



<b>DENOMINACIÓN DEL CERTIFICADO DE REFERENCIA</b>	<b>MOZO / CAMARERO DE SALÓN</b>
<b>MARCO DE REFERENCIA</b>	RESOLUCIÓN CONSEJO FEDERAL DE EDUCACIÓN N° 149/11 ANEXO X
<b>SECTOR/ES DE ACTIVIDAD SOCIO PRODUCTIVA</b>	GASTRONOMÍA
<b>DENOMINACIÓN DEL PERFIL PROFESIONAL</b>	MOZO / CAMARERO DE SALÓN
<b>FAMILIA PROFESIONAL</b>	GASTRONOMÍA
<b>ÁMBITO DE LA TRAYECTORIA FORMATIVA</b>	FORMACIÓN PROFESIONAL
<b>TIPO DE CERTIFICACIÓN</b>	CERTIFICADO DE FORMACIÓN PROFESIONAL INICIAL
<b>NIVEL DE CERTIFICACIÓN</b>	<b>I</b>
<b>REFERENCIAL DE INGRESO</b>	El aspirante deberá acreditar, el dominio de capacidades para la lecto-escritura, la expresión oral y del cálculo matemático básico. Estos saberes pueden haber sido adquiridos dentro del Sistema Educativo o fuera de él. La valoración y acreditación se realizará a través de una evaluación relativa a dichas capacidades por parte de la institución de Formación Profesional, sin necesidad de solicitar certificado educativo alguno.
<b>ALCANCE DEL PERFIL PROFESIONAL</b>	El <i>Mozo / Camarero de Salón</i> 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 el 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 PODRÁ  
EJERCER EL PROFESIONAL**

**1. 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 y ordenar y poner a punto el espacio de trabajo y 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, así como normas de seguridad e higiene en la manipulación de los elementos.

**2. 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 establecer 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 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. Está capacitado para considerar y respetar las normas de protocolo y ceremonial, seguir la secuencia de tareas, 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.

**3. 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.

**4. 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.

**5. 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.

<b>ÁREA OCUPACIONAL</b>	El <i>Mozo / Camarero</i> de Salón se desempeña prestando un servicio de atención al cliente en emprendimientos gastronómicos de distinta envergadura, entre otros: bares, restaurantes, confiterías, hoteles de diferentes categorías, apart hoteles y complejos hoteleros. Eventos y banquetes, comedores, transporte de pasajeros terrestres, marítimos y aéreos con servicio gastronómico.
-------------------------	--

<b>CARGA HORARIA MÍNIMA</b>	<b>410 horas cátedras (273 horas reloj), incluida una carga horaria práctica no superior a las 307 horas cátedras ni menor a 205 horas cátedras</b>
-----------------------------	---

### OBJETIVOS JURISDICCIONALES PARA FORMACIÓN PROFESIONAL

- Promover la formación socio-laboral para y en el trabajo, dirigida tanto a la adquisición y mejora de las cualificaciones como a la recualificación de los trabajadores, permitiendo compatibilizar la promoción social, profesional y personal con la productividad nacional, regional y local.
- Promover el aprendizaje de capacidades, conocimientos, habilidades, destrezas, valores y actitudes relacionadas con desempeños profesionales y criterios de profesionalidad propios del contexto socio-productivo.
- Preparar, actualizar y desarrollar las capacidades de los alumnos para el trabajo a través de procesos que aseguren la adquisición de conocimientos científicos tecnológicos y el dominio de las capacidades propias del perfil profesional.
- Promover la valoración y la reflexión sistemática sobre la práctica profesional.

### CRITERIOS DE ORGANIZACIÓN CURRICULAR

El presente apartado persigue como finalidad orientar la lectura del diseño curricular, brindando herramientas para su posterior implementación en la institución educativa.

La estructura curricular adoptada se organiza a partir de EJES TEMÁTICOS. La conformación de cada uno de estos ejes obedece a un conjunto de saberes comunes y afines organizados en torno a capacidades, contenidos y prácticas sugeridas que tienen como referencia el Perfil Profesional.

