Educación Básica de Adultos
Formación en Oficio

Sector Hotelería y Turismo

Oficio:
Garzón

Introducción al Plan de Estudio

Nivel de entrada: Segundo Nivel

oficios.indd 285 20/4/09 22:11:23

Presentación

El Ministerio de Educación ha iniciado un proceso de reforma de la Educación de Adultos, uno de cuyos hitos más destacados es la aprobación de un nuevo Marco Curricular en el contexto de una educación para toda la vida.

El nuevo Marco Curricular, aprobado mediante Decreto Supremo de Educación Nº239/2004, define para la educación básica y media Objetivos Fundamentales y Contenidos Mínimos Obligatorios de Formación General. A su vez, considera, en forma opcional, la formación en oficio para educación básica, que tiene como propósito preparar a los estudiantes adultos y adultas para ejecutar una tarea normalizada, la mayor parte de las veces de carácter individual.

La formación en oficio se orienta a dar respuesta a las demandas del desarrollo productivo dentro de las tendencias que presenta el empleo. Además, ofrece la posibilidad de articulación con las especialidades de la Formación Diferenciada Técnico-Profesional de la educación media, lo que permite que sea reconocida como parte de esta última si la persona decide continuar en la especialidad técnica en el nivel medio.

La propuesta del Ministerio de Educación para la formación en oficio incluye un plan de estudio estructurado a través de módulos de aprendizaje, los que han sido diseñados con un enfoque de competencias laborales. Cada oficio puede incluir entre 1 y 3 módulos que presentan los Aprendizajes Esperados que se busca desarrollar en los estudiantes adultos y adultas, criterios de evaluación para monitorear el logro de aquéllos, los contenidos que deben ser trabajados a lo largo del módulo, la duración temporal, y los requerimientos de recursos de aprendizaje y de recursos de infraestructura necesarios para impartir el oficio.

El oficio de Garzón prepara a los estudiantes para realizar labores tales como habilitación de salones, montaje de mesas y atención de clientes en servicios de alimentación, que podrá desarrollar en establecimientos tales como: hoteles, restaurantes, bares, centros turísticos y casinos, entre otros.

El oficio de Garzón está articulado con la especialidad de Servicios Hoteleros del sector Hotelería y Turismo de la Educación Media Técnico-Profesional, específicamente con los módulos "*Servicio de cafetería*", "*Servicio de vinos*", "*Técnicas de servicio de comedores y atención al cliente*" y "*Técnicas de servicio de bar*", y está orientado a desarrollar las siguientes capacidades:

- Manejar y aplicar técnicas de protocolo.
- Hacer uso eficiente del lenguaje para establecer comunicaciones y proporcionar información.

- Mantener una presentación personal acorde con las funciones que se ejerza.
- Preparar y atender cafetería y comedores.
- Habilitar espacios y servicios para reuniones y eventos.
- Manejar sistemas de archivo, manuales y computarizados.
- Utilizar eficientemente los equipos y máquinas de uso frecuente en una organización hotelera.
- Aplicar normas de prevención de riesgos y técnicas de primeros auxilios.

El diseño del oficio está basado en las siguientes unidades de competencia del Perfil Ocupacional de Garzón:

- Preparar comedores.
- Atender clientes.
- Mantener presentación personal y comedores.

Plan de Estudio

Módulo	Aprendizajes Esperados
Preparación y mantención de comedores.	■ Organiza y mantiene el espacio físico para servicio de alimentación. ■ Prepara, higieniza y mantiene herramientas y utensilios para el servicio de alimentación. ■ Realiza montaje y mantención de mesas y mobiliario para servicios de alimentación.
Duración	**108 horas**

Módulo	Aprendizajes Esperados
Atención de clientes en servicios de alimentación y bebidas.	■ Recibe y ubica al cliente en servicios de alimentación y bebidas. ■ Toma el pedido del cliente en servicios de alimentación y bebidas. ■ Sirve el pedido del cliente en servicios de alimentación y bebidas. ■ Realiza el cobro y despedida del cliente en servicio de alimentación y bebida.
Duración	**108 horas**

Requerimientos de recursos de aprendizaje

Material impreso

Un conjunto de material impreso actualizado, al cual tengan acceso en forma expedita y oportuna estudiantes y docentes, con el fin de consultar, profundizar y actualizar materias referidas a los módulos del oficio. Deberá incluir material impreso relativo a los siguientes temas: enología y armonía de vinos y comidas; planificación y control de los servicios de restaurante, bar y cafetería; técnicas de servicio de alimentación y bebidas; técnicas de servicio de comedores y atención al cliente; técnicas de venta y manejo de caja.

