

CARRERA: Curso Técnico Terciario en Congresos, Eventos y Protocolo

Técnicas de
servicios

Módulo: I

Modalidad: Presencial

Carga Horaria: 2

Créditos educativos: 3

I) Propósitos de la unidad curricular

Esta unidad curricular proporciona a los estudiantes un espacio de formación práctica donde adquieren habilidades básicas para la organización y ejecución del servicio gastronómico. Se enfatiza en la planificación y disposición eficiente de los elementos previos a la atención, optimizando tiempos y espacios para garantizar un desarrollo ordenado del servicio. Asimismo, se abordan distintos estilos y protocolos en función de las necesidades y características de cada establecimiento. La correcta presentación y disposición de los elementos en la mesa se integra como un aspecto clave para ofrecer una experiencia gastronómica de calidad, alineada con las expectativas del comensal y los estándares del sector.

II) Logros de aprendizaje

Aplica deontología profesional, mise en place y técnicas de servicios asegurando la organización de los elementos en distintos tipos de servicios para optimizar el uso de espacios, tiempos y movimientos en el salón.

Identifica los distintos tipos de servicios y protocolos utilizados en el ámbito gastronómico, comprendiendo sus características, normas y aplicaciones para implementarlos de manera adecuada en diversos contextos profesionales.

Diseña y ejecuta montajes de mesa acordes al tipo de servicio y al estilo del establecimiento, considerando criterios de estética, funcionalidad y protocolo para garantizar una experiencia gastronómica de óptima calidad al comensal.

III) Saberes estructurantes de la unidad curricular y desglose analítico

Saberes Estructurantes	Saberes Asociados	Saberes de profundización
1- Deontología profesional, mise en place y técnicas en el servicio.	1.1- Deontología elemental y estructuras organizativas del establecimiento tipo "Mise en place" en el servicio gastronómico 1.2- Montaje de mesa y preparación del área.	1.1.1- Deontología elemental y estructuras organizativas del establecimiento tipo. 1.1.2- Definición y clasificación de "mise en place" en el servicio gastronómico 1.1.3- Preparación de útiles, equipos y salón necesarios para el servicio. 1.1.4 Procedimientos de limpieza e higienización de la cristalería, cubertería, vajilla, muebles y áreas de trabajo. 1.2.1- Técnicas de colocación del menaje y otros elementos en la mesa, según el tipo de servicio y protocolo requerido. 1.2.2- Preparación, organización y disposición de los muebles y equipos auxiliares (carros de servicio, bandejas, chafing dish, anafes) 1.2.3-Operaciones básicas (transporte con bandeja, manejo de las pinzas de servicio, desbarasado, servicio de bebidas, descorche). 1.2.4- Comunicación entre el salón y la cocina. La comanda y la facturación. 1.2.5- Elaboración y uso de una lista de chequeo antes de comenzar el servicio.

**ANEP****UTU****DTGA**DIRECCIÓN
TÉCNICA DE GESTIÓN
ACADÉMICA

2- Tipos de servicios y protocolo	2.1- El servicio gastronómico como sistema organizado de atención al comensal, integrado por modalidades, procedimientos y roles que inciden directamente en la experiencia del cliente y en la calidad del alojamiento.	2.1.1- Clasificación y características de los diferentes tipos de servicios gastronómicos: servicio a la carta, servicio buffet, servicio americano, Inglés, francés, ruso, brunch, desayunos, coffee break, barra, bebidas, pan, entre otros. 2.1.2- Protocolos de servicio según el tipo de establecimiento (restaurantes, hoteles, eventos, etc). 2.1.3- Importancia del protocolo en la experiencia del comensal y la categoría del establecimiento. 2.1.4-Situaciones imprevistas en el servicio y resolución de conflictos.
3- Montaje de mesa	3.1- Reconocimiento y aplicación de montajes y decoraciones de mesa adecuados a diferentes servicios gastronómicos, considerando funcionalidad, estética, protocolo y eficiencia operativa.	3.1.1- Identificación y clasificación de los montajes de mesa para distintos servicios (desayunos, a la carta, menú concertado, servicio de menú, buffet libre y asistido). 3.1.2- Técnicas de decoración de mesas. 3.1.3- Doblado de servilletas. 3.1.4- Criterios de decoración según el tipo de servicio (mesa para comer, de trabajo, de presidir y para firmar).