La enunciación de dichos ejes responde a principios de integración e interrelación de saberes y no a un orden sucesivo ni correlativo. De este modo, cada elemento que compone el eje (capacidades, contenidos, y prácticas sugeridas) no pueden significarse de manera aislada, sino que cobran significado en una vinculación global con todos los ejes temáticos de la capacitación.

Así, al desarrollar cada eje temático es necesario abordar las capacidades mínimas establecidas que el alumno deberá alcanzar y planificar el conjunto de estrategias y actividades que permitan la enseñanza de los contenidos y el ejercicio de las prácticas allí enunciadas.

De esta manera, se posibilita una clara lectura de los saberes involucrados en la oferta formativa, ya que los ordena y enmarca bajo un criterio común, y se proporciona una herramienta flexible que permite realizar a cada institución la transposición didáctica acorde a las características institucionales y áulicas, habilitando la toma de decisiones curriculares pertinentes a las necesidades de los alumnos, a los requerimientos del medio socio-productivo y a la especificidad de cada capacitación.

Así, cada educador, junto con la comunidad educativa deberá definir las estrategias didácticas con criterios de interrelación teoría-práctica; de abordaje global de la enseñanza; de

acción y reflexión sobre situaciones reales o similares de trabajo en pos de la adquisición y recreación de capacidades profesionales a través de actividades formativas que propicien una aproximación progresiva al campo ocupacional.

Dentro de las prácticas educativas, cobran especial relevancia las denominadas Prácticas Profesionalizantes las cuales conforman una estrategia para que los estudiantes consoliden, integren y amplíen las capacidades y saberes que se corresponden con el perfil profesional en el que se están formando. Las mismas deben habilitar el desarrollo de procesos técnicos, tecnológicos, científicos, culturales, sociales y jurídicos que se involucran en la diversidad de situaciones socioculturales y productivas que se relacionan con un posible desempeño profesional. Es decir, que dichas prácticas deben ser similares a las que se desarrollan en el ámbito propiamente laboral. Un porcentaje de la totalidad de la carga horaria (no inferior al 50% ni superior al 75%) será destinada al desarrollo de prácticas profesionalizantes.

La Jurisdicción se propone que la formación de los futuros profesionales se sustente en principios de integridad y autonomía, participación ciudadana, responsabilidad profesional, actuando con criterios de seguridad e higiene, cuidado medio ambiental y responsabilidad social.

En este sentido, todas las capacitaciones cuentan con dos ejes temáticos comunes: “Gestión, Normativas y Control de Calidad” y “Seguridad e Higiene”, ambos son abordados en su especificidad en un eje propio y, a su vez, se consideran en el desarrollo de los contenidos y prácticas de cada eje particular. Además podrán acreditarse para el cursado de otras capacitaciones.

Así mismo, en determinadas familias profesionales se presentan ejes temáticos comunes y/o transversales a las capacitaciones que componen esas familias. Por ejemplo: “Representación Gráfica” para las Familias Profesionales de Construcciones y Mecánica; o “Bromatología” para la Familia Profesional de Hotelería y Gastronomía, entre otros. En este caso, podrán acreditarse dentro de la misma familia profesional.

En relación a los entornos formativos donde se dictarán las capacitaciones y se realizarán las prácticas, deben contar con las condiciones mínimas de seguridad e higiene individuales, colectivas y de infraestructura que permitan el desarrollo seguro de cada capacitación. En el apartado equipamiento y recursos materiales indispensables para el dictado de cada oferta formativa, se enumeran las máquinas, herramientas y materiales de referencia, necesarios para las prácticas de todos y cada uno de los educandos estableciendo la relación de equipamiento mínimo por alumno.

Finalmente, dentro de la organización curricular de Formación Profesional se entiende a la evaluación como un proceso que debe ser coherente con el desarrollo curricular, tanto teórico como práctico, cobrando mayor importancia éste último dadas las características de la FP.

