizar diversas listas de precio y realizar cálculo de costos.
- Fundamentar las compras establecidas.
- Realizar controles de los productos recibidos.
- Realizar el almacenamiento adecuado de las diversas materias primas teniendo en cuenta las condiciones de seguridad e higiene requeridas.
- Búsqueda de información técnica necesaria.
- Aplicación de las medidas de prevención asociadas a la seguridad personal y salubridad en el lugar de trabajo, como así también sobre manipulación de alimentos.
- Acondicionamiento del área de trabajo y de lo referido a equipamiento, maquinaria, utensilios y elementos de uso culinario.

En relación con el acondicionamiento y la preparación de materias primas (*Mise en place*):

Se sugiere al instructor que plantee mediante diversos casos solicitudes de clientes de servicios gastronómicos o cartas de menús para que los alumnos puedan formular preguntas, interpretar la información que se le suministra y completarla si fuera necesario.

Estas situaciones deberán permitir resolver los siguientes puntos:

- Selección y disposición de las herramientas e instrumentos necesarios para las tareas a realizar.
- Planificación de las etapas de un servicio a realizar, definiendo las actividades.
- La selección del equipamiento, maquinaria, utensilios y elementos de uso culinario.
- Cómo recibir un pedido y qué información es importante que los estudiantes conozcan en esta primera etapa.
- Cómo interpretar la información suministrada en las materias primas.
- Cómo acondicionar y preparar las diversas materias primas según los servicios solicitados.
- Qué preguntas claves deben hacerse.
- Qué preferencias realizar según las solicitudes.

7

///.-

Provincia de La Pampa
Ministerio de Educación

III/25.-

- Cuáles son los datos significativos necesarios a volcar en la planilla técnica.
- Cómo transmitir información en forma eficaz para posibilitar la producción del servicio.

En relación con la participación en la elaboración de los menús y confeccionar el pedido de mercadería y/o requisitoria:

Se presentarán diversos pedidos de servicio gastronómico (inicialmente pedidos preparados por el docente y luego los que surjan de las experiencias de los participantes) para que, sobre la base de los saberes técnicos previos que poseen, en forma grupal, puedan participar en la elaboración de los servicios solicitados.

De modo integral se espera que los estudiantes efectúen el diagnóstico, planifiquen y ejecuten el trabajo para cumplir con los servicios solicitados, fundamentando las decisiones que van asumiendo. A partir de esta participación los estudiantes:

- Planificarán el servicio a realizar, definiendo las etapas y actividades.
- Seleccionarán materiales, insumos y cálculo de horas de trabajo.
- Elaborarán el pedido de mercadería.
- Recibirán, controlarán y almacenarán la materia prima.
- Acondicionarán y prepararán la materia prima para el servicio.
- Elaborarán el servicio solicitado de manera colaborativa, fundamentando el paso a paso.
- Establecerán el presupuesto, la relación comercial y la venta del servicio.
- Comunicarán el presupuesto al cliente y las alternativas de forma de pago.
- Cerrarán la venta del servicio.

El instructor deberá garantizar que las actividades formativas propuestas cumplan con las debidas normas de seguridad e higiene vigentes.

MÓDULO 3

Inglés técnico

1. Introducción al módulo

Inglés técnico es un módulo específico de la formación del Mozo/Camarero de Salón. El módulo promueve el desarrollo de la habilidad para escuchar y responder las solicitudes de los clientes que se expresen en idioma inglés, entendiendo esta capacidad como parte de aquellas relacionadas con la atención al cliente.

En este sentido, se estructura en base a la enseñanza del inglés técnico necesario para el desempeño profesional del rol de Mozo/Camarero de Salón.

Provincia de La Pampa
Ministerio de Educación

///26.-

2. Referencia al Perfil Profesional

En el módulo Inglés Técnico se desarrollan capacidades básicas que aportan a las funciones de:

- Organizar la *Mise en place* del área de servicio.
- Recibir al comensal, vender alimentos y/o bebidas.
- Gestionar la comanda y servir alimentos y/o bebidas.
- Cerrar el servicio.
- Atender y gestionar las quejas y reclamos.

3.- Capacidades profesionales

Las capacidades en este módulo son:

- Aplicar las técnicas adecuadas para la presentación de platos, complementos, postres y guarniciones considerando la operación de las maquinarias, los criterios de valoración estética higiene y seguridad a lo largo del proceso.
- Aplicar técnicas específicas de servicio de bebidas y comidas.
- Comprender y producir diferentes tipos de actos comunicativos simples orales y escritos relacionados al área específica laboral
- Distinguir los utensilios y vajilla, mesas, sillas y blanco, y maquinarias según distintos tipos de bebidas y comidas, evento y/o tipo de servicio.
- Expresar a través de formas gestuales, verbales y visibles su predisposición favorable en el proceso de servicio de gastronomía a los destinatarios aplicando normas de cortesía y buen trato.
- Identificar los principios básicos de elaboración de diversos tipos de comidas.
- Identificar los procesos de atención al cliente y del servicio de alimentos y bebidas.

4. Contenidos de la enseñanza

Los contenidos mínimos para el presente Módulo son:

- Inglés Nivel conceptual: Áreas lexicales específicas (business, socializing, travel, hotels, money, food and drinks).
- Funciones y nociones.
- Formas gramaticales.
- Pronunciación y entonación (diferentes acentos).
- Situaciones sociales relativas a distintas culturas.
- Nivel lingüístico formal: Estructuras gramaticales. Léxico.
- Relaciones. Nivel semántico: Comprensión (texto oral-lectura de texto escrito).
- Producción (expresión oral-escritura y redacción).
- Nivel de comunicación: Conocimientos sobre el comportamiento interpersonal (oral y escrito).

