

Documento curricular trayecto formativo

“Servicio integral de salón”
“Información y recepción en alojamientos turísticos”

Centro de Desarrollo Regional - CE.DE.R.
Coordinación de Empleo y Formación Profesional /
Gobierno de la provincia de Córdoba
Programa Formujer



Equipo Formujer Unidad Nacional Ejecutora:

María José Rodríguez,
Silvana Fernández,
María Mellino,
Malenka Pavlovsky,
Estela Barba,
Amparo Guarnera,
María Gimena de León.

Equipo Formujer – Coordinación de Empleo y Formación Profesional:

Julio Castro
Nora Galfré
Patricia Larcher

Equipo técnico – docente CE.DE.R. - Villa Giardino:

Arturo C. Palomeque,
Adriana Braiza,
Dora Cardoso,
María Cis,
Dora Aguilera,
Claudia Ardison,
Graciela Bosco,
Sebastián Flores,
Margarita Renella,
Oscar Flores,
Adriana Palomeque,
Jesús Perez,
Gabriel Suarez,
Julio Alderete

Colaboraron:

Gladys Skoumal y Teresa Socolovsky - Procesamiento didáctico
María de las Nieves Villabrile - Asesoramiento en contenidos

Diseño Gráfico:

Patricia Analía Baggio

Se terminó de imprimir en Buenos Aires, Diciembre de 2004.

Este material fue elaborado por el Programa de Fortalecimiento Institucional para la Formación Técnica y Profesional de Mujeres de Bajos Ingresos - MTEySS - BID/FOMIN - CINTERFOR/OIT

Las opiniones expresadas en esta publicación pertenecen a sus autores/as y no necesariamente reflejan los puntos de vista del BID.

Índice

Introducción a la lectura de los diseños curriculares	V
1. Fundamentación	3
2. Descripción de los cursos	6
3. Estructura del proceso formativo	7
Servicio integral de salón	11
Información y recepción en alojamientos turísticos	67

Índice de siglas

AMOD – A Model

BID – Banco Interamericano de Desarrollo

Cinterfor – Centro Interamericano de Investigación y Documentación sobre Formación Profesional

DACUM – Developing a Curriculum

FOMIN – Fondo Multilateral de Inversiones

IFPs – Instituciones de Formación Profesional

MTEySS – Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social

OIT – Organización Internacional del Trabajo

ADEC – Agencia de Desarrollo Económico

FODA – Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas

CE.DE.R – Centro de Desarrollo Regional

HRT – Hotelería, Restauración y Turismo

Introducción a la lectura de los diseños curriculares

Antes de iniciar la lectura de los Diseños Curriculares elaborados por las instituciones de Formación Profesional que participaron del “Programa para el Fortalecimiento de la Formación Técnica y Profesional de Mujeres de Bajos Ingresos” (FORMUJER) del Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social (MTEySS), es conveniente realizar algunas consideraciones que facilitarán la interpretación de los mismos.

Podremos distinguir en ellos rasgos generales, comunes a todos, y rasgos particulares propios de cada trayecto y de cada institución. Los rasgos generales están dados por que estos trayectos se realizan en el marco del programa Formujer. Esto implica la decisión de organizar la formación profesional con el enfoque de competencias, y la centralidad que adquieren la perspectiva de género y la estrategia de elaboración de un proyecto ocupacional por parte de los/as participantes, durante la formación¹.

También es un rasgo común cierta secuencia para la construcción de los perfiles, la validación y la presentación de los diseños de acuerdo con un índice elaborado conjuntamente entre las instituciones y el equipo central del Programa.

Adoptar el enfoque de formación basado en competencias, como marco del Programa Formujer significó valerse del mismo para orientar la revisión y diseño de los perfiles y materiales curriculares. Se puso énfasis en los fundamentos del enfoque, más que en la prescripción de la aplicación de un método en particular².

¹ Para profundizar en los modos de integrar el enfoque de competencias laborales con una perspectiva de equidad, en este caso con énfasis en la equidad de género, pueden consultarse también: “Formación por Competencias y Género”, Buenos Aires, MTEySS, 2001. “Género y Formación por Competencias: aportes conceptuales, herramientas y aplicaciones”. Montevideo, Cinterfor/OIT, 2003; y Proyecto Ocupacional: Una metodología de formación para mejorar la empleabilidad. Buenos Aires, MTEySS, 2004. Todos están disponibles en la página web de CINTERFOR.

² Nos referimos al DACUM, al AMOD, y al Análisis Funcional, entre otros.

Las IFPs revisaron los perfiles, a partir de la identificación de las competencias puestas en juego en el desempeño laboral, previo al diseño o rediseño de la oferta formativa, las formularon teniendo en cuenta la autonomía profesional, la capacidad de resolver problemas, y el desempeño en situaciones complejas; dando lugar a las diferencias culturales y de lenguajes tanto en instructores/as como en la población. Las trabajaron a partir del reconocimiento de saberes adquiridos en distintos ámbitos por la población, y concibiendo que la formación forma parte del proyecto ocupacional de las personas.

En otras palabras, no se buscó la estandarización de normas de competencias, sino la apropiación del enfoque conceptual por parte de los equipos institucionales.

