



**PROGRAMA PLANEAMIENTO EDUCATIVO
DEPARTAMENTO DE DISEÑO Y DESARROLLO CURRICULAR**

		PROGRAMA			
		Código en SIPE	Descripción en SIPE		
TIPO DE CURSO		050	Curso Técnico Terciario		
PLAN		2017	2017		
SECTOR DE ESTUDIO		610	Administración, Comercialización y Servicios		
ORIENTACIÓN		39N	Gastronomía		
MODALIDAD		-----	Nacional		
AÑO		-----	-----		
TRAYECTO		-----	-----		
SEMESTRE		I	I		
MÓDULO		-----	-----		
ÁREA DE ASIGNATURA		6721	EST Servicios Gastronómicos		
ASIGNATURA		74751	Técnicas de servicios		
CREDITOS		-----	8		
ESPACIO o COMPONENTE CURRICULAR		Componente Tecnológico			
MODALIDAD DE APROBACIÓN		Según Anexo de Repag			
DURACIÓN DEL CURSO		Horas totales: 80	Horas semanales: 5		Cantidad de semanas: 16
Fecha de Presentación: 29-08-2017	Nº Resolución del CETP	Exp. Nº	Res. Nº	Acta Nº	Fecha __/__/__

FUNDAMENTACIÓN

En los últimos 20 años nuestro país ha crecido sustancialmente en la producción de productos de calidad así como ha innovado en otras áreas de producción que se creían poco probables como el aceite de oliva. El desarrollo ha sido tan importante que hoy en día el consumidor común se ha vuelto muy exigente a la hora de demandar un servicio ya que éstos se informan e investigan las propuestas gastronómicas y de bebidas que hay en el mercado. Si a estas condiciones, le adicionamos la posibilidad que el consumidor pueda preguntar, buscar e informarse instantáneamente mediante la tecnología celular, tablets, tec., nos condiciona a que cada día más el personal de servicio debe estar sumamente preparado para afrontar el día a día. En este contexto es clara la necesidad para quienes se desempeñan en el área de servicios gastronómicos, adquirir las herramientas necesarias en los procesos formativos para desempeñarse con competencia en el ámbito laboral.

El estudiante no solo podrá trabajar operativamente en una cocina, sino que poseerá una sólida formación que le permitirá participar en la organización con estrategias para diseñar, implementar y supervisar procesos de cocina, servicios gastronómicos y/o empresas del sector gastronómico alimentario. Poseerá herramientas para desarrollarse en el ámbito laboral tales como: restaurantes, free shops, hotelería y eventos corporativos.

A partir del desarrollo de la asignatura Técnicas de Servicios, el estudiante tendrá una visión global de las características propias de los servicios gastronómicos, desarrollando los conocimientos para la adquisición de las habilidades y destrezas necesarias para desempeñarse en cualquier tipo de establecimientos gastronómicos. Realizará las operaciones de preservicio, ejecutará y desarrollará los servicios de alimentos y bebidas, aplicando distintas técnicas de servicio al cliente, y cerrará el mismo de acuerdo a las características que implica el pos servicio. Comprenderá la importancia de manejar la terminología, técnicas e insumos a la hora de brindar un servicio de calidad.

COMPETENCIAS

- Realiza las operaciones del preservicio.
- Mise en place operativa y ejecutiva.
- Ejecuta y desarrolla los servicios correspondientes a alimentos y bebidas.
- Aplica técnicas de servicios de acuerdo a los requerimientos.
- Aplica conceptos de salud e higiene personal, ambiental y del local.
- Cumple las normas de seguridad personal y ambiental.
- Realiza puesta a punto, montaje y decoración del salón, resolviendo problemas de espacio, tiempo y movimiento del restaurante.
- Efectúa las diferentes operaciones y puesta a punto del bar y cafetería.
- Realiza servicio de bebidas.
- Organiza, controla y efectúa el servicio de mesa, de bar o cafetería.
- Genera y afianza una actitud responsable en la ejecución de los servicios con control de calidad, respetando los protocolos.
- Valora y aconseja los diferentes manjares y bebidas, su aplicación en la gastronomía nacional, regional e internacional.
- Desarrolla autocrítica, autoevaluación y una correcta planificación a la hora de poder llevar a cabo trabajo en equipo.

- Desarrolla técnicas de comunicación y atención de calidad en el servicio para satisfacción del cliente.

CONTENIDOS

- 1- Perfil profesional.
- 2- Mise en place.
- 3- Servicios.
- 4- Cafetería.

1. PERFIL PROFESIONAL

- Deontología profesional:
 - El mozo en el medio labora, turístico y económico. Análisis comparativo: Brasil-Uruguay.
 - Categorías profesionales.
 - Técnicas de comunicación.
 - Técnicas de atención.
- Higiene y seguridad:
 - Salud e higiene personal.
 - Imagen personal de acuerdo a las normas nacionales, regionales e internacionales.
 - Manipulación de alimentos. ETAs.
 - Legislación vigente sobre higiene. Brasil-Uruguay, análisis comparativo.
 - Condiciones higiénico sanitarias de locales, depósitos, cámaras, máquinas, herramientas, y útiles de trabajo. Limpieza, desinfección.

2.- MISE EN PLACE

- Mise en place operativa y ejecutiva.
- Comedor :
 - Componentes y elementos del servicio: mobiliario.

- Office: vajilla, cristalería, cubertería, lencería, menaje.
- Aparador, características y funciones.
- preparación: ventilación, limpieza, mobiliario (distribución), repaso y armado. Montaje de mesas (incluir plegado de servilletas).
- Barra/cafetería.