7

///.-

Provincia de La Pampa
Ministerio de Educación

III27.-

5. Estrategias didácticas

A continuación se describen algunas estrategias didácticas que son claves para el desarrollo de las capacidades propuestas en este módulo, las mismas tienen carácter orientativo y se encuadran, en términos generales, en las estrategias didácticas a las que se ha hecho referencia en el apartado de Prácticas Profesionalizantes. Se sugiere proponer a los cursantes, actividades a partir de situaciones reales y propias de la función profesional, como:

- **Actividades vinculadas a Organizar la *Mise en place* del área de servicio.**

Se sugiere al instructor proponer actividades a los cursantes de Mozo/Camarero de Salón que les permitan formarse para comprender el idioma inglés de un modo básico. Con el mismo, el cursante al finalizar el módulo deberá poder intervenir con el idioma inglés en la gestión de los procesos de *mise en place*, organizar las actividades del día fijando prioridades, ordenar y poner a punto el espacio de trabajo. Asegurarse de contar con todos los elementos necesarios y en condiciones. También se les propondrán actividades que les permitan actuar en el post servicio: montaje y desmontaje de las mesas requeridas para la prestación del servicio gastronómico. El Mozo/Camarero de Salón podrá utilizar el idioma para acondicionar y reorganizar el área de servicio con criterios de valoración estética. Adecuar componentes a las necesidades del destinatario. Y comprender el idioma para aplicar las normas de protocolo, ceremonial, seguridad e higiene requeridas.

- **Actividades que tienen como objetivo Recibir al comensal, vender alimentos y/o bebidas.**

Se sugiere al instructor de este módulo proponer actividades para que el aspirante a Mozo/Camarero de Salón, en el marco de esta función profesional, pueda practicar el idioma inglés para dar la acogida y acomodar al cliente en el establecimiento, verificar si existe reservación previa y establecer un acuerdo tácito con el destinatario para su acomodación en el salón/comedor. En esta función el cursante interactúa con el destinatario adecuando la oferta gastronómica a las necesidades y gustos del cliente y a la oferta disponible en el establecimiento. Asimismo, en este proceso de interacción el profesional, pone en juego la descripción de servicios al cliente tanto del establecimiento como de la localidad y región en donde se encuentra inserto. También el cursante practicará el idioma inglés para considerar y aplicar las normas de protocolo y ceremonial, seguir la secuencia de tareas y realizar su control para prever necesidades posteriores.

- **Actividades que tienen como objetivo Gestionar la comanda y servir alimentos y/o bebidas.**

En el marco de esta función profesional, se sugiere al instructor proponer a sus alumnos actividades donde el cursante deba utilizar el idioma inglés para presentar la oferta del establecimiento; recibir, tomar solicitudes, pedidos y atender al cliente conforme a sus necesidades, de acuerdo a la disponibilidad de

7

III.-

Provincia de La Pampa
Ministerio de Educación

///28.-

los productos e insumos, aplicando reglas de cortesía. Se comprende que para el desarrollo de esta función el profesional irá haciéndose con el manejo de la información relacionada con las bebidas, sus características y maridajes; con los tipos de menú, composición y técnicas de cocción de los platos, coteja la existencia de sus ingredientes y disponibilidad. Asimismo, en el cumplimiento de esta función irá aprendiendo a manejar los tiempos de espera de las comandas ofreciendo servicios adicionales interpretando las necesidades, tiempos, preferencias y gustos de los destinatarios.

– **Actividades que tienen como objetivo Cerrar el servicio.**

En el marco de esta función profesional se sugiere al instructor proponga al cursante de Mozo/Camarero de Salón actividades donde los alumnos deban utilizar el idioma inglés para presentar la adición respetando las normas de protocolo y para que el cursante pueda cerrar el servicio de atención al cliente considerando formas de pago y su conformidad; aplicando criterios de optimización en el post servicio para agilizar la rotación de las mesas y mantener las condiciones de higiene y seguridad fijadas por el establecimiento.

MÓDULO 4

Introducción a la enología

1. Introducción al módulo

El módulo Introducción a la enología tiene como propósito desarrollar específicamente un conjunto de conocimientos y procedimientos relativos a las actividades de ejercicio del rol profesional. La adquisición de estos conocimientos y habilidades necesarias desde el ámbito laboral permiten lograr un mejor posicionamiento a la hora de gestionar la atención al cliente que posibilitar la obtención de empleo y las relaciones que devengan con los prestadores de servicios.

2. Referencia al Perfil Profesional

El módulo desarrolla capacidades básicas que aportan a las funciones:

- Acondicionar y preparar las materias primas (Mise en place).
- Elaborar, presentar y supervisar el servicio.
- Operar en la comercialización del producto

3.- Capacidades profesionales

Las capacidades en este módulo son:

Provincia de La Pampa

Ministerio de Educación

III/29.-

- Aplicar las técnicas adecuadas para la presentación de los vinos y el maridaje considerando: los diversos tipos de eventos, la operación de las maquinarias, los criterios de valoración estética, los de higiene y los de seguridad a lo largo del proceso.
- Aplicar técnicas específicas de servicio de cata y maridaje.
- Brindar muestras de seguridad, lealtad, flexibilidad, eficacia y aprendizaje en el desarrollo personal, en la vinculación con los clientes y con el equipo de trabajo.
- Comprender y producir diferentes tipos de actos comunicativos simples orales y escritos relacionados al área específica laboral.
- Distinguir los utensilios y vajilla, mesas, sillas y blanco, y maquinarias según distintos tipos de bebidas y comidas, evento y/o tipo de servicio.
- Elaborar un plan de actividades y determinar los requerimientos para la puesta en marcha del emprendimiento de prestación de los servicios.
- Establecer relaciones sociales de cooperación, coordinación e intercambio en el propio equipo de trabajo, con otros equipos o de otros sectores de la organización, que intervengan con sus actividades.
- Expresar a través de formas gestuales, verbales y visibles su predisposición favorable en el proceso de servicio de vinos y maridaje aplicando normas de cortesía y buen trato.
- Gestionar la adquisición de insumos y bienes de capital y su almacenamiento.
- Gestionar la relación comercial que posibilite la obtención de empleo y las relaciones que devengan con los prestadores de servicios.
- Interpretar información técnica, escrita o verbal, relacionada con productos, procesos y/o tecnología aplicable, identificando códigos y simbología propios de la actividad, verificando su pertinencia y alcance para realizar una acción requerida.
- Mantener contacto directo con los clientes, comunicarse y brindar asesoramiento sobre comidas, postres, bebidas, tragos, cocteles y combinados.
- Seleccionar las máquinas, las herramientas e insumos, los elementos de protección personal y las técnicas de trabajo para asegurar que se cumpla con los estándares de seguridad laboral. Y, se optimicen las características organolépticas de los productos durante los procesos de procesamiento y venta del servicio.
- Transmitir información técnica de manera verbal, sobre el desarrollo de las actividades que le fueron encomendadas para poder distribuir y organizar el trabajo.