Dentro de esta concepción se plantean algunos supuestos que posibilitan analizar y comprender el proceso de evaluación en función de la aprehensión de las capacidades establecidas en cada perfil. La evaluación persigue como finalidad tanto la comprobación de los aprendizajes alcanzados como la reflexión sobre el propio proceso de enseñanza y aprendizaje.

**Fundamentación:** El eje contiene la formación necesaria para el desempeño de actividades relacionadas con las tareas de atención al cliente, información y asesoramiento, desarrollo y seguimiento de normas de protocolo .

<b>EJE TEMÁTICO</b>	<b>CAPACIDADES PROFESIONALES</b>	<b>CONTENIDOS MÍNIMOS A DESARROLLAR</b>	<b>PRÁCTICAS SUGERIDAS</b>
<b>COMUNICACIÓN Y ATENCIONAL CLIENTE</b>	<p>El proceso de formación habrá de organizarse en torno a la adquisición y la acreditación de un conjunto de capacidades profesionales que se corresponden con los desempeños descritos en el Perfil Profesional</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificar los procesos de atención al cliente y servicio de alimentos y bebidas.</li> <li>- 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.</li> <li>- Comprender y producir diferentes tipos de actos</li> </ul>	<p>Se indican los contenidos de la enseñanza que se consideran involucrados en los procesos de adquisición de estas capacidades. Las especificaciones de los contenidos deberán ser pertinentes al Nivel de Certificación.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Construcción del Rol Profesional: Transformaciones internas. Interjuego Dialéctico Mundo Interno Mundo externo. De la Aptitud a la Actitud Profesional.</li> <li>- La comunicación y la atención al cliente: Técnicas y procesos de comunicación, expresión y habilidades sociales aplicadas a la atención al cliente. Relaciones</li> </ul>	<p>Las prácticas sugeridas propician el desarrollo y el afianzamiento de las capacidades enunciadas. Deben promover además, la valoración y la reflexión sistemática sobre la práctica profesional.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Interpretación, reflexión y valoración del rol profesional dentro del contexto gastronómico.</li> <li>- Análisis del proceso de comunicación y sus barreras.</li> <li>- Utilización de fórmulas, léxico comercial y nexos de comunicación.</li> <li>- Aplicación y asociación de técnicas de</li> </ul>

	<p>comunicativos simples orales y escritos relacionados al área específica laboral.</p>	<p>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.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Atención al Cliente: Técnicas de acogida. Diferentes tipos de clientes. Atención clientes VIP, con necesidades especiales. Necesidades, requerimientos, gustos, demandas de clientes. Actuación en función de tipologías de clientes y diferencias culturales. Comunicación con el cliente. Respeto. Situaciones conflictivas durante la estancia del cliente.. Satisfacción del cliente. Manual de Métodos y Procedimientos. Técnicas básicas de protocolo, cortesía y de presentación personal.</li> <li>- 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.</li> </ul>	<p>comunicación con tipos de demanda más habituales.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Aplicación de técnicas para obtener la información necesaria del posible cliente para proporcionar la respuesta adecuada.</li> <li>- Resolución de situaciones problemáticas. Análisis de características de la comunicación. Interpretación de normas de actuación en función de tipologías de clientes y diferencias culturales.</li> <li>- Interpretación y producción de mensajes escritos relacionados con la actividad profesional de modo claro y correcto.</li> <li>- Reconocimiento y valoración de las normas de cortesía en las relaciones interpersonales.</li> <li>- Tratamiento protocolario y uso de normas internas de atención al cliente.</li> <li>- Identificación del circuito de la información frente a sus tareas.</li> <li>- Aplicación de técnicas de atención al cliente.</li> <li>- Simulación de situaciones.</li> <li>- Solicitudes de información y de servicios</li> <li>- Identificación y análisis del cliente potencial y su comportamiento.</li> <li>- Análisis de técnicas básicas de protocolo, cortesía y de presentación personal.</li> <li>- Identificación de las diferentes técnicas de venta de alimentos y bebidas, teniendo en cuenta los diferentes tipos de clientes, fórmulas de atención y servicio.</li> <li>- Reconocimiento la terminología básica de comunicación propia del servicio.</li> <li>- Identificación de las demandas de información más usuales y adecuación de las respuestas en función de las preguntas del público.</li> </ul>
--	---	---	---