Ahora bien, decíamos en el material de apoyo para el Diseño Curricular de trayectos de formación para el trabajo³ que *“La elaboración del Diseño Curricular de un trayecto formativo debe ser interpretada como un **proceso**. Considerarlo un proceso implica pensarlo dinámicamente, con distintos momentos que se expresan en producciones que se van revisando y mejorando a través del tiempo.”* A esto podríamos agregar que ese proceso es particular, propio de cada colectivo institucional.

A esta concepción procesual es indispensable agregarle el componente **contextual**. Es decir, cada Diseño está marcado por un contexto tanto social como institucional que le otorga una identidad particular.

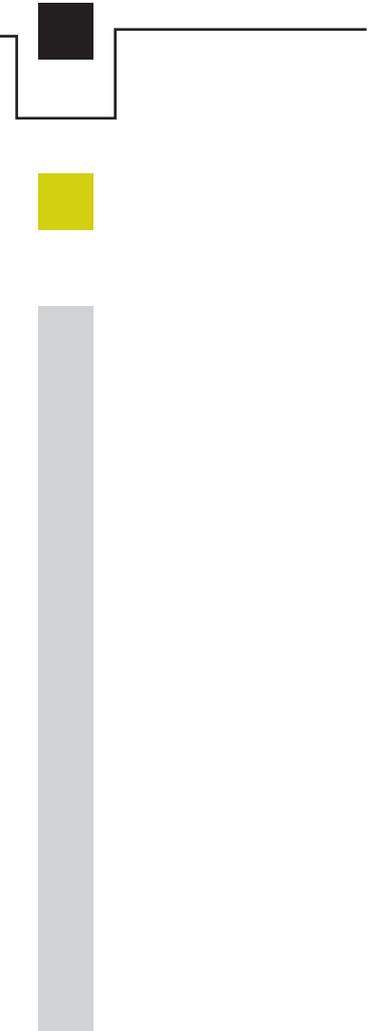
En el proceso continuo de la construcción curricular, el Diseño expresado en un documento, representa una síntesis elaborada en un momento determinado. No es un punto de llegada ni un documento cerrado, sino un aporte para revisar y adaptar. Representa la forma en que cada grupo plasmó por escrito la visión construida por la institución y los acuerdos alcanzados en un período de tiempo. Tanto la puesta en práctica de los diseños como los avances conceptuales que va realizando el equipo institucional, permiten reelaborar, corregir, mejorar los documentos curriculares.

Invitamos entonces a leer los diseños curriculares de cada institución, teniendo en cuenta las perspectivas aquí expresadas.

³ “Diseño Curricular de Trayectos de Formación para el Trabajo”. Buenos Aires, MTEySS, Formujer, 2004.



**“Servicio integral de salón”
“Información y recepción en
alojamientos turísticos”**



Centro de Desarrollo Regional - CE.DE.R.
Coordinación de Empleo y Formación Profesional
Gobierno de la Provincia de Córdoba
Programa Formujer / MTEySS



1. Fundamentación

La integración en contextos productivos impone a varones y mujeres mucho más que el ejercicio exclusivo de habilidades técnicas, también exige el manejo de información y códigos propios de cada ámbito de trabajo, y la participación en la cultura laboral del sector. Estos y otros elementos que hacen a la empleabilidad de las personas resultan decisivos a la hora de buscar o de conservar un empleo.

Además, las posibilidades de acceso al trabajo están relacionadas con la inserción de cada persona en contextos y redes sociales. En las instituciones sociales surgen y se sostienen las asignaciones a roles esperados para el desenvolvimiento de mujeres y varones. Estas influyen en las maneras en que cada uno/a ve al mercado de trabajo y a sí mismo/a con respecto a él, y dado que muchas veces dichas adscripciones no son respetuosas de los derechos que les corresponden a cada una/o, las personas -especialmente las mujeres- encuentran dificultades para que se consideren igualitariamente sus derechos a capacitarse, y a participar de la vida productiva, sobre todo en posiciones de toma de decisión.

La propuesta formativa encarada desde el Programa FORMUJER se dirige especialmente a acompañar a los/as participantes en el reconocer y hacer para modificar las prácticas sesgadas por las concepciones sociales acerca de los géneros teniendo en claro cuáles son sus consecuencias para el desenvolvimiento actual y futuro de las personas y el ejercicio de sus derechos. Pretende ayudar a orientar, además, a la búsqueda de formas de organización colectiva para modificar las ideas y prácticas desde acciones para la construcción de plena ciudadanía, considerando las exigencias y condiciones reales de desempeño en el mercado local.

Estas propuestas formativas reúnen competencias vinculadas con la atención al turismo en sus distintos aspectos.



El trayecto formativo en “**Servicio integral de salón**” se orienta a formar personas competentes para desempeñarse en distintas clases de establecimientos gastronómicos: comedores de hoteles de distintas categorías y tamaños, de colonias de vacaciones, restaurantes, bares, patios de comidas, etc. Todos ellos con diversas modalidades de gestión, estilos de servicios y trayectoria dentro del sector. También capacita para la generación de emprendimientos individuales o cooperativos como la organización de servicios de catering, banquetes, etc.