4. Contenidos de la enseñanza

Los contenidos mínimos para el presente Módulo son:

- Características organolépticas de las materias primas. Descripción y reconocimiento físico.
- Caracterización de las bebidas con alcohol y sin alcohol. Clasificación.
- Caracterización de los cocteles. Clasificación.

Provincia de La Pampa
Ministerio de Educación

III/30.-

- Conocer diversas cepas blancas y tintas.
- Conocer los factores que resultan determinantes en la calidad y cantidad de uva para vinificación. Caracterizar la bodega, la vendimia y los procesos que en ella se llevan adelante: Recogida de la uva. Traslado a la bodega. Recepción de la uva. Despalillado. Estrujado en vinos blancos y tintos. Maceración. Fermentación alcohólica. Remontado y bazuqueo del mosto en maceración. Descube y fermentación maloláctica. Crianza del vino. Estabilización (Clarificación, filtración y la estabilización tartárica). Embotellado.
- Conocer los factores que resultan determinantes en la calidad y cantidad de uva para vinificación.
- Conocimiento de enología, características de las diferentes cepas. Maridajes. Técnicas aplicables.
- Construcción del Rol Profesional: Transformaciones internas. Interjuego dialéctico. Mundo interno y mundo externo. De la aptitud a la actitud Profesional.
- El salón de degustación y el comedor: Diseño y distribución en planta de equipos, mobiliario e instalaciones. La preparación del servicio comedor y degustación. La *mise en place*. Limpieza, repaso del material. Montaje de mesas, barras y aparadores. Cartas / Menús. Distribución del trabajo. Peticiones de suministro. Estudios de tiempos, recorridos y procesos. Control de Calidad. Clasificación y tipo de presentación de manteles y servilletas. Tipos de decoraciones. Ubicación y formatos. Montaje del servicio a demanda. Normas de protocolo y ceremonial. Clasificación de utensilios, vajilla, copas, platería, blancos. Combinatorias conforme al menú. Presentaciones.
- Identificar las clasificaciones de vinos: Según denominación de origen. Y en distintos lugares del mundo.
- Introducción al mundo del vino (tipos de uvas blancas y tintas, servicio y cuidados del vino, maridajes).
- La comunicación y la atención al cliente: Técnicas y procesos de comunicación, expresión y habilidades sociales aplicadas a la atención al cliente. Relaciones interpersonales. Análisis del proceso de comunicación y sus barreras. Asociación de técnicas de comunicación con tipos de demanda más habituales. Resolución de problemas. Análisis de características de la comunicación. Interpretación de normas de actuación en función de tipologías de clientes y diferencias culturales. Desarrollo de técnicas para el tratamiento de diferentes tipos de quejas, reclamos y problemas. Comunicación con las diferentes áreas con las que tienen que interactuar. Relaciones interdepartamentales. Documentación utilizada y procesamiento de la misma: Tipos de documentos.
- La destilación (Historia, métodos, clasificación de los destilados).
- Los aromas de los vinos. La maceración. La degustación y sus técnicas. Las temperaturas de servido. Las condiciones que deben tenerse en cuenta para su conservación (humedad, ausencia total de luz, adecuada venti-

III.-

Provincia de La Pampa
Ministerio de Educación

III/31.-

lación, posición horizontal de las botellas y ausencia de vibraciones o movimientos bruscos).

- Los efectos del alcohol. Alcoholismo. Tratamiento y prevención en la venta de bebidas alcohólicas.
- Manejo de botellas con y sin pico.
- Normas básicas para la elaboración de cócteles.
- Normas de bioseguridad, seguridad e higiene aplicada a establecimientos gastronómicos. Instalaciones y equipos básicos de incendios. Elementos de seguridad: extintores, mangueras, alarmas, llaves de seguridad, interruptores. Manipulación segura de alimentos. Manipulación y transporte de cargas. Manipulación segura de equipos y herramientas auxiliares. Primeros auxilios. Higiene personal y uniformidad. Responsabilidades derivadas de los robos y hurtos en un establecimiento.
- Reconocer diversos tipos de vinos naturales (blancos, tintos, rosados, varietales y de corte), espumosos y especiales (fortificado o generoso, envejado, chacolí, aromatizado, de postre o vino dulce, oporto, jerez, cava).
- Seguridad e higiene como base primordial del trabajo en la gastronomía. Reconocimiento de las causas y consecuencias que producen las malas prácticas en el área.
- Servicio (calidad de servicio, venta sugerida aplicada, excelencia en el servicio y manejo de quejas).
- Técnicas de venta, negociación y persuasión: Uso de la información. Identificación de la actividad de los vendedores y técnicas de venta. Reconocimiento de la importancia de la comunicación interpersonal: saber escuchar, saber hablar. Empatía. Precio. Promoción. Criterios de optimización del servicio.
- Unidades de medida.
- Vocabulario gastronómico como herramienta de comunicación y desarrollo en la actividad. Aplicación.