Material audiovisual

Conjunto de material audiovisual actualizado, al cual tengan acceso en forma expedita y oportuna estudiantes y docentes, con el fin de apoyar materias aludidas directamente en los módulos del oficio.

Herramientas, implementos y utensilios

Una cantidad de implementos y utensilios que puedan ser utilizados en forma oportuna por cada estudiante en las actividades prácticas que se realicen.

Requerimientos de infraestructura

Taller del oficio

Espacio que permita efectuar actividades propias del oficio, en función de los aprendizajes de los estudiantes adultos y adultas. Debe contar con iluminación natural y cortinas, además de iluminación artificial, con una red de enchufes dobles para toma de corriente en condiciones seguras distribuidos por las paredes de la sala, y con características de iluminación, ventilación y temperatura acordes con la normativa vigente de construcción.

Debe contener mobiliario que permita simular y realizar las distintas funciones de un servicio de alimentación.

Debe contar además con un lugar que permita cambiarse de vestuario y asearse en condiciones adecuadas.

Se recomienda que las personas del curso tengan también acceso a todos los espacios que puedan ser utilizados por el oficio en forma programada.

Educación Básica de Adultos
Formación en Oficio

Sector Hotelería y Turismo

Oficio
Garzón

Módulo
Preparación y Mantención de Comedores

Horas sugeridas para desarrollar las actividades orientadas a conseguir los aprendizajes esperados y evaluar su logro:

108 horas

oficios.indd 291 20/4/09 22:11:25

Introducción

El módulo "Preparación y mantención de comedores", permite a las personas del curso desarrollar conocimientos y habilidades para realizar las labores de preparación, distribución y montaje de mesas en salones destinados a servicios de alimentación.

El módulo se articula con aprendizajes del módulo "Técnicas de servicio de comedores y atención al cliente" de la especialidad Servicios Hoteleros del sector Hotelería y Turismo, de la Educación Media Técnico-Profesional, y se orienta a desarrollar las siguientes capacidades:

- Preparar y atender cafetería y comedores.
- Habilitar espacios y servicios para reuniones y eventos.
- Aplicar normas de prevención de riesgos y técnicas de primeros auxilios.

En la base del diseño del módulo se encuentra la siguiente unidad de competencia:

- Preparar comedores.

Orientaciones metodológicas

El módulo "Preparación y mantención de comedores" es eminentemente práctico y en él, los estudiantes adultos y adultas desarrollarán habilidades para organizar el espacio físico de acuerdo con el tipo de servicio de alimentación, preparar e higienizar herramientas y utensilios, y realizar el montaje de mesas y comedor. Para ello, las metodologías sugeridas son la demostración, análisis de casos y las actividades prácticas de taller:

- Análisis de casos reales, en los cuales se puedan analizar las normas de higiene y seguridad y su importancia para la organización del espacio, los pasos seguidos en la organización, selección de utensilios para el servicio de alimentación, manejo de situaciones complejas, etc.
- La resolución de problemas, en los cuales los estudiantes adultos y adultas establezcan la/s mejor/es forma/s de organizar un espacio determinado de acuerdo con un tipo predefinido de servicio.
- El modelamiento, en el cual las personas del curso, en forma individual y grupal, repiten los procedimientos de higienización y montaje.

Sugerencias de evaluación

Durante todo el proceso se recomienda utilizar la evaluación formativa y sumativa, a través de diversas estrategias e instrumentos para evaluar aprendizajes, que permitan recoger evidencias sobre el logro de los desempeños y conocimientos considerados en los aprendizajes esperados.

Se sugiere que al inicio del módulo se aplique una evaluación diagnóstica a todos los estudiantes adultos y adultas, la que permitirá realizar ajustes a la estrategia de enseñanza diseñada por el profesor o profesora.

Dada la naturaleza de los aprendizajes señalados en el módulo, se recomienda diseñar actividades de evaluación que consideren procesos y resultados de las actividades de aprendizaje, así como instrumentos de evaluación consistentes con los criterios de evaluación. Dichas evaluaciones ponderarán un 80% respecto de la evaluación final y un 20% corresponderá a evaluaciones teóricas que permitan comprobar dominio de normas.