El trayecto formativo en “**Información y recepción en alojamientos turísticos**” permitirá a los/as participantes desempeñarse en el sector de recepción de pasajeros/as en alojamientos turísticos, a la vez que brindar servicios de información y acompañamiento a turistas, tanto como integrante del plantel de un establecimiento hotelero o como personal de una oficina de información turística.

En temporadas de mayor flujo turístico, la oferta de servicios a turistas se diversifica y vuelve más dinámico al sector. Festivales tradicionales de distintas características, eventos folklóricos y de colectividades, eventos artísticos y culturales de todo tipo, conviven con otras tantas modalidades turístico - recreacionales relacionadas con la ecología, la salud, la aventura, los deportes, etc., produciéndose un incremento y una diferenciación en las demandas de prestación.

De este modo, las empresas dedicadas a la prestación de servicios a turistas son atravesadas por procesos de cambio relacionados con:

- la amplitud, heterogeneidad y coexistencia de modalidades de prestación del servicio más tradicionales con otras más innovadoras.
- la consideración de estándares de calidad y normas de higiene y seguridad, la utilización de herramientas tecnológicas, etc.
- las variaciones en las demandas de los clientes y potenciales destinatarios, sumadas a la competencia fuerte de otros destinos turísticos.
- la marcada estacionalidad de la actividad.
- la incidencia de los cambios a nivel macroeconómico (variaciones en el tipo de cambio, etc.) en el sector.

1.1. Construcción de los perfiles

Para la construcción de los perfiles se realizó un proceso de identificación de competencias, sobre la base de:

- un estudio de análisis del mercado de trabajo sectorial, llevado a cabo por una institución académica local¹;
- una encuesta diseñada en el Área de Formación de la Dirección de Empleo provincial, junto al CEDER² de Villa Giardino, y aplicadas por los y las

¹ Instituto de Investigación y Formación en Administración Pública (IIFAP). Universidad Nacional de Córdoba
² Centro de Desarrollo Regional

docentes y personal del mismo a una muestra de empresarios gastronómicos y hoteleros;

- entrevistas a informantes clave;
- los resultados de un panel realizado con trabajadores/as y empresarios/as hoteleros – gastronómicos en el Hotel Alto San Pedro de la misma localidad, con la coordinación de una integrante del equipo técnico central de Formujer;
- el análisis de material bibliográfico y, especialmente perfiles laborales diseñados en otros ámbitos³.

La presentación de los perfiles sigue un ordenamiento que permite visualizar las actividades de servicios complejas - donde los elementos se combinan permanentemente al llevar a cabo cada una de ellas- desagregando sus componentes y ordenándolos según una lógica de ejecución que va de lo general a lo particular, en relación causa-consecuencia. También este ordenamiento permite asegurarse de que no aparezcan competencias o funciones repetidas y que su integración guarde una total correspondencia con la función que los originó.

Esto se hizo para favorecer la determinación de las necesidades de capacitación, facilitando la identificación de las capacidades que precisa lograr cada persona formada. De esta manera, los perfiles establecen competencias expresadas en unidades de competencia, con los correspondientes elementos de competencia que componen cada una (los cuales se refieren al resultado de una función productiva realizable por un/a trabajador/a) y sus criterios de realización.

El perfil describe competencias relevadas en puestos de trabajo y situaciones laborales en relación de dependencia, típicas del mercado de HRT⁴ en el Valle de Punilla. Sin embargo, las capacidades implicadas pueden también ejercerse a partir de la generación de un emprendimiento de servicios. En este sentido, se pone especial énfasis en el desarrollo de la autonomía, la capacidad de comunicación y la responsabilidad, como competencias sociales que integran la profesionalidad en la prestación de servicios según la lógica de calidad de atención a clientes⁵.

El dominio de las competencias reunidas en cada perfil puede proporcionar la base a partir de la cual las/los trabajadoras/es comiencen a generar y/o participar en emprendimientos vinculados con las diferentes áreas del campo ocupacional. Para ello necesitarán cumplir con dos condiciones: por un lado la *profundización de la propia capacitación* en las áreas técnicas y por otro, la *capacitación específica en gestión de emprendimientos* para la prestación de servicios.

Cada uno de los perfiles tiene un área de desempeño que puede desarrollarse específicamente en forma autónoma, mediante la gestión de un emprendimiento: Organización de eventos y banquetes, en el perfil "Servicio integral de salón"⁶, e Información turística en "Recepción e Información Turística".

³ Ejemplo, perfiles elaborados en el Instituto Nacional de Educación Tecnológica, del Ministerio de Educación.

⁴ Hotelería, Restauración y Turismo.

⁵ Zarifian, Philippe: "Mutación de los sistemas productivos y competencias profesionales: la producción industrial de servicio", en: El modelo de competencia y los sistemas productivos. Montevideo. Cinterfor, 2001.

⁶ El mismo trayecto formativo de Servicio Integral de Salón es fácilmente adaptable a la formación de camareros/as en servicios de salud. En ese caso sólo es necesario enfatizar la atención a normas de bioseguridad.