5. Estrategias didácticas.

A continuación se describen algunas estrategias didácticas que son claves para el desarrollo de las capacidades propuestas en este módulo, las mismas permitirán la realización de prácticas profesionalizantes:

Se sugiere proponer a los cursantes, actividades a partir de situaciones reales y propias de la función profesional, que les permitan:

- El análisis de casos: lo cual implica la descripción de situaciones ficticias o reales tomadas del ámbito de las organizaciones y que serán analizadas y discutidas por parte de los participantes, a partir de consignas propuestas por el docente.

III.-

Provincia de La Pampa
Ministerio de Educación

///32.-

- La elaboración de comunicaciones específicas de las distintas áreas de la organización, dirigidas a diversos tipos de destinatarios, internos y externos a la organización.
- La resolución de problemas típicos de los procesos interpersonales y comunicativos en las organizaciones: esto supone la presentación de un problema específico que deberá ser solucionado por los cursantes considerando el contexto en el que se desarrolla, analizando y discutiendo los distintos aspectos de la situación planteada, recabando la información necesaria y teniendo en cuenta las condiciones que debe cumplimentar todo proceso de comunicación organizacional.
- Preparación y mantenimiento del entorno profesional: Deberá preparar, ordenar y mantener las instalaciones e instrumentos del servicio profesional, aplicando las técnicas de seguridad e higiene correspondientes. Recepcionar los insumos y materiales del servicio identificando sus características y aplicaciones, y almacenándolos según criterios de seguridad e higiene.
- Brindar el servicio de asesoramiento enológico a empresarios gastronómicos de acuerdo al alcance de su rol profesional. Desarrollar comunicaciones sobre la temática. Verificar la calidad de los productos y servicios brindados. Realizar la presentación y venta de los productos y servicios, siguiendo las pautas establecidas para dicho proceso y logrando la satisfacción del responsable gastronómico.

El instructor deberá garantizar que las actividades formativas propuestas cumplan con las debidas normas de seguridad e higiene vigentes.

MÓDULO 5

Atención al cliente

1. Introducción al módulo

Atención al cliente es un módulo específico en el trayecto de Mozo/Camarero de Salón de la familia de Gastronomía. Tiene como propósito desarrollar el conjunto de conocimientos y procedimientos que hacen a la atención al cliente que debe desarrollar en su rol el Mozo/Camarero de Salón para cumplir con su función.

La adquisición de estos conocimientos y procedimientos, permiten al cursante lograr al momento de la búsqueda un mejor posicionamiento para la obtención de empleo.

Provincia de La Pampa
Ministerio de Educación

III/33.-

2. Referencia al Perfil Profesional

El módulo desarrolla capacidades básicas que aportan a la siguiente función de un modo específico:

- Recibir al comensal, vender alimentos y/o bebidas.
- Gestionar la comanda y servir alimentos y/o bebidas.
- Cerrar el servicio.
- Atender y gestionar las quejas y reclamos.

3. Capacidades profesionales

Las capacidades a desarrollar en este módulo, son:

- Aplicar las técnicas adecuadas para la presentación de platos, complementos, postres y guarniciones considerando la operación de las maquinarias, los criterios de valoración estética higiene y seguridad a lo largo del proceso.
- Aplicar técnicas específicas de servicio de bebidas y comidas.
- Comprender y producir diferentes tipos de actos comunicativos simples orales y escritos relacionados al área específica laboral
- Distinguir los utensilios y vajilla, mesas, sillas y blanco, y maquinarias según distintos tipos de bebidas y comidas, evento y/o tipo de servicio.
- Expresar a través de formas gestuales, verbales y visibles su predisposición favorable en el proceso de servicio de gastronomía a los destinatarios aplicando normas de cortesía y buen trato.
- Identificar los principios básicos de elaboración de diversos tipos de comidas.
- Identificar los procesos de atención al cliente y servicio de alimentos y bebidas.

4. Contenidos de la enseñanza

A continuación se detallan los contenidos que se tendrán en cuenta para desarrollar el presente módulo:

Contenidos:

- Atención al Cliente: Técnicas de acogida. Diferentes tipos de clientes. Atención clientes con necesidades especiales. Necesidades, requerimientos, gustos, demandas de clientes. Actuación en función de tipologías de clientes. Comunicación con el cliente. Respeto. Situaciones

III.-

Provincia de La Pampa
Ministerio de Educación

III/34.-

conflictivas durante la estancia del cliente. Solicitudes de información y de servicios. Satisfacción del cliente. Manual de métodos y procedimientos. Análisis de técnicas básicas de protocolo, cortesía y de presentación personal.