**Carga Horaria sugerida para el desarrollo del eje:** 75 horas cátedras de 40 minutos cada una (50 horas reloj)

**Fundamentación:** El eje permitirá a cursante comprender y producir actos comunicativos técnicos vinculados a su perfil profesional, relacionado con las funciones de atención al cliente.

<b>EJE TEMÁTICO</b>	<b>CAPACIDADES PROFESIONALES</b>	<b>CONTENIDOS MÍNIMOS A DESARROLLAR</b>	<b>PRÁCTICAS SUGERIDAS</b>
	<p>El proceso de formación habrá de organizarse en torno a la adquisición y la acreditación de un conjunto de capacidades profesionales que se</p>	<p>El proceso de formación habrá de organizarse en torno a la adquisición y la acreditación de un conjunto de capacidades</p>	<p>Las prácticas sugeridas propician el desarrollo y el afianzamiento de las capacidades enunciadas. Deben promover además, la valoración</p>

	corresponden con los desempeños descritos en el Perfil Profesional.	profesionales que se corresponden con los desempeños descritos en el Perfil Profesional	y la reflexión sistemática sobre la práctica profesional.
<b>INGLÉS APLICADO</b>	- Comprender y producir actos comunicativos técnicos simples orales y escritos relacionados al área específica laboral, en la lengua extranjera inglés.	- 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). Actividad física: a) Verbales. En lengua materna. En Inglés (write-speak) b) No verbales. Circle-box-bracket (indicate a,b,c/1,2,3/T-F/same-opposite/mark-act). Grado de libertad (More-less help) Grado de conciencia. Internal-external to text. Grado de propósito. Implicit-explicit reasons (answer TF/answer T-F My answer is based on sentence: Answer.... why?/Is the answer T or F. If it is false, rewrite it to make it true).	- Identificación de ideas principales. - Interpretación de información profesional contenida en textos escritos sencillos, analizando de forma comprensiva sus contenidos. - Reconocimiento de información profesional y cotidiana contenida en discursos orales, analizando el contenido global del mensaje y relacionándolo con los recursos lingüísticos correspondientes. - Emisión de mensajes orales claros estructurados. - Elaboración textos sencillos en lengua estándar, relacionando reglas gramaticales con la finalidad de los mismos.

**Carga Horaria sugerida para el desarrollo del eje:** 75 horas cátedras de 40 minutos cada una (50 horas reloj)

**Fundamentación:** El eje abarca la formación necesaria para el desempeño en las actividades relacionadas con las funciones de organizar la mise en place del área de servicio, gestionar la comanda, vender y servir alimentos y bebidas, cerrar el servicio y atender quejas y reclamos.

<b>EJE TEMÁTICO</b>	<b>CAPACIDADES PROFESIONALES</b>	<b>CONTENIDOS MÍNIMOS A DESARROLLAR</b>	<b>PRÁCTICAS SUGERIDAS</b>
<b>OPERACIONES Y SERVICIOS GASTRONÓMICOS</b>	El proceso de formación habrá de organizarse en torno a la adquisición y la acreditación de un conjunto de capacidades profesionales que se corresponden con los desempeños descritos en el Perfil Profesional.	El proceso de formación habrá de organizarse en torno a la adquisición y la acreditación de un conjunto de capacidades profesionales que se corresponden con los desempeños descritos en el Perfil Profesional	Las prácticas sugeridas propician el desarrollo y el afianzamiento de las capacidades enunciadas. Deben promover además, la valoración y la reflexión sistemática sobre la práctica profesional.
	- Identificar los procesos de servicio de alimentos y bebidas. - Aplicar técnicas específicas de servicio de bebidas y comidas. - Distinguir los utensilios y vajilla, mesas, sillas y blanco, y maquinarias según distintos tipos de bebidas y comidas, evento y/o tipo de servicio.	- 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	Las prácticas que se detallan a continuación deben tener como eje del desarrollo didáctico situar a los alumnos en los ámbitos reales de servicio de bebidas y comidas, poniendo en juego esquemas de pensamiento, de percepción y evaluación y acción, integrando capacidades, conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes en la trayectoria de formación:

