

Educación Media Técnico-Profesional
Sector Alimentación

Especialidad:
Servicio de alimentación colectiva

Módulo

SERVICIO DE COMEDORES

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

100 horas



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE EDUCACION

Introducción

Este módulo es complementario al proceso de formación en la especialidad. Está orientado a desarrollar los aprendizajes que los alumnos y alumnas deben adquirir para desarrollar los diferentes tipos de servicios para la atención del cliente. Le otorga una visión global de las características propias de la industria de servicios gastronómicos y el desarrollo de las habilidades necesarias para el desempeño laboral.

En este módulo los estudiantes:

- Ejecutan y desarrollan servicios de alimentos y bebidas y aplican técnicas de servicio al cliente.
- Realizan las operaciones de preservicio: preparación de instalaciones y equipos, montaje de mesas y elementos de apoyo.
- Aplican técnicas de preparación de tragos de acuerdo al recetario nacional e internacional.

Permite reforzar lo aprendido en diversos sectores de la Formación General:

- **Educación Tecnológica:**

En el uso de herramientas y materiales apropiados.

- **Educación Artística:**

En la aplicación de sensibilidad estética, capacidades expresivas y creativas.

- **Biología:**

Se debe aplicar conceptos de salud con relación al uso y abuso del alcohol y los alimentos.

- **Matemática y Física:**

En la ejecución de las actividades del montaje del salón requiere resolución de problemas de espacio, tiempo y movimiento.

Posibilita discutir y aplicar Objetivos Transversales como desarrollar una actitud responsable en la ejecución de trabajos con planificación y control de calidad, el trabajo en equipo y la aplicación de normas de prevención de riesgos para resguardar la vida propia y la ajena.

Orientaciones metodológicas

Este módulo es eminentemente práctico. En su desarrollo, los alumnos y alumnas deben adquirir habilidades y destrezas para transportar bandejas con copas y alimentos, así como el servicio a la mesa.

Se debe enfatizar durante el desarrollo del módulo los hábitos de higiene personal, del equipo y del lugar de trabajo, de tal manera que los estudiantes los apliquen permanentemente hasta llegar a transformarse en una conducta refleja.

A través de este módulo se debe proporcionar a los alumnos y alumnas las habilidades necesarias para que se desempeñen en condiciones reales de un restaurante (comedor), así como para aplicar las técnicas de servicio y de atención al cliente, adecuadas a cada tipo de servicio y verificando las condiciones de cada equipo y herramienta de esta especialidad.

Se sugiere crear un pequeño comedor en el cual los alumnos y alumnas puedan practicar. El garzón demuestra su habilidad y técnica en la mesa frente al cliente, dándole un servicio rápido y eficiente en una profesión en la cual no se puede automatizar este aspecto.

Una bienvenida amistosa y la atención adecuada a la más mínima de las necesidades del cliente son acciones que mejoran la experiencia del buen comer y la imagen del establecimiento. El servicio eficiente y oportuno es necesario para preservar la temperatura y el sabor de muchos elementos del menú y el desempeño del garzón influye en la satisfacción de los clientes.

También es muy importante formar grupos de trabajo e invitar a un maitre a dictar charlas. Se recomienda realizar visitas guiadas a restaurantes, fast food y casinos para que los alumnos y las alumnas detecten en terreno los diferentes tipos de instalaciones, equipos y clientes.

Aprendizajes esperados y criterios de evaluación

Aprendizajes esperados	Criterios de evaluación
Realiza las operaciones de preservicio tales como: montaje de mesa, repaso de cubiertos y repaso de cristalería, según los métodos preestablecidos.	<ul style="list-style-type: none">• Detecta y evalúa la necesidad de equipos y utensilios, muebles e instrumentos para desarrollar las actividades adecuadas de acuerdo al tipo de servicio, al tipo de menú y al estilo propio de cada establecimiento.• Solicita el equipo y utensilios según las necesidades del establecimiento, la oferta gastronómica y la demanda, a través del documento apropiado.• Repasa todo tipo de equipos, utensilios (platos, cubiertos y cristalería), aplicando las normas de higiene y prevención de riesgos vigentes.• Ejecuta las operaciones de montaje de mesas, elementos de apoyo y utensilios, de modo que las instalaciones estén en perfectas condiciones para desarrollar el servicio (mise en place).• Ejecuta las operaciones de terminación y montaje de los servicios, incorporando los productos culinarios de acuerdo al orden y al lugar determinados por las necesidades técnicas, calificaciones gastronómicas e instrucciones previas para obtener los niveles de calidad determinados• Sugiere posibles alternativas o combinaciones en el montaje global de utensilios y preparaciones que faciliten el servicio y mejoren la calidad en la atención del cliente.• Mantiene las áreas de trabajo en óptimas condiciones de presentación y limpieza, aplicando las normas de higiene y prevención de riesgos en todas y cada una de las etapas del servicio.• Ejecuta modificaciones en el proceso de servicio en el caso que lo solicite el cliente.