2. Descripción de los cursos

2.1. Duración

El trayecto de **Servicio Integral de Salón** tiene una duración estimada de 400 horas distribuidas en, aproximadamente 360 hs. de trabajo teórico-práctico en el centro de formación (incluidas las destinadas a la construcción del Proyecto Ocupacional incorporando el abordaje de las problemáticas de género y empleabilidad, ejes transversales de la propuesta formativa encarada desde el Programa Formujer, que insumen aproximadamente 40 horas) y, como mínimo, 40 horas de formación en ámbitos de trabajo o pasantías en establecimientos del sector hotelero-gastronómico.

El trayecto en **Información y Recepción en Alojamientos Turísticos** se desarrolla en aproximadamente 435 horas distribuidas en diez módulos de las cuales, en esta propuesta, 70 horas se destinan a la formación en ámbitos de trabajo y 20 están destinadas al módulo introductorio para la construcción del Proyecto Ocupacional.

2.2 Lugares

Las actividades (clases, talleres, observaciones, visitas, etc.) se desarrollan en:

- aulas del centro de formación, salones de hoteles y/u otros alojamientos turísticos
- salones comedores de establecimientos gastronómicos o de alojamientos turísticos
- gabinetes de informática
- sitios turísticos de la zona

Las pasantías se llevan a cabo en:

- hoteles u otros alojamientos turísticos
- establecimientos gastronómicos (restaurantes, confiterías, peñas, parrillas, etc.)
- salones en los que se desarrollan eventos gastronómicos sociales
- sitios turísticos de la zona.

2.3 Equipo docente

El equipo responsable del desarrollo de los módulos se compone de:

- docentes afectados/as al dictado de los diferentes módulos

- administrativos/as y técnicos/as de apoyo del centro de formación.

Ambos grupos se constituyeron como equipo para trabajar juntos en la revisión y diseño de materiales según el enfoque incorporado.

3. Estructura del proceso formativo

3.1 Objetivos de los trayectos

Que los/as participantes del proceso formativo:

- alcancen las capacidades necesarias para el desarrollo de las competencias descritas en el perfil profesional.
- que al adquirir o consolidar dichas capacidades puedan obtener resultados de calidad en sus desempeños laborales, resolver problemas de índole técnica o social vinculados a las actividades de servicios, y transferir los conocimientos, habilidades y destrezas que ya posean a nuevas situaciones de trabajo.
- logren incrementar sus posibilidades de inclusión y permanencia en el mercado de trabajo sobre la base de decisiones informadas y de la generación de un proyecto ocupacional personal.
- reconozcan la presencia de diferentes expresiones de discriminación por género en el campo laboral, especialmente las que puedan incidir en sus posibilidades de formación, inserción ocupacional o desarrollo como profesional.
- se asuman como sujetos de derechos y obligaciones y respeten esta condición en los/las demás.
- valoren e incorporen la atención a normas de higiene y seguridad en su actividad laboral.

Para establecer la estructura del proceso formativo se han organizado **Módulos de aprendizaje**. Cada módulo está referido al perfil de competencias, constituye una unidad autónoma y al mismo tiempo se articula con los demás módulos en función de las capacidades que se pretende desarrollar. Al mismo tiempo, cada módulo da cuenta de las relaciones entre los conocimientos y los problemas sociales o profesionales que se manifiestan en situaciones reales de trabajo, favoreciendo la integración entre teoría y práctica. Y en todos ellos se incluyen contenidos tendientes a consolidar las capacidades de trabajo en equipo, observación de normas de higiene y seguridad, toma de decisiones, iniciativa, adaptación a los cambios permanentes, y las temáticas de empleabilidad y ciudadanía.

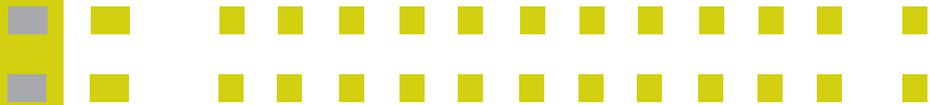


Las estrategias metodológicas planteadas incorporan observaciones y prácticas de aprendizaje en ámbitos empresariales, **tanto a lo largo de la formación como en pasantías** Las pasantías laborales (Módulo de formación en ámbitos de trabajo) son llevadas a cabo íntegramente en empresas del sector turístico – hotelero - gastronómico. Dicha instancia formativa es un componente clave que garantiza la calidad de la formación y promueve una futura inserción laboral. Además, contribuye a afianzar la vinculación con el sector productivo: los/las directivos/as del centro de formación y los/las docentes a cargo del módulo deberán desarrollar un rol activo en el proceso de comunicación con el mismo. El enlace logrado permitirá realizar actividades de difusión de la oferta formativa con los empresarios o las cámaras sectoriales, fortaleciendo así la relación centro de formación - empresa y la concreción de actividades concertadas que promuevan la actualización curricular, validación de perfiles y diseños, y realización de acuerdos para la ejecución de prácticas en los centros de trabajo, etc.