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificar los principios básicos de elaboración de diversos tipos de comidas</li> <li>- 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.</li> </ul>	<p>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.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 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.</li> <li>- 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.</li> <li>- 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</li> <li>- 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, flambeado, pinzado,</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Puesta en práctica de todo el proceso: organización de la mise en place, recibir al comensal, vender y servir alimentos y bebidas, cerrar el servicio.</li> <li>- Identificación de las características de los servicios y su importancia.</li> <li>- Reconocimiento de las situaciones problemáticas e imprevistos frecuentes y sus posibles soluciones.</li> <li>- Organización de las actividades del día fijando prioridades y ordenando y poniendo a punto el espacio de trabajo.</li> <li>- Reconocimiento del local, mobiliario e instalaciones.</li> <li>- Preparación de equipos, útiles y materiales identificando su funcionamiento, aplicaciones y ordenamiento.</li> <li>- Atención del cliente en el servicio del bar-cafetería relacionando la demanda con los productos a servir.</li> <li>- Dar la acogida, verificar si existen reservas, acomodar al cliente, descripción de los servicios del establecimiento, de la localidad y la región.</li> <li>- Aplicar normas de protocolo y ceremonial.</li> <li>- Presentación de la oferta del establecimiento; 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</li> <li>- Preparación de diferentes bebidas, aplicando las técnicas y procedimientos adecuados.</li> <li>- Aplicación de técnicas para el servicio de comidas.</li> <li>- Servicio de bebidas alcohólicas simples, relacionando la técnica y procedimiento de servicio con cada tipo de bebida.</li> <li>- Desmontaje y montaje de las mesas relacionándolo con el tipo de servicio a desarrollar.</li> <li>- Limpieza y repaso del material.</li> <li>- Ejecución de operaciones de cierre y post-servicio, presentando la adición , considerando formas de pago y conformidad, relacionándolas con las necesidades de reposición y adecuación al siguiente servicio.</li> </ul>
--	--	--	---

		<p>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.</p> <p>- Cocina Nacional o Internacional (francesa, alemana, italiana, rusa, americana). Características, origen étnico, 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 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 etc, Cherry, Ginebra, Ron, Sake, Tequila, Vodka, Biter, Sidra y Vermouth, entre otras.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Optimización en el post servicio para la rotación de las mesas.</li> <li>- Reconocimiento de los diferentes tipos de vinos, identificando sus condiciones de almacenaje.</li> <li>- Identificación y reconocimiento de las características generales y diferencias de cada varietal.</li> <li>- Servicio de vinos relacionando las condiciones físicas, ambientales y la oferta gastronómica junto con los utensilios, temperatura y procedimiento específico.</li> </ul>
--	--	---	--

**Carga Horaria sugerida para el desarrollo del eje:** 200 horas cátedras de 40 minutos cada una (133 horas reloj)

**Fundamentación:** El eje se fundamenta en la necesidad de que el alumno posea conocimientos mínimos de gestión, de modo tal que pueda interactuar con sistemas más complejos de gestión e incluso desenvolverse en forma apropiada en sistemas como Gestión de la Calidad y Medio Ambiental. Por otra parte, es una herramienta que le permite proyectar y diagramar su vida no sólo laboral, sino también en el ámbito personal.