Aprendizajes esperados

Realiza el servicio de alimentos y bebidas, utilizando las técnicas más apropiadas de acuerdo al tipo de servicio, menú y estándares del establecimiento.

Criterios de evaluación

- Recibe y atiende al cliente, manteniendo una óptima presentación personal, identificando, además, los otros factores claves para conseguir su satisfacción.
- Ejecuta el proceso de venta de los alimentos y bebidas, orientando al cliente en la elección del menú apropiado a sus necesidades y recursos económicos en caso necesario.
- Selecciona y usa los útiles e instrumentos adecuados al tipo de servicio.
- Ejecuta el servicio de alimentos y bebidas de acuerdo a las normas preestablecidas o a las instrucciones dadas por el maitre, con el estilo y elegancia que requiere el proceso a la vista del cliente.
- Sugiere y ejecuta modificaciones en el proceso de servicio cuando sea necesario o el cliente lo solicite.
- Despide al cliente, de acuerdo con los procedimientos definidos por las normas del protocolo.

Realiza las operaciones de post-servicios en las áreas de atención al cliente (comedores), aplicando las normas de higiene y prevención de riesgos.

- Ejecuta las operaciones de limpieza del local, mobiliario y equipos, aplicando los procedimientos y productos adecuados, según las normas de higiene, sanitización y prevención de riesgos vigentes.
- Aplica las normas de mantención preventiva en los muebles, equipos e instalaciones, verificando las condiciones de cada uno de ellos, y en caso de fallas comunica al departamento pertinente, siguiendo los procedimientos preestablecidos.
- Detecta las necesidades de insumos y solicita en caso necesario, a través de la documentación y procedimientos definidos por el establecimiento.
- Prepara el servicio para otra jornada de trabajo de acuerdo a las instrucciones y tipo de eventos, aplicando los procedimientos de higiene y prevención de riesgos.

Aprendizajes esperados

Criterios de evaluación

Realiza las elaboraciones culinarias a la vista del cliente que sólo necesiten de terminación, trinchado o distribución en el salón (comedor) de acuerdo a las normas gastronómicas o instrucciones preestablecidas, flambeado y trinchado.

- Identifica las necesidades de útiles, menajes y equipos que se necesiten para efectuar las operaciones de terminación, trinchado o distribución a la vista del cliente.
- Efectúa el montaje de utensilios e instrumentos aplicando las técnicas de servicio de acuerdo al menú y tipo de servicio.
- Ejecuta las operaciones de preparación y ajuste de las instalaciones y equipos para efectuar las operaciones de terminación, trinchado o distribución a la vista del cliente de acuerdo al tipo de producto e instrucciones recibidas.
- Aplica las técnicas de preparación de alimentos a la vista del cliente (flambeado y trinchado) de una forma ordenada y correcta, en los tiempos y porciones precisas, manteniendo la actitud y la imagen, la buena atención al cliente que ese tipo de servicio requiere.

Contenidos

- **Técnicas de servicio:**
 - Materiales, equipamientos y herramientas.
- **La mise en place:**
 - El repaso.
 - Disponer el salón de acuerdo al servicio.
 - Ubicación de los utensilios.
 - Servicio de Gueridon: flambeados y trinchados.
- **El menú y la carta:**
 - Tipos de servicios.
 - Emplatados.
 - Tenaceados.
 - Banquetes.
- **Servicio de vinos, bebidas y otros:**
 - La hoja de pedido.
 - Comanda.
 - Cuenta.
 - Atención al cliente.

Bibliografía

- CRUZ, IGNACIO DE LA Y OTROS. (1995). Relaciones en el entorno de trabajo. Santillana, España, 1ª Edición (*).
- MARTIN, WILLIAM. (1997). Calidad de servicio al cliente. Grupo Editorial Iberoamérica, México, 1ª Edición (*).
- TORO, JOSÉ MARIO. (1996). Alimentos y bebidas, manual técnico de operaciones en alimentos y bebidas. Ediciones Hotelera Toral, Santiago, Chile.

(*) Biblioteca Programa Mece Media