3.- SERVICIOS

- Servicios de alimentos y bebidas. Departamento A&B.
- Tipos, técnicas y protocolo de los servicios:
 - Desayunos: continental, americano, buffet; complementario: coffee break
 - Servicio de brunch
 - Inglés, francés, ruso, americano, en guerdón
 - Menús: a la carta, concertado
 - Room service
 - Transporte
 - Servicio de bebidas
 - Servicio de pan
 - Pinzado
- Comanda.

4.- CAFETERÍA

- El barista, panorama MERCOSUR e internacional.
- La barra. Útiles, máquinas y herramientas. Máquinas de café. Tipos y componentes. Mantenimiento. Limpieza. Descripción del molinillo. Gramajes.
- Servicio de barra. Platos y aperitivos propios del bar.
- Materias primas:
 - Tipos de aguas. Servicio de agua
 - Leche: definición, clasificación. Servicio de leche. Espumado. Crema
 - El café: historia, mitos y realidades. Botánica, definición, especies y clasificación de cafés. Denominación de origen, producción mundial. Características producción brasileña. Análisis sensorial. Cata de café. Cafés especiales. Protocolo y elaboración.

- Preparación de bebidas: espresso, capuchinos, bebidas de especialidad (gourmets⁹, con o sin alcohol. Maridajes. Latte art
- Té: variedades. Infusiones, tisanas. Servicios
- Chocolate: Botánica, fabricación de chocolate. Cacao en polvo. Preparación y servicio de chocolate
- Batidos: batidos, granizados
- Hierbas aromáticas y especias: descripción, reconocimiento. Utilización como potenciadoras de aromas y sabores
- Elementos de decoración

ORIENTACIONES METODOLÓGICAS

El Docente realizará las demostraciones al presentar cada nueva actividad. Las prácticas se enmarcarán con la información tecnológica correspondiente, haciendo referencia constantemente a la higiene e inocuidad alimentaria, como así también a la seguridad. Constantemente enmarcará la realidad brasileña y uruguaya, enfatizando las características de la frontera.

Se planificará como componente esencial la limpieza y mantenimiento de los equipos, máquinas, herramientas y utensilios.

Las técnicas de servicio, serán incluidas en cada unidad temática.

Incluirá visitas didácticas: a ferias, exposiciones, establecimientos, fundamentando el objetivo de la visita y utilidad.

Participará de los eventos gastronómicos que cumplan con los requisitos pedagógicos y profesionales contenidos a nivel programático.

Las clases tendrán un marco Teórico, enfatizando la práctica de los conceptos vertidos a nivel programático.

EVALUACIÓN

Se realizará evaluación inicial (diagnóstica), la cual será tomada como punto de partida conceptual. Se evaluarán todas las actividades realizadas dentro y fuera del aula, siendo

formativas, reflexivas y valorativas, utilizando registros para autoevaluación de aprendizajes.

Se realizarán las evaluaciones previstas en el REPAG.

1. Evaluaciones orales y escritas de valoración de los conceptos obtenidos aplicados a la dinámica práctica.
2. Evaluaciones de las prácticas de servicios.
3. La evaluación final se realizará de acuerdo al REPAG correspondiente. Los estudiantes deberán demostrar a través de una actividad práctica, técnicas de servicios.
4. Se realizarán evaluaciones en cada unidad temática.
5. Formará brigadas, responsabilizando a los alumnos por su trabajo, considerando los aspectos higiénicos-sanitarios, socio ambientales e históricos culturales.
6. Incentivará la autoevaluación y la autocrítica en cada clase.
7. Fomentará conciencia en el alumno que su presencia e higiene deberán estar adecuadas a normas nacionales e internacionales vigentes al área

BIBLIOGRAFÍA

- CARBONE, Pietro. 2012 *Pasión por el café* Libros el Nacional Venezuela
- CERRA, Javier 1993 *Curso de servicios hoteleros. Gastronomía Internacional*, Ed Paraninfo. España
- CLARK, M; COLLISTER, L. 2009 *Pasión por el chocolate* ELFOS. Barcelona
- CURSO TÉCNICO DE CAFÉ. *Manual de introducción al mundo del café espresso* (Procafé)
- DE LA MOTA, Ignacio. 2006 *El libro del café*, PIRÁMIDE
- FONSECA, M. T. 2002. “*Tecnologías gerenciales de restaurantes*”. São Paulo: SENAC.
- GALLEGO, Jesús 2001 “*Gestión de alimentos, bebidas, para hoteles, bares y restaurantes*” THOMSON. Paraninfo. España

GALLEGO, Jesús “*Manual Práctico de restaurante*”. Ed. Thomson Paraninfo.
España

GARCÍA ORTIZ, Francisco 2007 “*Técnicas de servicio y atención al cliente*”
THOMSON. Paraninfo

GARCÍA ORTIZ, GIL MUELA, *Operaciones básicas y servicios en bar y cafetería.*
PARANINFO. España

HAZELWOOD, D.; M. C. Lean, A. C. 1994 “Manual de higiene para manipuladores de
alimentos”. São Paulo: Varela

IMPO 1994 *Reglamento Bromatológico Nacional*

LENOIR, Jean. 2000 *Le nez du café. 36 aromas* JEAN LENOIR EDITIONS

LOZANO, Marta, HÖCHSMANN, Frank 1998 *Maître d’hotel.* Montevideo.
Monteverde

O Agência Nacional de Vigilância Sanitária – resolução RDC nº 43/2015.

SÁNCHEZ MAYA, Miguel 2010 “*Preparación y presentación del servicio de
comedor*” Ed LIMUSA. España

<http://www.e-restauracion.com>

www.forumdelcafe (la tienda del forum del café, España)

www.productosdelcafe.com *Espresso Perfecto*