

VIEDMA, 25 DE MARZO DE 2014

VISTO:

El Expediente N° 7000 - EDU – 2014 del Registro del Ministerio de Educación y Derechos Humanos - Consejo Provincial de Educación, y

CONSIDERANDO:

Que mediante el mismo se tramita la aprobación de Proyecto Curricular de la Certificación de Formación Profesional Inicial “Mozo o Camarero de Salón”, presentado por el Instituto del Sur (A-064) de la Ciudad de Viedma;

Que es facultad del Consejo Provincial de Educación proveer la planificación del Sistema Educativo Provincial conforme a los principios y finalidades de la Ley Orgánica de Educación N° 4918/12.

Que mediante Resolución N° 13/07 del Consejo Federal de Educación se aprueba el Documento “Títulos y Certificados de la Educación Técnico Profesional”;

Que en la mencionada normativa se establecen criterios generales para el establecimiento de la Certificaciones de Formación Profesional;

Que por Resolución N° 115/10 del Consejo Federal de Educación se aprueba el Documento “Lineamientos y criterios para la organización institucional y curricular de la Educación Técnico Profesional correspondiente a la Formación Profesional”;

Que en el marco de los lineamientos Políticos Educativos Provinciales, se considera relevante la planificación e implementación de trayectorias formativas mediante la tipología de Formación Profesional;

Que es necesario definir las acciones orientadas a la organización del cursado en función del perfil de los destinatarios y de las especificidades del trayecto formativo;

POR ELLO, y de acuerdo a las facultades conferidas por el Artículo 165° de la Ley 4819

EL PRESIDENTE
DEL CONSEJO PROVINCIAL DE EDUCACIÓN
R E S U E L V E :

ARTICULO 1°.- APROBAR, a partir de la presente, el Proyecto Curricular de la Certificación de Formación Profesional “Mozo o Camarero de Salón”, que como Anexo I, forma parte integrantes de la presente Resolución.-

ARTICULO 2°.- DETERMINAR que el Certificado de Formación Profesional a otorgar será “Mozo o Camarero de Salón”.-

ARTICULO 3°.- DETERMINAR el Perfil del Egresado y Contenidos Mínimos de la Formación Profesional, según se establece en el Anexo II de la presente.-

ARTICULO 4°.- DEJAR CONSTANCIA que lo dispuesto en los Artículos 1°, 2° y 3° no implica erogación alguna por parte del Consejo Provincial de Educación de la Provincia de Río Negro.-

ARTICULO 5°.- REGISTRAR, comunicar por la Secretaría General a Area de Educación Privada, y archivar

RESOLUCION N° 992

Héctor Marcelo MANGO
Presidente

ANEXO I - RESOLUCIÓN N° 992

ESTABLECIMIENTO: INSTITUTO DEL SUR

REGISTRO: A-064

LOCALIDAD: VIEDMA

CERTIFICADO: CERTIFICADO DE FORMACION PROFESIONAL INICIAL

FORMACION PROFESIONAL: MOZO O CAMARERO DE SALON

PLAN DE ESTUDIO ANALITICO

MATERIAS DE PRIMER CUATRIMESTRE

- Construcción del Rol Profesional: (2Hs)
- Tipología y caracterización de distintos tipos de establecimientos. (2hs)
- Atención al cliente(2Hs)

Total Horas talleres 96

- Práctica profesionalizante I (5 hs)

Total horas práctica profesionalizante 80

Total de horas cuatrimestrales 176

Lunes	Martes	Miércoles	jueves	viernes
Construcción del Rol Profesional:	Atención al cliente	<i>Practicas profesionalizantes</i> <i>Horario a convenir con las instituciones 5hs semanales en turno o contra turno del horario de clase.</i>		
Construcción del Rol Profesional:	Atención al cliente			
Tipología y caracterización de distintos tipos de establecimientos	Tipología y caracterización de distintos tipos de establecimientos			

MATERIAS DE SEGUNDO CUATRIMESTRE

- Inglés 2 (Hs)
- Servicio de comidas. (2 hs)
- Atención al cliente(1Hs)

Total Horas talleres 80

- Práctica profesionalizante II (7 hs)

Total horas práctica profesionalizante 112

Total de horas cuatrimestrales 192

Lunes	Martes	Miércoles	jueves	viernes
Inglés	Servicio de comidas	<i>Practicas profesionalizantes</i> <i>Horario a convenir con las instituciones 7hs semanales en turno o contra turno del horario de clase.</i>		
Inglés	Servicio de comidas			
Atención al cliente II (1Hs)				

JUSTIFICACIÓN

En la actualidad la Formación Profesional responde a las transformaciones y al impacto que han tenido lugar en el mundo del trabajo y a la necesidad de formar un profesional en un marco teórico que respalde una práctica de calidad y favorezca la inserción laboral del Camarero de salón.

Esta carrera busca dar respuestas a través las acciones educativas necesarias para una formación socio – laboral para y en el trabajo, de calidad, dirigida tanto a la adquisición y mejora de las cualificaciones como a la recualificación de los trabajadores, teniendo siempre en cuenta las particularidades de los distintos contextos donde se desarrollaran.

Se hace necesaria, entonces, una formación general y consistente (teórico/práctica), que desarrolle capacidades para el trabajo en el salón comedor y en equipo, con miras a conseguir una actitud crítica frente a la abundante producción de conocimientos, posible de ser reinterpretada en función de la variabilidad de los contextos socio productivos.

OBJETIVOS

Que el alumno/a logre:

- Desarrollar competencias que le permitan
- Apropiarse de las herramientas necesarias para iniciar su propio proyecto productivo aplicando las distintas nociones teóricas.
- Desarrollar aptitudes para desenvolverse activa y efectivamente en un servicio gastronómico
- Comprender la necesidad de trabajar en un clima de respeto, compañerismo y compromiso para con el *quehacer* profesional.
- Incorporarse exitosamente al campo laboral, ya sea en restaurantes, hoteles, empresas de catering, comedores, etc.
- Valorar la importancia de respetar las normas de higiene y seguridad en el desarrollo de su práctica profesional.

ANEXO II - RESOLUCIÓN N° 992

ESTABLECIMIENTO: INSTITUTO DEL SUR

REGISTRO: A-064

LOCALIDAD: VIEDMA

CERTIFICADO: CERTIFICADO DE FORMACION PROFESIONAL INICIAL

FORMACION PROFESIONAL: MOZO O CAMARERO DE SALON

PERFIL DEL EGRESADO.

El Mozo/Camarero en el marco de esta función profesional, está capacitado para:

- 1.- 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 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. Dar la bienvenida y acomodar al cliente en el establecimiento. 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.
3. 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.
4. 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.
5. 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.
6. 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.

CONTENIDOS.

1.- Construcción del Rol Profesional: Transformaciones internas, Ínter juego Dialéctico Mundo Interno Mundo externo. De la Aptitud a la Actitud Profesional.

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 integridad 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.

2.- 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 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.

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.

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 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 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.

3.- 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.

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.

Manejo 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 inter departamentales. Documentación utilizada y procesamiento de la misma: Tipos de documentos.

4.-Inglés Nivel conceptual: Areas lexicas 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/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).

5.- Atención al Cliente II: 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. 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. 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.

6.- 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, 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.

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, Shake, Tequila, Vodka, Biter, Sidra y Vermouth, entre otras.