- Breve historia de vino. La vid y la uva. Elaboración y clasificación del vino. Proceso de conservación del vino. Variedades de uva. Variedades de vinos Internacionales. Nacionales y Regionales, crianza y temperaturas. La cata. Condiciones y Proceso de evaluación a través de la vista el olfato y el gusto. Temperatura de servicios de los vinos. Historia de la destilación. Elaboración de distintos tipos de bebidas destiladas. Distintos tipos de bebidas alcohólicas: Anís, Brandy, Cointreau, Cremas de ananá, Ginebra, Ron, Tequila, Vodka, Biter, Cava, Sidra y Vermouth, entre otras.
- Cocina Nacional o Internacional (francesa, alemana, italiana, rusa, americana). Características, origen étnico y procedencia. Cocina Regional. Características, origen étnico, Procedencia. Cocina y refrigeración, congelados. Distintos tipos de cocción. Cocción por microondas. Tipos de sopas. Caldos sopas claras. Purés y cremas. Tipos de Pescado. Cortes. Platos principales. Tipos de carnes. Cortes. Platos principales, y guarniciones. Factores básicos de calidad y presentación de platos a base de huevos. Clasificación y tipos de cocción de verduras y hortalizas. Clasificación y presentación de quesos. Tablas de temperaturas y tiempos de cocción. Tablas
- Diferencia entre servicios y producto. Características de los servicios. Importancia de los servicios en la sociedad actual. Definición y naturaleza de los servicios. El sistema de producción de servicios en el área de la gastronomía. Enfoque sistémico: aportes de la integralidad del proceso. Clasificación. Tipologías. Interacción en la producción de servicios de los ejes básicos: el rol del soporte físico, del personal de contacto, del cliente y del servicio. Importancia en relación al cliente. Características del personal de servicio eficiente. Problemática de la calidad del servicio. El negocio gastronómico. Servicios gastronómicos. Tipología y caracterización de distintos tipos de establecimientos. Restaurantes, cafeterías y bares. Sectores o puestos de trabajo. La brigada en un comedor. Funciones. El servicio gastronómico en diversos ámbitos: hotelería, patios de comidas, entre otros.
- El consumidor. Modelos de comportamiento. La segmentación del mercado. Características de los diferentes segmentos. Definición de elementos de motivación para el consumo. Factores influyentes en la compra. Análisis del comportamiento de consumidores o usuarios en servicios de naturaleza turística. Interpretación de comportamientos básicos en función de tipologías y diferencias culturales.
- El proceso de facturación. La comanda. Sistemas informáticos y/o

Provincia de La Pampa

Ministerio de Educación

///35.-

manuales de registros, de facturación y cobro. La factura. Técnicas y procesos de facturación y cobro aplicados: Diferenciación de los diversos medios de pago y sus formas de aplicación. Liquidaciones. Cajas del día. Técnicas y procedimientos administrativos.

- La comunicación y la atención al cliente: Técnicas y procesos de comunicación, expresión y habilidades sociales aplicadas a la atención al cliente. Relaciones interpersonales. Análisis del proceso de comunicación y sus barreras. Asociación de técnicas de comunicación con tipos de demanda más habituales. Resolución de problemas. Análisis de características de la comunicación. Interpretación de normas de actuación en función de tipologías de clientes y diferencias culturales. Desarrollo de técnicas para el tratamiento de diferentes tipos de quejas, reclamos y problemas. El circuito de la información dentro del establecimiento que involucre las funciones del mozo/camarero. Comunicación con las diferentes áreas con las que tienen que interactuar. Relaciones interdepartamentales. Documentación utilizada y procesamiento de la misma: Tipos de documentos.
- Normas de bioseguridad, seguridad e higiene aplicada a establecimientos gastronómicos. Instalaciones y equipos básicos de incendios. Elementos de seguridad: extintores, mangueras, alarmas, llaves de seguridad, interruptores. Manipulación segura de alimentos. Manipulación y transporte de cargas. Manipulación segura de equipos y herramientas auxiliares. Primeros auxilios. Higiene personal y uniformidad. Responsabilidades derivadas de los robos y hurtos en un establecimiento.
- Servicio de comidas. Presentación y clasificación acorde al servicio solicitado de cuchillería y copas. Presentación de vinos, entremeses, sopas, pescados carnes, ensaladas postres, infusiones, aperitivos. El traslado y la remoción de los platos. Acomodamiento de mesas. Técnicas de espinado, fiambreado, pinzado, etc. Transportes de objetos en bandejas. El mobiliario destinado al uso del cliente y el mobiliario destinado al servicio. Maquinarias y aparatos del comedor. El material de restaurante. Cálculo y dotaciones del material.
- Técnicas de venta, negociación y persuasión: Uso de la información. Identificación de la actividad de los vendedores y técnicas de venta. Reconocimiento de la importancia de la comunicación interpersonal: saber escuchar, saber hablar. Empatía. Precio. Promoción. Criterios de optimización del servicio.

5. Estrategias didácticas.

A continuación se describen algunas estrategias didácticas que son claves para el desarrollo de las funciones y de las capacidades propuestas en este módulo,

///.-

Provincia de La Pampa
Ministerio de Educación

///36.-

las mismas permitirán realizar las prácticas profesionalizantes que seguirán desarrollando a lo largo de la formación profesional. Por eso, se sugiere proponerles actividades centradas en la atención al cliente que surjan de situaciones reales donde deberá desarrollarse el Mozo/Camarero de Salón.

- **Actividades vinculadas a recibir al comensal, vender alimentos y/o bebidas.**

Se proponen al instructor, en marco de esta función, actividades donde el cursante de Mozo/Camarero de Salón de la acogida y acomode al cliente en el establecimiento, verifique si existe reservación previa y establezca acuerdo tácito con el destinatario para su acomodación en el salón/comedor.

Las actividades deberán estar orientadas para que el cursante interactúe con el destinatario adecuando la oferta gastronómica a las necesidades y gustos del cliente y a la oferta disponible en el establecimiento. Asimismo, en este proceso de interacción el practicante deberá poner en juego la descripción de servicios al cliente tanto del establecimiento como de la localidad y región en donde se encuentra inserto.

Finalmente, las actividades para el ejercicio de esta función deberán considerar y aplicar las normas de protocolo y ceremonial, seguir la secuencia de tareas y realizar el debido control para prever necesidades futuras.

- **Actividades vinculadas a Gestionar la comanda y servir alimentos y bebidas.**

En el marco de esta función profesional se sugieren al instructor actividades donde el cursante de Mozo/Camarero de Salón pueda presentar la oferta del establecimiento; recibir, tomar solicitudes y pedidos y atender al cliente conforme a sus necesidades, de acuerdo a la disponibilidad de los productos e insumos, aplicando reglas de cortesía.