La descripción de los módulos presenta siete partes:

- 1. Denominación** del módulo.
- 2. Descripción:** justificación y breve referencia a los propósitos del módulo.
- 3. Competencias referentes del perfil profesional:** se enumeran las competencias del perfil que funcionan como referencia para el desarrollo del módulo.
- 4. Contenidos:** conceptos, técnicas, procedimientos necesarios para el desarrollo de las competencias referidas.
- 5. Estrategias y metodología:** sugerencias metodológicas para el desarrollo del módulo.
- 6. Espacios y materiales:** se especifican las condiciones de infraestructura y materiales específicos necesarios para el desarrollo del módulo.
- 7. Evaluación:** se sugieren formas de evaluar los aprendizajes.

A partir de esta organización modular, y con las orientaciones especificadas en la descripción de cada módulo, los equipos técnico - docentes han desarrollado planes de clase y materiales didácticos para la implementación de los procesos de enseñanza y aprendizaje, estimando las actividades a realizar, los tiempos y recursos necesarios, de acuerdo con las características del grupo destinatario y del contexto.



“Servicio integral de salón”



Servicio integral de salón

1. Perfil ocupacional

Competencia General

Las/os trabajadoras/es realizan los servicios de alimentos y bebidas, asesorando y orientando a las/os clientes con cortesía y respeto por el protocolo y las particularidades de las personas en todos los aspectos que componen el servicio gastronómico, procurando en forma permanente la calidad en su prestación, teniendo en cuenta los objetivos de la empresa de la cual dependen y la normativa de seguridad e higiene vigente.

Logran la satisfacción de las/os clientes, tratándolos con amabilidad, brindándoles información turística de la zona cuando se lo solicitan y ejecutan el servicio con dedicación, procurando un trato personalizado y atento.

Están formada/os, también, para colaborar en la organización de eventos que se desarrollen en el establecimiento donde se ocupen - o en otro para el cual sean convocados - en todos los aspectos particulares del servicio gastronómico, así como en lo referente a la decoración y ambientación del salón que se utilizará, además de la animación de las personas y/o grupos participantes de dicho banquete.

Unidades de Competencia

Este perfil agrupa seis grandes unidades de competencia, identificadas a partir de estudios en el sector de la Hotelería, la Restauración y el Turismo (HRT) del Valle de Punilla, que describen los requerimientos de mayor calidad en la prestación de servicios integrales vinculados al ámbito gastronómico esperados para los trabajadores y trabajadoras.

Servicio integral de salón	
Unidades de competencia	Elementos de competencia
1. Brindar atención y trato de calidad a clientes, interpretando sus necesidades y demandas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tratar con los/as clientes de acuerdo a normas de calidad, cortesía y/o protocolo en toda instancia de prestación del servicio 2. Transmitir una imagen positiva del establecimiento basándose en su actitud y presentación personal, considerando la normativa de higiene y seguridad y reconociendo la presencia de sesgos de género.
2. Prestar servicios gastronómicos de salón aplicando la normativa de calidad, higiene y seguridad	<ol style="list-style-type: none"> 1. Acondicionar el salón y disponer el mobiliario y equipamiento necesario, recubriendo mesas y preparando la vajilla para la prestación de servicios gastronómicos según criterios de calidad y bioseguridad. 2. Asesorar sobre bebidas, prepararlas y presentarlas según criterios de calidad y bioseguridad. 3. Presentar y servir comidas según categoría, política y estilo del establecimiento y criterios de calidad, bioseguridad e higiene alimentaria. 4. Cerrar las cuentas, cobrar y rendir los cobros efectuados facilitando el control económico del establecimiento y potenciando futuras ventas. 5. Realizar las operaciones de reacondicionamiento del salón.
3. Efectuar la promoción y venta de servicios gastronómicos de salón	<ol style="list-style-type: none"> 1. Visualizar las tendencias del sector a nivel nacional y local. 2. Interpretar y desarrollar acciones de promoción y venta de los servicios determinados por el establecimiento.
4. Suministrar información turística a las/os clientes	<ol style="list-style-type: none"> 1. Recopilar y disponer de información general y turística local y regional 2. Brindar información general y turística, local y regional



5. Prestar servicio en banquetes

- 1.** Colaborar en el diseño del plan general del evento.
- 2.** Desarrollar el servicio gastronómico de salón en banquetes.
- 3.** Colaborar en la decoración y ambientación del salón que se utilizará en el evento.
- 4.** Colaborar en actividades recreativas durante el evento

6. Obtener y procesar información en PC

- 1.** Asistir en las acciones de gestión del servicio de salón utilizando soportes informáticos.
 - 2.** Hallar y procesar información sobre el sector y otros datos útiles para la gestión del servicio.
-

Unidad: Brindar atención y trato de calidad a clientes, interpretando sus necesidades y demandas

Elemento: 1. tratar con las/os clientes de acuerdo a normas de calidad, cortesía y/o protocolo en toda instancia de prestación de servicios

Criterios de realización

- Recibe, acomoda, ofrece los servicios, toma los pedidos de los/as clientes, los/as atiende en forma cordial, según normas de cortesía y protocolo generales y propias del establecimiento, y comunicándose con los mismos/as de manera equitativa, empática y respetuosa de sus diferencias y derechos.
- Cuida de imprimir una alta calidad al desarrollo de sus servicios, favoreciendo la imagen del establecimiento por la satisfacción del servicio otorgado.
- Se comunica y/o fundamenta sus posiciones y explicaciones con claridad y solvencia.
- Resuelve problemas y maneja los imprevistos del servicio (retrasos, inexistencias, etc.) dando respuestas adecuadas y asesorando al/la destinataria/o.
- Recepta y deriva reclamos o quejas de las/os destinatarias/os.
- Despede a la/os clientes expresando el deseo de su pronto retorno.