En términos generales, se sugiere tener en cuenta los siguientes criterios en el momento de diseñar las actividades de evaluación:

- Considerar que las actividades deben integrar los conocimientos, habilidades y actitudes que se busca desarrollar.
- Orientar las actividades hacia el logro de desempeños técnicos y no al manejo de definiciones o técnicas aisladas.
- Favorecer actividades que sitúen a las personas del curso en el contexto real en el cual tendrán que desempeñar el oficio.

Aprendizajes esperados y criterios de evaluación

Aprendizajes esperados	Criterios de evaluación
Organiza y mantiene el espacio físico para servicio de alimentación.	• Verifica que el espacio físico a organizar y mantener, corresponda con el señalado en la orden de trabajo o instrucciones. • Selecciona y utiliza los productos para la limpieza del lugar, según el tipo de superficie y normas de higiene y seguridad personal y medioambientales. • Realiza el traslado de mobiliario (mesas, sillas y otros) al salón, en el tiempo y secuencia establecido en las instrucciones, resguardando la integridad física de las personas y el cuidado del mobiliario. • Realiza la distribución del mobiliario según espacios disponibles, instrucciones de trabajo, tomando en cuenta normas de seguridad y espacios de circulación. • Comprueba que la limpieza del espacio y distribución del mobiliario correspondan con la orden o instrucción de trabajo, realizando las correcciones si fuese necesario. • Mantiene el espacio limpio y organizado, según indicaciones de trabajo hasta el inicio del servicio correspondiente.

Aprendizajes esperados	Criterios de evaluación
Prepara, higieniza y mantiene las herramientas y utensilios para servicio de comedores.	• Realiza el trabajo de preparación e higienización de herramientas, utensilios y cristalería en una secuencia lógica y en el tiempo señalado en las instrucciones, aplicando técnicas y productos en dosis apropiadas, inofensivos para la salud y normalizados. • Ordena y ubica las herramientas y utensilios para el servicio de alimentación, según instrucciones, evitando que se puedan ensuciar o dañar. • Verifica que los utensilios, herramientas y cristalería se encuentren y mantengan en óptimas condiciones y en número suficiente, previo al montaje de las mesas, según orden de trabajo o instrucciones.

Aprendizajes esperados	Criterios de evaluación
Realiza montaje y mantención de mesas y mobiliario para servicio de alimentación.	• Selecciona los elementos a montar, según características indicadas en la instrucción u orden de trabajo (número de comensales, platos a servir, horario, etc.). • Traslada al salón los elementos a montar, de manera segura y considerando la secuencia de instalación. • Realiza el montaje de mesas en una secuencia lógica, de acuerdo con los requerimientos de los distintos tipos de servicio de alimentación (desayunos, coffee breaks, almuerzos y cenas, u otros) y consideraciones temáticas, cautelando la mantención de la higiene y calidad de los implementos que acompañan el servicio. • Dispone los elementos (cubiertos, vajilla, cristalería, objetos de ornamentación, accesorios y cualquier otro elemento necesario) cumpliendo con las normas de protocolo. • Realiza la comprobación y los controles finales del montaje de salón antes de iniciar el servicio de alimentación.

Contenidos

- Técnicas y productos de limpieza para servicios de alimentación: comedores, salones u otros.
- Prevención de riesgos en el traslado de objetos pesados.
- Implementos de protección personal.
- Modelos de emplazamiento de mesas y flujos de circulación en el comedor o salón, accesos y salidas.
- Técnicas y procedimientos de repaso de herramientas y utensilios a usar en el servicio de comedores.
- Técnicas de doblado e instalación de servilletas y manteles.
- Procedimientos y secuencias de montaje de mesas y complementos para los distintos tipos de servicio de alimentación.
- Estándares de calidad en el montaje y puesta a punto del comedor.
- Protocolo de instalación y presentación de mesas en servicios de alimentación.

Bibliografía

- Cerra, J., Curso de servicios hoteleros, Paraninfo, Madrid, 1993.
- Gallego, J. F., y J. P. F. Tablado, Manual práctico de restaurante, Paraninfo, Madrid, 1991.

Sitios de Internet

- www.protocolo.org.

Educación Básica de Adultos
Formación en Oficio

Sector Hotelería y Turismo

Oficio
Garzón

Módulo
Atención de Clientes en Servicios de Alimentación y Bebidas

Horas sugeridas para desarrollar las actividades orientadas a conseguir los aprendizajes esperados y evaluar su logro:

108 horas

oficios.indd 301 20/4/09 22:11:27

Introducción

El módulo "Atención de clientes en servicios de alimentación y bebidas", prepara a las personas del curso para realizar la atención integral de clientes en las distintas modalidades de servicios de alimentación.