<b>EJE TEMÁTICO</b>	<b>CAPACIDADES PROFESIONALES</b>	<b>CONTENIDOS MÍNIMOS A DESARROLLAR</b>	<b>PRÁCTICAS SUGERIDAS</b>
	El proceso de formación habrá de organizarse en torno a la adquisición y la acreditación de un conjunto de capacidades profesionales que se corresponden con los desempeños descritos en el Perfil Profesional.	El proceso de formación habrá de organizarse en torno a la adquisición y la acreditación de un conjunto de capacidades profesionales que se corresponden con los desempeños descritos en el Perfil Profesional	Las prácticas sugeridas propician el desarrollo y el afianzamiento de las capacidades enunciadas. Deben promover además, la valoración y la reflexión sistemática sobre la práctica profesional.



<b>GESTIÓN, NORMATIVAS Y CONTROL DE CALIDAD</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comprender la importancia de las normativas vigentes en el área.</li> <li>- Gestionar todo el proceso de la comanda, servicios de alimentos y bebidas</li> <li>- Establecer relaciones sociales de cooperación, coordinación e intercambio en el propio equipo de trabajo, con otros equipos dentro del local gastronómico que intervengan con sus actividades.</li> <li>- Gestionar las relaciones que posibiliten la obtención de empleo y las relaciones que devengan con los prestadores de servicios.</li> <li>- Aplicar métodos de resolución de problemas dentro sus funciones.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Normativa vigente. Importancia de su conocimiento y aplicación.</li> <li>- Reglamentaciones municipales, provinciales y nacionales.</li> <li>- Manual de métodos y procedimientos.</li> <li>- Control de calidad de productos, procesos productivos y servicios brindados. Métodos de control de calidad. Detección de problemas y determinación de sus causas. Metodología para la resolución de problemas.</li> <li>- Control y seguimiento de las actividades de prestación de los servicios.</li> <li>- Organización del trabajo Cronograma de trabajo. Tareas críticas.</li> <li>- Unidades de trabajo de la mano de obra y medidas de tiempo.</li> <li>- Conformación de equipos de trabajo. Cooperación con otros rubros o actores dentro de una obra.</li> <li>- Condiciones contractuales. Seguros de riesgo de trabajo. Derechos del trabajador.</li> <li>- Presentación de antecedentes de trabajo. Elaboración de Currículum.</li> <li>- Leyes vigentes en materia fiscal. Organismos que regulan y/o gravan la actividad, a nivel Nacional, Provincial y Municipal.</li> <li>- Nociones sobre seguros, tipos y finalidad.</li> <li>- Calidad en el trabajo, orden y limpieza en el ámbito de trabajo, tiempos de trabajo, estimación y aplicación.</li> <li>- El proceso de facturación. La comanda. Sistemas informáticos y/o manuales de registros, de facturación y cobro. La factura.</li> <li>- 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.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reconocimiento de las normativas y reglamentaciones vigentes</li> <li>- Identificación de distintos tipos de contratos y seguros.</li> <li>- Reconocimiento de los entes Gubernamentales y Autárquicos que rigen la profesión</li> <li>- Diagramación de las fases del trabajo. Generación de órdenes de trabajo y su cronograma.</li> <li>- Cálculo y dotaciones del material.</li> <li>- Reconocimiento y cálculo de tiempos de trabajo</li> <li>- Métodos de control de calidad</li> <li>- Identificación de situaciones de riesgo, detección de problemas y fallas en el funcionamiento de artefactos eléctricos, instrumentos y servicios.</li> <li>- Simulación de situaciones problemáticas.</li> <li>- Interpretación y concientización de un Sistema de Gestión de la Calidad</li> <li>- Interpretación y concientización del Sistema de Gestión Ambiental</li> <li>- Desarrollo del CV.</li> <li>- 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.</li> <li>- Reconocimiento de las características de los diferentes segmentos del mercado.</li> <li>- Análisis del comportamiento de consumidores o usuarios en servicios de naturaleza turística. Interpretación de comportamientos básicos en función de tipologías y diferencias culturales</li> </ul>
<b>Carga Horaria sugerida para el desarrollo del eje: 30 horas cátedras de 40 minutos cada una (20 horas reloj)</b>			

**Fundamentación:** Dadas las nuevas reglamentaciones y la intervención de las ART dentro de los espacios de trabajo, se torna indispensable capacitar a todos los alumnos en la temática, resguardando de este modo su seguridad; la de las personas involucradas en el trabajo y aquellas receptoras de su prestación, como así también el cuidando el medio ambiente.