En las actividades vinculadas a esta función el practicante manejará información relacionada con las bebidas, sus características y maridajes; con los tipos de menú, composición y técnicas de cocción de los platos, cotejará la existencia de sus ingredientes y disponibilidad. Con el desarrollo de las actividades el cursante logrará conocer los tiempos de espera de las comandas ofreciendo servicios adicionales e interpretando las necesidades, tiempos, preferencias y gustos de los destinatarios.

- **Actividades vinculadas al Cierre del servicio.**

En el marco de esta función profesional, se propondrán al cursante de Mozo / Camarero de Salón actividades donde se presente la suma de la factura respetando las normas de protocolo y cortesía. En las mismas, el practicante cerrará el servicio de atención al cliente considerando formas de pago y su conformidad. Aplicará criterios de optimización en el post servicio para agilizar la rotación de las mesas y mantener las condiciones de higiene y seguridad establecidas.

Provincia de La Pampa
Ministerio de Educación

III37.-

• **Actividades vinculadas a Atender y gestionar las quejas y reclamos.**

En el marco de esta función profesional, se propondrán al cursante de Mozo/ Camarero de Salón actividades donde pueda identificar situaciones problemáticas e imprevistos. Actuar en el manejo de situaciones críticas del servicio y resolver los conflictos que se presenten. A su vez, desarrollará capacidades para recibir, atender y resolver solicitudes, reclamos, quejas planteadas por los clientes, logrando la mayor satisfacción en los mismos.

El instructor deberá garantizar que las actividades formativas propuestas cumplan con las debidas normas de seguridad e higiene vigentes.

MÓDULO 6

Promoción y venta de alimentos y bebidas

1. Introducción al módulo

Promoción y venta de alimentos y bebidas es un módulo específico en el trayecto de Mozo/Camarero de Salón de la familia de Gastronomía. Tiene como propósito desarrollar el conjunto de conocimientos y procedimientos que hacen a la promoción y venta de alimentos y bebidas que debe desarrollar en su rol el Mozo/Camarero de Salón.

La adquisición de estos conocimientos y procedimientos permiten al cursante lograr al momento de la búsqueda un mejor posicionamiento para la obtención de empleo.

2. Referencia al Perfil Profesional

El módulo desarrolla capacidades básicas que aportan a la siguiente función de un modo específico:

- Recibir al comensal, vender alimentos y/o bebidas.

3. Capacidades profesionales

Las capacidades a desarrollar en este módulo, son:

- Aplicar las técnicas adecuadas para la presentación de platos, complementos, postres y guarniciones considerando la operación de las maquinarias, los criterios de valoración estética higiene y seguridad a lo largo del proceso.

III.-

Provincia de La Pampa Ministerio de Educación

III38.-

- Aplicar técnicas específicas de servicio de bebidas y comidas.
- Comprender y producir diferentes tipos de actos comunicativos simples orales y escritos relacionados al área específica laboral
- Distinguir los utensilios y vajilla, mesas, sillas y blanco, y maquinarias según distintos tipos de bebidas y comidas, evento y/o tipo de servicio.
- Expresar a través de formas gestuales, verbales y visibles su predisposición favorable en el proceso de servicio de gastronomía a los destinatarios aplicando normas de cortesía y buen trato.
- Identificar los principios básicos de elaboración de diversos tipos de comidas.
- Identificar los procesos de atención al cliente y servicio de alimentos y bebidas.

4. Contenidos de la enseñanza

A continuación se detallan los contenidos que se tendrán en cuenta para desarrollar el presente módulo:

Contenidos:

- Atención al Cliente: Técnicas de acogida. Diferentes tipos de clientes. Atención clientes con necesidades especiales. Necesidades, requerimientos, gustos, demandas de clientes. Actuación en función de tipologías de clientes. Comunicación con el cliente. Respeto. Situaciones conflictivas durante la estancia del cliente. Solicitudes de información y de servicios. Satisfacción del cliente. Manual de métodos y procedimientos. Análisis de técnicas básicas de protocolo, cortesía y de presentación personal.
- Diferencia entre servicios y producto. Características de los servicios. Importancia de los servicios en la sociedad actual. Definición y naturaleza de los servicios. El sistema de producción de servicios en el área de la gastronomía. Enfoque sistémico: aportes de la integralidad del proceso. Clasificación. Tipologías. Interacción en la producción de servicios de los ejes básicos: el rol del soporte físico, del personal de contacto, del cliente y del servicio. Importancia en relación al cliente. Características del personal de servicio eficiente. Problemática de la calidad del servicio. El negocio gastronómico. Servicios gastronómicos. Tipología y caracterización de distintos tipos de establecimientos. Restaurantes, cafeterías y bares. Sectores o puestos de trabajo. La brigada en un comedor. Funciones. El servicio gastronómico en diversos ámbitos: hotelería, patios de comidas, entre otros.