Evidencias

De conocimiento:

- Conoce reglas de protocolo y normas de cortesía.
- Se ajusta al cumplimiento del rol que se le ha asignado asumiendo sus responsabilidades.
- Adopta criterios de calidad para la atención de clientes.
- Interpreta las demandas de las/os destinatarios/as.
- Detecta las necesidades y preferencias de las/os destinatarias/os
- Toma en cuenta las preferencias y gustos de los/las destinatarios/as frecuentes.
- Establece vínculos de empatía y respeto mutuo con los/as destinatarios/as, reconociendo las diversidades culturales.
- Identifica al/la destinatario/a según tipología de cliente para satisfacer de manera adecuada sus necesidades.

De desempeño:

- Recibe en el salón y acuerda con los/as clientes su ubicación en el comedor.
- Verifica si existe reservación previa.
- Se comunica con claridad y cortesía dando trato respetuoso a todas/os las/os destinatarias/os.
- Atiende situaciones especiales en forma apropiada
- Escucha a los/as clientes considerando sus requerimientos.
- Responde eficazmente las demandas y consultas de las/os clientes.
- Brinda información cierta y oportuna sobre las características de la oferta gastronómica del establecimiento.
- Levanta en forma sistemática los pedidos respetando el orden de las solicitudes. (utiliza comandas).
- Coordina con otros/as la satisfacción de los pedidos.
- Comparte y coopera con los/as compañeros/as de trabajo en el cumplimiento del servicio.
- Establece relaciones personalizadas con las/os destinatarios/as.
- Demuestra predisposición para la resolución o derivación de las quejas o conflictos que se le planteen.



- Deriva las cuestiones que exceden su nivel de decisión.
 - Aplica pautas preestablecidas o normas de primeros auxilios para atender inicialmente a un/a comensal que sufra una indisposición o enfermedad súbita (incluidas intoxicaciones, atoramiento, asfixia, etc.).
 - Agradece a los/as clientes la elección del establecimiento y su visita.
 - Asiste a los/as clientes con sus abrigos y en el retiro de sus pertenencias.
-

Unidad: Brindar atención y trato de calidad a clientes, interpretando sus necesidades y demandas

Elemento: 2. Transmitir una imagen positiva del establecimiento basándose en su actitud y presentación personal, considerando la normativa de higiene y seguridad y reconociendo la presencia de sesgos de género

Criterios de realización

- Se presenta uniformada/o, con una actitud y presentación acordes con su rol y los requerimientos de la empresa logrando la imagen que el establecimiento busca transmitir.
- Reconoce la presencia de sesgos de género en la composición de su imagen y el desarrollo de su rol.

Evidencias

De conocimiento:

- Comprende y aplica criterios vigentes en materia de presentación del personal discriminando la presencia de sesgos de género en el contexto laboral (requisitos y exigencias) evaluando el impacto en su empleabilidad y las condiciones de trabajo.
- Conoce y respeta los objetivos y política del establecimiento.
- Conoce las responsabilidades que su rol involucra.

De desempeño:

- Controla, apresta y lleva el uniforme en excelente estado, tomando en cuenta las normas de uso del mismo.
- Compone una imagen impecable respetando las normas de higiene y estética corriente.
- Muestra postura y hábitos apropiados a la imagen y al desarrollo de su rol.
- Cumple con las rutinas de presentación de acuerdo con los criterios establecidos.

Campo de aplicación:

- Normas y Reglamentos: normas de protocolo, reglas de cortesía, normas de calidad del establecimiento. Políticas empresariales. Normas éticas. Normas de higiene y seguridad. Atención en primeros auxilios. Reglamentación gastronómica vigente.
- Vestimenta, uniforme. Reglas de presentación.
- Elementos: 1) De aseo y estética: jabones champúes, toallas, pomadas, cepillos, gamuzas, quitamanchas. 2) Medios de pago: voucher, ticket, tarjetas de crédito, débito, cheques, cheques de viajero, cuenta corriente, etc. Cálculo de tipo de cambio para el manejo de moneda extranjera.
- Situaciones especiales del servicio: niños/as, personas en la tercera edad, personas con capacidades especiales, personas en condiciones de ebriedad.