<b>EJE TEMÁTICO</b>	<b>CAPACIDADES PROFESIONALES</b>	<b>CONTENIDOS MÍNIMOS A DESARROLLAR</b>	<b>PRÁCTICAS SUGERIDAS</b>
<b>SEGURIDAD E HIGIENE</b>	<p>El proceso de formación habrá de organizarse en torno a la adquisición y la acreditación de un conjunto de capacidades profesionales que se corresponden con los desempeños descritos en el Perfil Profesional.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Aplicar las normas de seguridad específicas en cuanto a su seguridad personal y de terceros, manteniendo las condiciones de orden e higiene del ambiente de trabajo.</li> <li>- Integrar las técnicas de trabajo, la información, la utilización de insumos y equipamiento, los criterios de calidad y de producción y los aspectos de seguridad e higiene en las actividades.</li> </ul>	<p>El proceso de formación habrá de organizarse en torno a la adquisición y la acreditación de un conjunto de capacidades profesionales que se corresponden con los desempeños descritos en el Perfil Profesional</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Seguridad e higiene en la realización de las tareas a ejecutar y su entorno. Organización integral del trabajo con criterios de seguridad e higiene. Reconocimiento de las causas y consecuencias que producen las malas prácticas en el área. Desarrollo de la destreza para el correcto y seguro tratamiento de las materias primas.</li> <li>- Orden y limpieza</li> <li>- 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.</li> <li>- Riesgos en el desplazamiento dentro el lugar de trabajo y fuera de él (Bicicletas –Motos –Peatones);</li> <li>- Conceptos de Incidente, Accidente, Enfermedad Profesional. Causas de Accidentes. Investigación de accidentes. Legislación vigente. ART</li> <li>- Contaminación Ambiental, Tóxicos, Ruido, Vibraciones, Carga térmica</li> <li>- Consideraciones Generales sobre Primeros Auxilios</li> <li>- Introducción al programa 5S</li> <li>- Cuidado del medio ambiente.</li> </ul>	<p>Las prácticas sugeridas propician el desarrollo y el afianzamiento de las capacidades enunciadas. Deben promover además, la valoración y la reflexión sistemática sobre la práctica profesional.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Estudios de las normas legales que regulan la seguridad e higiene laboral.</li> <li>- Práctica de utilización de distintos elementos de seguridad.</li> <li>- Simulacros de siniestro, vías de escapes, rol de los Brigadistas.</li> <li>- Reconocimiento y uso de los distintos elementos de seguridad según los riesgos del entorno y la práctica de la profesión</li> <li>- Reconocimiento y concientización ante riesgos eléctricos, incendios, mala iluminación y postura corporal inadecuada (ergonomía), y componentes tóxicos. Enfermedades y riesgos profesionales</li> <li>- Reconocimiento de materiales de riesgo para las personas u objetos.</li> <li>- Reconocimiento de los elementos de seguridad en las máquinas y herramientas. Su importancia y la obstaculización de los mismos.</li> <li>- Conocimiento de residuos y efluentes, su tratamiento.</li> <li>- Uso de dispositivos de Protección Personal</li> </ul>