†

Provincia de La Pampa
Ministerio de Educación

///39.-

- El consumidor. Modelos de comportamiento. La segmentación del mercado. Características de los diferentes segmentos. Definición de elementos de motivación para el consumo. Factores influyentes en la compra. Análisis del comportamiento de consumidores o usuarios en servicios de naturaleza turística. Interpretación de comportamientos básicos en función de tipologías y diferencias culturales.
- La comunicación y la atención al cliente: Técnicas y procesos de comunicación, expresión y habilidades sociales aplicadas a la atención al cliente. Relaciones interpersonales. Análisis del proceso de comunicación y sus barreras. Asociación de técnicas de comunicación con tipos de demanda más habituales. Resolución de problemas. Análisis de características de la comunicación. Interpretación de normas de actuación en función de tipologías de clientes y diferencias culturales. Desarrollo de técnicas para el tratamiento de diferentes tipos de quejas, reclamos y problemas. El circuito de la información dentro del establecimiento que involucre las funciones del mozo / camarero de salón. Comunicación con las diferentes áreas con las que tienen que interactuar. Relaciones interdepartamentales. Documentación utilizada y procesamiento de la misma: Tipos de documentos.
- Normas de bioseguridad, seguridad e higiene aplicada a establecimientos gastronómicos. Instalaciones y equipos básicos de incendios. Elementos de seguridad: extintores, mangueras, alarmas, llaves de seguridad, interruptores. Manipulación segura de alimentos. Manipulación y transporte de cargas. Manipulación segura de equipos y herramientas auxiliares. Primeros auxilios. Higiene personal y uniformidad. Responsabilidades derivadas de los robos y hurtos en un establecimiento.
- Servicio de comidas. Presentación y clasificación acorde al servicio solicitado de cuchillería y copas. Presentación de vinos, entremeses, sopas, pescados carnes, ensaladas postres, infusiones, aperitivos. El traslado y la remoción de los platos. Acomodamiento de mesas. Técnicas de espinado, fiambreado, pinzado, etc. Transportes de objetos en bandejas. El mobiliario destinado al uso del cliente y el mobiliario destinado al servicio. Maquinarias y aparatos del comedor. El material de restaurante. Cálculo y dotaciones del material.
- Técnicas de venta, negociación y persuasión: Uso de la información. Identificación de la actividad de los vendedores y técnicas de venta. Reconocimiento de la importancia de la comunicación interpersonal: saber escuchar, saber hablar. Empatía. Precio. Promoción. Criterios de optimización del servicio.

5. Estrategias didácticas.

Provincia de La Pampa
Ministerio de Educación

///40.-

A continuación se describen algunas estrategias didácticas que son claves para el desarrollo de la función y de las capacidades propuestas en este módulo, las mismas permitirán profundizar las prácticas profesionalizantes que estuvieron desarrollando a lo largo de la formación profesional. Por eso, se sugiere proponerles actividades centradas en la promoción y venta de alimentos y bebidas que surjan de situaciones reales donde se desarrolla el Mozo/Camarero de Salón.

- **Actividades vinculadas a Recibir al comensal, vender alimentos y/o bebidas.**

Se proponen al instructor, en marco de esta función profesión, actividades donde el cursante de Mozo/Camarero de Salón interactúe con el destinatario adecuando la oferta gastronómica a las necesidades y gustos del cliente y a la oferta disponible en el establecimiento. Asimismo, en este proceso de interacción el practicante deberá poner en juego la descripción de servicios al cliente tanto del establecimiento como de la localidad y región en donde se encuentra inserto.

Se sugiere al instructor que las actividades que se propongan tengan especial énfasis en brindar las orientaciones necesarias para que los estudiantes puedan formarse y lograr los mejores resultados en lo que hace a la promoción y venta de alimentos y bebidas.

Finalmente, las actividades para el ejercicio de esta función deberán considerar y aplicar las normas de protocolo y ceremonial, seguir la secuencia de tareas y realizar el debido control para prever necesidades futuras.

El instructor deberá garantizar que las actividades formativas propuestas cumplan con las debidas normas de seguridad e higiene vigentes.

MÓDULO 7

Organización y preparación de elementos, materias primas y plaza de trabajo

1. Introducción al módulo

Organización y preparación de elementos, materias primas y plaza de trabajo es un módulo específico en el trayecto de Mozo/Camarero de Salón de Gastronomía. Tiene como propósito desarrollar el conjunto de conocimientos y procedimientos que hacen a la organización y preparación que debe desarrollar en su rol el Mozo/Camarero de Salón para cumplir con su función.

///.-

Provincia de La Pampa
Ministerio de Educación

///41.-

La adquisición de estos conocimientos y procedimientos permiten al cursante lograr al momento de la búsqueda un mejor posicionamiento para la obtención de empleo.

2. Referencia al Perfil Profesional

El módulo desarrolla capacidades básicas que aportan a la siguiente función de un modo específico:

- Organizar la *mise en place* del área de servicio.

3. Capacidades profesionales

Las capacidades a desarrollar en este módulo, son:

- Aplicar las técnicas adecuadas para la presentación de platos, complementos, postres y guarniciones considerando la operación de las maquinarias, los criterios de valoración estética higiene y seguridad a lo largo del proceso.
- Aplicar técnicas específicas de servicio de bebidas y comidas.
- Comprender y producir diferentes tipos de actos comunicativos simples orales y escritos relacionados al área específica laboral
- Distinguir los utensilios y vajilla, mesas, sillas y blanco, y maquinarias según distintos tipos de bebidas y comidas, evento y/o tipo de servicio.
- Expresar a través de formas gestuales, verbales y visibles su predisposición favorable en el proceso de servicio de gastronomía a los destinatarios aplicando normas de cortesía y buen trato.
- Identificar los principios básicos de elaboración de diversos tipos de comidas.
- Identificar los procesos de atención al cliente y servicio de alimentos y bebidas.

4. Contenidos de la enseñanza

A continuación se detallan los contenidos que se tendrán en cuenta para desarrollar el presente módulo:

Contenidos:

- Diferencia entre servicios y producto. Características de los servicios. Importancia de los servicios en la sociedad actual. Definición y naturaleza de los servicios. El sistema de producción de servicios en el área de la gastronomía. Enfoque sistémico: aportes de la integralidad del proceso.

Provincia de La Pampa
Ministerio de Educación

III42.-

Clasificación. Tipologías. Interacción en la producción de servicios de los ejes básicos: el rol del soporte físico, del personal de contacto, del cliente y del servicio. Importancia en relación al cliente. Características del personal de servicio eficiente. Problemática de la calidad del servicio. El Negocio Gastronómico. Servicios gastronómicos. Tipología y caracterización de distintos tipos de establecimientos. Restaurantes, cafeterías y bares. Sectores o puestos de trabajo. La brigada en un comedor. Funciones. El servicio gastronómico en diversos ámbitos: hotelería, patios de comidas, entre otros.