Este módulo se articula con la especialidad de Servicios Hoteleros del sector Hotelería y Turismo de la Educación Media Técnico-Profesional, en particular, con aprendizajes esperados contenidos en los módulos, "Servicio de cafetería", "Servicio de vinos", "Técnicas de servicio de comedores y atención al cliente" y "Técnicas de servicio de bar".

Este módulo es común para los oficios de Barman y Garzón, aún cuando existen ciertos contenidos diferenciadores relacionados con el contexto del oficio en el que se trabaje. Esto implica que podría ser convalidado y así facilitar la formación en ambos oficios sólo cursando el módulo que falte realizar.

El módulo permite desarrollar las siguientes capacidades:

- Manejar y aplicar técnicas de protocolo.
- Hacer uso eficiente del lenguaje para establecer comunicaciones y proporcionar información.
- Mantener una presentación personal acorde con las funciones que se ejerza.
- Preparar y atender cafetería y comedores.
- Manejar sistemas de archivo, manuales y computarizados.
- Utilizar eficientemente los equipos y máquinas de uso frecuente en una organización.

En la base del diseño del módulo se encuentran las siguientes unidades de competencia del Perfil Ocupacional de Garzón:

- Atender clientes.
- Mantener presentación personal y comedores.

Orientaciones metodológicas

El módulo de Atención de clientes en servicios de alimentación y bebidas es eminentemente práctico y en él, los estudiantes adultos y adultas desarrollan habilidades para atender clientes en diversos servicios de alimentación y bebidas. Para ello, las metodologías sugeridas son la demostración y juego de roles, análisis de casos y las actividades prácticas de taller. Se sugieren además las siguientes actividades:

- Análisis de casos reales, en los cuales se puedan analizar las diversas situaciones que se pueden originar en el proceso de atención de clientes en un servicio de alimentación.
- La resolución de problemas a través del juego de roles, en los cuales se encuentren la/s mejor/es forma/s de solución en función de cumplir con los requerimientos de los clientes.

Sugerencias de evaluación

Durante todo el proceso se recomienda utilizar la evaluación formativa y sumativa, a través de diversas estrategias e instrumentos para evaluar aprendizajes, que permitan recoger evidencias sobre el logro de los desempeños y conocimientos considerados en los aprendizajes esperados.

Se sugiere que al inicio del módulo se aplique una evaluación diagnóstica a cada estudiante, la que permitirá realizar ajustes a la estrategia de enseñanza diseñada por el profesor o profesora.

Dada la naturaleza de los aprendizajes señalados en el módulo, se recomienda diseñar actividades de evaluación que consideren procesos y resultados de las actividades de aprendizaje, así como instrumentos de evaluación consistentes con los criterios de evaluación. Dichas evaluaciones ponderarán un 80% respecto de la evaluación final y un 20% corresponderá a evaluaciones teóricas que permitan comprobar dominio de normas.

En términos generales, se sugiere tener en cuenta los siguientes criterios en el momento de diseñar las actividades de evaluación:

- Considerar que las actividades deben integrar los conocimientos, habilidades y actitudes que se busca desarrollar.
- Orientar las actividades hacia el logro de desempeños técnicos y no al manejo de definiciones o técnicas aisladas.
- Favorecer actividades que sitúen a las personas del curso en el contexto real en el cual tendrán que desempeñar el oficio.

Aprendizajes esperados y criterios de evaluación

Aprendizajes esperados	Criterios de evaluación
Recibe y ubica al cliente en servicios de alimentación y bebidas.	• Establece el primer contacto con el cliente de manera cordial, expedita y sin distracción, saludando según protocolo de la empresa, modulando correctamente las palabras y considerando las normas de comunicación universalmente establecidas para la atención de clientes. • Indica o sugiere una ubicación, de acuerdo con el número de clientes, su requerimiento, reserva y disponibilidad de espacios. • Realiza el traslado de los clientes a su ubicación definitiva evitando los accesos dificultosos y zonas que impliquen riesgo para las personas. • Ofrece implementos o accesorios para clientes con necesidades especiales, niños y lactantes. • Asiste a los clientes al momento de tomar su ubicación en las sillas, deslizándolas suave y discretamente. • Acomoda las pertenencias y prendas de vestir que incomoden a los clientes al momento de tomar su ubicación. • Verifica, consultando al cliente, que se encuentre cómodo y conforme con la ubicación. • Entrega la carta de productos a todos los clientes y toma distancia de las personas, a objeto de que puedan elegir tranquilamente su pedido. • Mantiene en todo momento una presentación personal que considere higiene personal, un vestuario limpio y ordenado.