Unidad: Prestar servicios gastronómicos de salón aplicando la normativa de calidad, higiene y seguridad

Elemento: 1. Acondicionar el salón y disponer el mobiliario y equipamiento necesario, recubriendo mesas y preparando la vajilla para la prestación de servicios gastronómicos

Criterios de realización

- Efectúa la limpieza del salón, acondicionándolo y verificando las condiciones ambientales de temperatura, iluminación, acústica y ventilación.
- Dispone el mobiliario, equipamiento y elementos necesarios para la prestación del servicio gastronómico de acuerdo con criterios y normas de seguridad, considerando la cantidad y tipo de clientes y las características del servicio.
- Arma y monta mesas recubriéndolas de manera armónica con el blanco adecuado, según lo estipulado por el establecimiento y de acuerdo con la previsión para los próximos servicios a fin de optimizar el uso de los espacios.

Evidencias

De conocimiento:

- Reconoce el lugar de trabajo para un desplazamiento seguro, ubicando ventanas, puertas, escaleras, columnas, salidas de emergencia, zona de llaves de interrupción para luces, aire acondicionado, etc.
- Selecciona técnicas de limpieza a aplicar en superficies y sectores diversos (paredes, aberturas, techos, pisos, muebles, utensilios, etc.) de acuerdo con criterios y normas de seguridad e higiene.
- Calcula proporciones y cantidades de los productos de limpieza, administrándolos.

De desempeño:

- Realiza la limpieza del salón siguiendo la secuencia correspondiente, con técnicas e instrumentos adecuados.
- Revisa el estado de la mantelería; el mobiliario y los equipos.
- Presenta mesas y sillas de manera armónica optimizando el uso de los espacios.
- Recubre las mesas dispuestas colocando muletones, manteles, cubremanteles, etc. y emplea criterios estéticos y de protocolo en el montaje de la mesa.
- Abastece el mueble estación con los utensilios necesarios para el servicio garantizando patrones estéticos y funcionales.
- Coloca los aderezos en los recipientes adecuados.
- Repasa la vajilla, cubertería y cristalería asegurando que se encuentren en condiciones para su uso.
- Respeta las normas de bioseguridad, seguridad e higiene en el proceso de manipulación de utensilios, cubertería, vajilla, cristalería y blancos.
- Realiza el control y la reposición de los elementos necesarios para el servicio.

Unidad: Prestar servicios gastronómicos de salón aplicando la normativa de calidad, higiene y seguridad

Elemento: 2. Asesorar sobre bebidas, prepararlas y presentarlas, según criterios de calidad y bioseguridad

Criterios de realización

- Prepara los utensilios y equipos necesarios para el servicio de bebidas de acuerdo con las normas y procedimientos fijados por el establecimiento.
- Recibe las solicitudes de bebidas de parte de clientes, tomando la comanda de acuerdo con los procedimientos fijados por el establecimiento y las normas de protocolo.
- Provee información y asesoramiento sobre los distintos tipos de bebidas alcohólicas, analcohólicas, o infusiones adecuados al menú solicitado y/o a las preferencias de los/as clientes.
- Informa a los/as clientes sobre el precio de las bebidas, cuando éstos/as lo soliciten.
- Sirve bebidas utilizando los procedimientos y utensilios adecuados a cada tipo de producto y realiza las operaciones de presentación de los productos considerando aspectos estéticos.
- Opera cuidadosamente el equipamiento optimizando su funcionalidad.
- Asegura el suministro de bebidas en las mesas, durante la permanencia de los/as clientes.

Evidencias

De conocimiento:

- Conoce los utensilios, instrumentos y máquinas destinados al servicio de bebidas y los procedimientos adecuados para su utilización.
- Aplica normas básicas de servicio de bebidas alcohólicas conforme al tipo de bebida.
- Toma en cuenta las características del destinatario/a consultando sus preferencias.
- Conoce las características de las bebidas analcohólicas.
- Conoce las características de distintos tipos de bebidas alcohólicas.
- Aplica las normas básicas de manipulación de las infusiones.
- Conoce diferentes tipos de infusiones, sus características, procedencia, elaboración, sabor, aroma, usos (digestivo, estimulante, etc.)

De desempeño:

- Prepara los utensilios y equipos necesarios para el servicio de acuerdo a las normas y procedimientos fijados por el establecimiento y a la especificidad de cada bebida a presentar.
- Controla la provisión de productos conforme a la demanda estimada.
- Brinda información sobre las características de las bebidas ofrecidas.
- Entrega la carta y orienta al/la cliente en su utilización.
- Toma la comanda respetando reglas de cortesía y protocolo.
- Efectúa correctamente el servicio de bebidas solicitado por el/la cliente.
- Aplica los procedimientos correspondientes de descorche, técnicas de decantación y/o catación de las bebidas a servir.
- Opera máquinas y equipos respetando capacidades y características técnicas
- Verifica temperatura, aroma u otros indicadores de las diferentes bebidas para corroborar su estado.
- Verifica la temperatura de la vajilla y la infusión a presentar.
- Aplica las normas básicas de manipulación de infusiones frías y calientes.
- Aplica criterios estéticos en la presentación de las bebidas.

