

CARRERA: Curso Técnico Terciario en Congresos, Eventos y Protocolo

Técnicas de
servicios, eventos y
congresos

Módulo: II

Modalidad: Presencial

Carga Horaria: 2

Créditos educativos: 3

Dirección Técnica de Gestión Académica

Programa de Educación Terciaria

Departamento de Desarrollo y Diseño Curricular

I) Propósitos de la unidad curricular:

La unidad curricular tiene como propósito que los estudiantes adquieran las competencias necesarias para organizar y evaluar eventos gastronómicos.

A través de la planificación y coordinación junto con el equipo de servicio, personal de cocina y proveedores se busca fortalecer el trabajo en equipo en todas las etapas del evento.

Además, se promueve la implementación de herramientas de evaluación post evento que permitan analizar el desarrollo de la actividad y detectar oportunidades de mejora. De este modo, la unidad curricular contribuye con una formación que permita responder a las necesidades y las tendencias del sector en la gastronomía y el servicio.

II) Logros de aprendizaje

Planifica y coordina la organización de eventos gastronómicos junto con proveedores, personal de sala, cocina y otros sectores considerando el tipo de evento, los recursos disponibles y las tendencias del sector, para garantizar una experiencia gastronómica acorde a las necesidades del cliente y al público objetivo.

Analiza el desarrollo del evento mediante la evaluación post evento, para identificar posibles áreas y aspectos a mejorar en futuros eventos.

III) Saberes estructurantes de la unidad curricular y desglose analítico

Saberes Estructurantes	Saberes Asociados	Saberes de profundización
1- Organización de eventos gastronómicos	1.1- Tipos de eventos. 1.2-Planificación, planillas y chequeos. 1.3-Coordinación con proveedores y logística operativa. 1.4-Trabajo en Equipo y Comunicación. 1.5- Montaje y ambientación	1.1.1- Sociales, empresariales, institucionales, temáticos, entre otros). 1.2- Timing, lista de materiales, hoja de ruta, brief, etc. 1.3.1-Insumos, alquiler de equipos, vajilla, cristalería, cubertería, mantelería, servicios adicionales. 1.3.2-Alimentos y bebidas. Selección y negociación. 1.3.3- Contratación de personal (mozos, sommelier, bartenders, chefs). 1.3.4-Transporte y almacenamiento (logística de insumos, control de inventario). 1.4.1-Use de herramientas de comunicación interna (reuniones, pizarras, apps). 1.4.2. Coordinación efectiva entre sala, cocina y barra. Importancia y promoción del trabajo colaborativo entre ambos sectores. 1.5.1. Disposición del mobiliario (sillas, mesas, estaciones de servicio). 1.5.2. Decoración y tematización (colores, iluminación y materiales decorativos). 1.5.3. Equipamientos técnicos (sonido, iluminación, audiovisual). 1.5.4. Accesibilidad y confort (distribución de espacio, accesos para personas con movilidad reducida).
2- Evaluación post evento	2.1- Evaluación del evento y estrategias para la mejora continua.	2.1.1- Satisfacción del cliente: encuestas, feedback en redes sociales. 2.1.2- Análisis de desempeño (tiempos de servicio, calidad de atención, incidentes). 2.1.3- Informe y registro post-evento (análisis financiero,

		puntos de mejora, estrategias futuras)
--	--	--

IV) Orientaciones pedagógicas

La unidad curricular se desarrolla como un taller presencial, demostrativo y participativo, orientado al fortalecimiento de competencias en el ámbito del servicio gastronómico. En este espacio, el docente realizará demostraciones de técnicas de servicio, montaje de mesas y protocolos, promoviendo la participación activa de los estudiantes para aplicar y reflexionar sobre los contenidos trabajados. Asimismo, se prioriza la incorporación de técnicas modernas y de vanguardia, favoreciendo la actualización permanente en relación con las últimas tendencias del sector gastronómico.

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

Además, se considerarán los aspectos socioculturales y los intereses de los estudiantes, facilitando la articulación entre los conocimientos técnicos de gastronomía y los de servicio mediante experiencias prácticas contextualizadas. Este enfoque favorece la comprensión de cómo las tendencias actuales del servicio gastronómico se vinculan con la identidad cultural y el entorno social.

El trabajo en equipo y la comunicación constituirán ejes fundamentales de la propuesta. Los estudiantes desarrollarán capacidades para coordinar tareas, respetar roles y resolver situaciones problemáticas en contextos diversos, como escenarios de alta demanda, gestión de recursos en eventos o adaptaciones rápidas durante el servicio.

Orientaciones metodológicas específicas **Orientaciones para la evaluación**

La evaluación debe ser continua y formativa, basándose en criterios claros 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.

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.

V) Bibliografía

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

Caixabank y elBulliFoundation. (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.

De Gavaldá y Castro, R. A. (2015). Organización de Eventos, únicos, personalizados e irrepetibles. México: Paidós.

Fernandez Garcia, D. y Quiroga, D. (2015) Servicio de Atención al Cliente en Bares y Restaurantes. Ediciones Daly s.l.

Garcia Ortiz, F,; Garcia Ortiz, P-P y Gil Muela, M. (2007). Técnicas de Servicio de Atención al cliente. 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 1