IV) Orientaciones pedagógicas

Orientaciones metodológicas específicas

La unidad curricular se implementará como un taller presencial, demostrativo y participativo, centrado en el desarrollo de competencias en el ámbito del servicio gastronómico. En este espacio, el docente llevará a cabo demostraciones de las técnicas de servicio, montaje de mesas y protocolos, involucrando activamente a los estudiantes para que apliquen y reflexionen sobre lo aprendido. Se prioriza el uso de técnicas modernas y de vanguardia, asegurando que los estudiantes estén al tanto de las últimas tendencias en el sector de la gastronomía.

Las actividades del taller se diseñarán incorporando las últimas innovaciones en los procesos de montaje y servicio. Los estudiantes aprenderán y participarán en la creación de montajes de mesas modernas, adaptados a las necesidades y estilos contemporáneos del servicio gastronómico, incluyendo por ejemplo: el uso de equipos electrónicos, vajilla minimalista, y técnicas innovadoras de presentación de platos.

Además, se deberán considerar los aspectos socioculturales y los intereses de los estudiantes, facilitando la asociación de sus conocimientos técnicos en gastronomía con los de servicios en experiencias prácticas contextualizadas. Este enfoque facilita la comprensión de cómo las tendencias actuales en el servicio gastronómico se relacionan con la identidad cultural y el entorno social.

El trabajo en equipo y la comunicación serán aspectos fundamentales. Los estudiantes aprenderán a coordinar tareas, respetar roles y resolver problemas en distintas situaciones como por ejemplo: de alta demanda, como la gestión de recursos en eventos o adaptaciones rápidas durante el servicio.

El docente, a través de la plataforma educativa deberá facilitar los materiales de estudio, fichas técnicas y la bibliografía correspondiente a la unidad curricular en tiempo y forma, con el fin de permitir al estudiante autogestionar el aprendizaje y consultar cada vez que lo requiera. Asimismo, se registrarán allí las rúbricas u otros instrumentos de evaluación previo a la realización de la misma y la retroalimentación de las actividades realizadas.

Orientaciones para la evaluación

La evaluación debe ser continua y formativa, basándose en criterios claros que deberán ser comunicados al estudiante desde el inicio de la unidad curricular.

Se recomienda utilizar instrumentos y técnicas como rúbricas, listas de cotejo y guías de observación, que permitan una valoración objetiva y precisa del progreso del estudiante. Además, resulta relevante coordinar actividades integradoras que conecten todas las unidades curriculares del semestre y se realicen en espacios diversos, con el objetivo de promover una formación más holística y enriquecedora.

V) Bibliografía

- Bugallo, M.C., (2016), Ceremonial, protocolo, cortesía y buenos modales. Argentina: Ed. Andrómeda.

- Caixabank (2022), Mise en Place. Guía para Gestionar tu Restaurante. Recuperado de: <https://www.caixabanklab.com/elbullifoundation/es/libro-mise-en-place/#>
- Cerra, J. (1999), Curso de servicios hoteleros. Técnicas y organización, Tomos 1 y 2. Buenos Aires: Ed.Paraninfo.
- Fernandez, D. y Quiroga, D. (2015), Servicio de Atención al Cliente en Bares y Restaurantes. España: Ediciones Daly
- Garcia Ortiz, F. et al, (2007), Técnicas de Servicio de Atención al cliente. España: Ed. Paraninfo.
- Huerta, S y Riva, J., (2018), Servicio de catering. Amazon fulfillment: Poland.
- Jijena, R. (2014), Cómo organizar eventos con éxito, 2ª Edición. España: Alfaomega Ugerman Editor.
- Wilson B. (2013), La importancia del tenedor, Turner Publicaciones.

Versión preliminar