- El comedor. Diseño y distribución en planta de equipos, mobiliario e instalaciones. La preparación del servicio comedor. La *mise en place*. Limpieza, repaso del material Montaje de mesas y aparadores. Cartas / Menús. Coordinación con cocina. Distribución del trabajo. Peticiones de suministro. Estudios de tiempos, recorridos y procesos. Control de Calidad. Clasificación y tipo de presentación de manteles y servilletas. Tipos de decoraciones. Ubicación y formatos. Montaje de la mesa a la carta. El montaje de la mesa a demanda. Normas de Protocolo y Ceremonial. Clasificación de utensilios, vajilla, copas, platería, blancos. Combinatorias conforme al menú. Presentaciones.
- El consumidor. Modelos de comportamiento. La segmentación del mercado. Características de los diferentes segmentos. Definición de elementos de motivación para el consumo. Factores influyentes en la compra. Análisis del comportamiento de consumidores o usuarios en servicios de naturaleza turística. Interpretación de comportamientos básicos en función de tipologías y diferencias culturales.
- El local gastronómico. Mobiliario Instalaciones y equipo comedor destinados al uso del cliente y al servicio. Cocina. Equipamiento básico. Elementos de trabajo. Elementos de estándar: calidad y estilos percibidos. Relación precio-calidad-, relación excelencia-calidad-imagen. Manual de métodos y procedimientos.
- El mobiliario destinado al uso del cliente y el mobiliario destinado al servicio. Maquinarias y aparatos del comedor. El material de restaurante. Cálculo y dotaciones del material.
- El proceso de facturación. La comanda. Sistemas informáticos y/o manuales de registros, de facturación y cobro. La factura. Técnicas y procesos de facturación y cobro aplicados: Diferenciación de los diversos medios de pago y sus formas de aplicación. Liquidaciones. Cajas del día. Técnicas y procedimientos administrativos.
- La comunicación y la atención al cliente: Técnicas y procesos de comunicación, expresión y habilidades sociales aplicadas a la atención al cliente. Relaciones interpersonales. Análisis del proceso de comunicación y sus barreras. Asociación de técnicas de comunicación con tipos de

Provincia de La Pampa
Ministerio de Educación

III43.-

demanda más habituales. Resolución de problemas. Análisis de características de la comunicación. Interpretación de normas de actuación en función de tipologías de clientes y diferencias culturales. Desarrollo de técnicas para el tratamiento de diferentes tipos de quejas, reclamos y problemas. El circuito de la información dentro del establecimiento que involucre las funciones del mozo/camarero. Comunicación con las diferentes áreas con las que tienen que interactuar. Relaciones interdepartamentales. Documentación utilizada y procesamiento de la misma: Tipos de documentos.

- Normas de bioseguridad, seguridad e higiene aplicada a establecimientos gastronómicos. Instalaciones y equipos básicos de incendios. Elementos de seguridad: extintores, mangueras, alarmas, llaves de seguridad, interruptores. Manipulación segura de alimentos. Manipulación y transporte de cargas. Manipulación segura de equipos y herramientas auxiliares. Primeros auxilios. Higiene personal y uniformidad. Responsabilidades derivadas de los robos y hurtos en un establecimiento.
- Servicio de comidas. Presentación y clasificación acorde al servicio solicitado de cuchillería y copas. Presentación de vinos, entremeses, sopas, pescados carnes, ensaladas postres, infusiones, aperitivos. El traslado y la remoción de los platos. Acomodamiento de mesas. Técnicas de espinado, fiambreado, pinzado, etc. Transportes de objetos en bandejas. El mobiliario destinado al uso del cliente y el mobiliario destinado al servicio. Maquinarias y aparatos del comedor. El material de restaurante. Cálculo y dotaciones del material.
- Técnicas de venta, negociación y persuasión: Uso de la información. Identificación de la actividad de los vendedores y técnicas de venta. Reconocimiento de la importancia de la comunicación interpersonal: saber escuchar, saber hablar. Empatía. Precio. Promoción. Criterios de optimización del servicio.

5. Estrategias didácticas.

A continuación se describen algunas estrategias didácticas que son claves para el desarrollo de la función y de las capacidades propuestas en este módulo, las mismas permitirán realizar las prácticas profesionalizantes. Por eso, se sugiere proponerles actividades centradas en la organización y preparación de elementos, materias prima y plazas de trabajo que surjan de situaciones reales donde deberá desarrollarse el Mozo/Camarero de Salón.

- **Actividades vinculadas a Organizar la *mise en place* del área de servicio.**

Se proponen al instructor del practicante a Mozo/Camarero de Salón que en el marco de esta función profesional desarrolle actividades guiadas centradas en la

Provincia de La Pampa
Ministerio de Educación

///44.-

gestión de los procesos de *mise en place*. Donde el cursante deba: organizar las actividades del día fijando prioridades fundamentadas, ordenar y poner a punto el espacio de trabajo y se asegure de contar con todos los elementos necesarios y en condiciones.

También se proponen actividades que permitan al cursante formarse para actuar en el post servicio: montaje y desmontaje de las mesas requeridas para la prestación del servicio gastronómico.

Finalmente se sugiere al instructor que proponga actividades donde el Mozo / Camarero de Salón deba acondicionar y reorganizar el área de servicio con criterios de valoración estética, adecue los componentes a las necesidades del destinatario, aplique normas de protocolo y ceremonial al momento del montaje y normas de seguridad e higiene en la manipulación de los elementos y alimentos.

El instructor deberá garantizar que las actividades formativas propuestas cumplan con las debidas normas de seguridad e higiene vigentes.

ANEXO RESOLUCIÓN Nº 336 /19.

GJM/SPA/AF/cv/whp



Prof. María Cristina Garello
MINISTRA DE EDUCACION