Aprendizajes esperados	Criterios de evaluación
Toma el pedido del cliente en servicios de alimentación y bebidas.	• Informa con cortesía, de manera clara y con conocimientos, respecto de los productos y especialidades del restaurante, cafetería o bar. • Sugiere alternativas para aquellas personas que manifiestan requerimientos especiales relacionados con opciones culturales, étnicas, religiosas o médicas, como por ejemplo: veganismo, vegetarianismo, judaísmo, hinduismo, budismo, diabéticos y celíacos, entre otros. • Responde rápida y cortésmente a las inquietudes de los clientes e informa de restricciones respecto al consumo de determinados productos, por ejemplo, de alcohol, productos en veda, entre otros. • Maneja eficazmente situaciones de tensión, logrando comunicarse asertivamente con clientes difíciles, manteniendo en todo momento el control y la cortesía. • Registra el pedido del cliente, de manera legible, según codificación y protocolo de la empresa, y en un tiempo prudente. • Verifica la trascripción del pedido, consultando con el cliente y realiza las correcciones y modificaciones que surgieren.

Aprendizajes esperados	Criterios de evaluación
Sirve el pedido del cliente en servicios de alimentación y bebidas.	• Verifica que los alimentos y bebidas a servir correspondan con la orden o pedido realizado por el cliente. • Traslada los productos hacia donde se ubica el cliente, de manera segura, higiénica y en el mínimo tiempo requerido por la tarea. • Sirve alimentos y bebidas de acuerdo con secuencia de elaboración y normas de protocolo. • Retira de la mesa o barra, vajilla, cubiertos y copas usadas, reemplazándolas si corresponde. • Comprueba, preguntando al cliente, la conformidad de los alimentos y bebidas servidos, solucionando las disconformidades si las hubiese.

Aprendizajes esperados	Criterios de evaluación
Realiza el cobro y despedida del cliente en servicio de alimentación y bebidas.	• Verifica que la papeleta de cobro corresponda al cliente, incorpore los detalles e impuestos legales y no contenga errores o enmiendas. • Entrega discretamente la cuenta al cliente que la ha solicitado, y espera a una distancia prudente que la persona lo requiera. • Responde cortésmente las dudas y posibles medios de pago autorizados por la empresa. • Maneja con seguridad y tranquilidad, cualquier situación conflictiva que surgiere producto del cobro del servicio, siempre anteponiendo el justo interés del cliente. • Procesa el pago según modalidad establecida por el establecimiento, entrega boletas o comprobantes y consulta al cliente la conformidad con la transacción. • Se despide de los clientes con un saludo cordial y respetuoso, evitando el contacto físico más allá de lo protocolarmente aceptado y de acuerdo con procedimientos establecidos por la empresa.

Contenidos

- Técnicas de atención a clientes.
- Orientación al servicio centrado en el cliente y la atención eficaz.
- Normas de protocolo relacionadas con la atención de clientes.
- Técnicas de comunicación.
- Técnicas y formularios de registro de pedidos.
- Normas de higiene en servicios de alimentación y bebidas.
- Hábitos alimenticios relacionados con la salud, cultura y religión.
- Técnicas para ofrecer productos de una carta de bebidas y alimentos.
- Medios y formas de pago (en efectivo – cheque bancario – cheque restaurante – tarjetas de débito, tarjetas de crédito).

Bibliografía

- Carreño, Manuel Antonio, Manual de urbanidad y buenas maneras, Editorial Grupo Patria Cultural, México, 2004.
- Ford C., Robert y Cherrill Herat P., Atención al cliente en los servicios de ocio, Editorial Paraninfo, España, 2001.
- Gallego, J. F. y J. P. F. Tablado, Manual práctico de restaurante, Paraninfo, Madrid, 1991.
- Kottler, P., J. Bowen, J. Makens y M. A. Sánchez Carrión, Mercadotecnia para hotelería y turismo, Prentice-Hall Hispanoamericana, México, 1997.
- Soto Diez, Carmen, Las buenas maneras, usos y costumbres sociales. El protocolo, Editorial Palabra, Madrid, 2004.