**Carga Horaria sugerida para el desarrollo del eje:** 30 horas cátedras de 40 minutos cada una (20 horas reloj)

## PRÁCTICAS PROFESIONALIZANTES

Uno de los ejes de la propuesta didáctica es situar al participante en los ámbitos reales de servicio de bebidas y comidas. Son situaciones de aprendizaje gestionadas según diferentes modalidades por la institución educativa, referenciadas en desempeños, criterios y entornos significativos del ejercicio de un rol profesional e incentivan la práctica reflexiva mediante la puesta en juego de esquemas de pensamiento, de percepción, evaluación y acción, integrando capacidades, conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes en la trayectoria de formación. Podrán asumir diferentes formas ya sea de proyecto, microemprendimiento o formación en el centro de trabajo. 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 el ejercicio profesional vigentes para lo cual utilizan un variado tipo de estrategias didácticas ligadas a la dinámica profesional caracterizada por la incertidumbre, la singularidad y el conflicto de valores. Serán organizadas, implementadas y evaluadas por el centro de formación y estarán bajo el control de la propia institución y de la respectiva autoridad jurisdiccional. Estas prácticas pueden asumir diferentes formatos, siempre y cuando mantengan con claridad los fines formativos y criterios 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, organización y desarrollo de actividades y/o proyectos de apoyo en tareas demandadas por la comunidad, entre otros.

### CARGA HORARIA POR EJE TEMÁTICO

EJE	HORAS CATEDRAS	HORAS RELOJ
COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE	75	50
INGLÉS APLICADO	75	50
OPERACIONES Y SERVICIOS GASTRONÓMICOS	200	133
GESTIÓN, NORMATIVAS Y CONTROL DE CALIDAD	30	20
SEGURIDAD E HIGIENE	30	20
<b>TOTAL</b>	<b>410</b>	<b>273</b>

<b>EQUIPAMIENTO Y RECURSOS MATERIALES INDISPENSABLES PARA EL DICTADO DE LA CAPACITACIÓN.</b>	Entorno formativo vinculado al área gastronómica, es decir, un taller de bar-cafetería, taller de restaurante, respondiendo a las condiciones técnicas, espaciales y de seguridad e higienes necesarias. Debe contener las maquinarias, mobiliario y utensilios correspondientes a estas áreas. Entre ellas: Cartas / Menús; manteles y servilletas; utensilios, vajilla, copas, platería, blancos, cuchillería y copas. La cantidad de maquinarias, herramientas, instrumentos e insumos descriptos deberán posibilitar el abordaje didáctico y el desarrollo de las prácticas necesarias para la aprehensión de las capacidades propias del perfil profesional.
--	---

<b>EVALUACIÓN: Criterios y promoción</b>	<b>Criterios:</b> Dentro de la Formación Profesional la evaluación reviste un carácter eminentemente práctico a partir de lo cual cobra relevancia el saber hacer en
--	---

<p>directa relación con las capacidades y funciones que debe desarrollar el</p> <p>De allí que la diversidad de estrategias e instrumentos de evaluación deben ser coherentes con los procesos de enseñanza y de aprendizaje, contemplar la integralidad del conocimiento, y reflejar el alcance de las capacidades y funciones establecidas en el perfil profesional: <b>MOZO / CAMARERO DE SALÓN</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Organizar la Mise en place del área de servicio</li><li>• Recibir al comensal, vender alimentos y/o bebidas</li><li>• Gestionar la comanda y servir alimentos y/o bebidas</li><li>• Cerrar el servicio</li><li>• Atender y gestionar las quejas y reclamos</li></ul> <p>Como ya se ha expresado, la evaluación implica un proceso donde se evaluará de modo gradual la adquisición de conocimientos, destrezas y valores que pongan en juego la adquisición de capacidades individuales y de un conjunto de capacidades que van ampliando su grado de complejidad. En este sentido el desarrollo de prácticas profesionalizantes que involucren la puesta en marcha de diferentes capacidades y abarquen todo el proceso de producción se convertirá en un indicador integral de los aprendizajes alcanzados.</p> <p><b>Promoción:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Porcentaje mínimo de asistencia: 80 %</li><li>• Calificación mínima a obtener: 6 puntos</li></ul>
---