Unidad: Prestar servicios gastronómicos de salón aplicando la normativa de calidad, higiene y seguridad

Elemento: 3. Presentar y servir comidas a las/os destinatarias/os según categoría, política y estilo del establecimiento

Criterios de realización

- Lleva a cabo el servicio gastronómico de platos en salones de acuerdo con la modalidad seleccionada o política del establecimiento, desarrollando las tareas asignadas individualmente y/o en equipo.
- Realiza el servicio de cada plato a las/os clientes de acuerdo con el orden de la comanda, usando las técnicas estipuladas en el establecimiento para el servicio y para el transporte de platos.
- Combina en forma adecuada utensilios, vajillas y otros instrumentos con las comidas, bebidas, guarniciones y acompañamientos en la presentación y servicio de alimentos.
- Aplica las técnicas adecuadas para la presentación de platos, postres, guarniciones y acompañamientos, considerando criterios de valoración estética, higiene y seguridad a lo largo del proceso.
- Presta el servicio gastronómico en pisos de alojamientos turísticos de acuerdo con la normativa del establecimiento.
- Utiliza criterios y normas de calidad, higiene y bioseguridad, y cumple en todo momento las reglas protocolares y de trato de calidad con los/as clientes.

Evidencias

De conocimiento:

- Conoce las áreas del establecimiento intervinientes, las relaciones con y entre ellas y los tiempos de elaboración y presentación de la oferta de comidas.
- Se encuentra informado/a acerca del stock disponible en el establecimiento e identifica la oferta posible de acuerdo al mismo.
- Identifica la composición, estructura y presentación de menús.
- Conoce diferentes tipos de servicios: a la rusa, americana, inglesa, francesa, etc.
- Diferencia platos basados en carnes blancas, pescados y rojas, guarniciones y acompañamientos.
- Propone combinaciones de guarniciones frías y calientes y complementos conforme al plato elegido por el/la cliente.
- Jerarquiza las actividades y establece la secuencia en el proceso de presentación de la oferta considerando posibles imprevistos.
- Conoce la normativa de bioseguridad e higiene en la manipulación de alimentos.
- Conoce métodos de obtención de cálculos proporcionales.
- Sostiene criterios estéticos de presentación de fuentes y platos.
- Conoce técnicas especiales para el desarrollo del servicio: trinchado, flambeado, fileteado, etc.

De desempeño:

- Verifica en la cocina los platos del día o los cambios en la preparación de los mismos.
- Presenta la carta y asesora al/la destinatario/a sobre la oferta gastronómica del establecimiento.
- Informa correctamente a las/os clientes acerca de la composición y tiempos aproximados de cocción de los platos que se ofrecen.
- Toma la orden del/la cliente de acuerdo a las normas del protocolo gastronómico y a los usos del establecimiento, registrando el pedido en la comanda.
- Transmite de inmediato la comanda al área de cocina respetando pautas técnicas.
- Responde en tiempo y forma a los requerimientos de los destinatarios/as, coordinando con otros/as trabajadores/as y sectores.
- Recibe los platos solicitados en la comanda, controlando que el despacho coincida con lo registrado.
- Transporta los platos a las mesas cuidando las posturas correspondientes para el traslado de pesos.
- Procede al servicio completo de cada plato según categoría del establecimiento, y estilo del servicio (a la rusa, americana, inglesa, francesa, etc.).
- Aplica las técnicas de corte, fileteado, despinado y trinchado en los distintos tipos de alimentos utilizando los utensilios adecuados y considerando las normas de seguridad, bioseguridad e higiene.



De conocimiento:

De desempeño:

-
- Calcula la proporción de las porciones a servir tomando en cuenta las normas del establecimiento y la cantidad de comensales.
 - Opera el equipamiento respetando capacidades y características técnicas, optimizando su rendimiento de operación.
 - Prepara y sirve platos a la vista de los/as clientes/as usando las técnicas correspondientes y siguiendo las normativas de higiene y seguridad (aliño de ensaladas, flambeados, confección de platos fríos, acabado de platos fríos y postres, y acabado de platos calientes).
 - Lleva a cabo los controles de presentación de los platos que componen la oferta gastronómica.
 - Permanece atento/a a que nada falte a los/as destinatarios/as y a nuevas peticiones.
 - Retira platos y enseres utilizados.
 - (Servicio free flow) Procede al retiro de fuentes vacías y su sustitución por otras llenas.
 - (Servicio free flow) Repone platos, guarniciones, etc.
 - (Servicio free flow) Permanece atenta/o a las necesidades y repone utensilios y elementos auxiliares.
 - (Servicio en piso) Prepara los enseres necesarios de acuerdo con la nómina de peticiones del piso.
 - (Servicio en piso) Realiza las operaciones de servicio y post-servicio correspondientes de acuerdo a la normativa del establecimiento.
-

Unidad: Prestar servicios gastronómicos de salón aplicando la normativa de calidad, higiene y seguridad

Elemento: 4. Cerrar las cuentas, cobrar y rendir los cobros efectuados facilitando el control económico del establecimiento y potenciando futuras ventas

Criterios de realización

- Asiste en los procedimientos de facturación.
- Cobra los servicios prestados de acuerdo con las distintas modalidades de pago.
- Rinde a la caja las facturas cobradas.
- Retira las propinas.
- Rinde cuentas del trabajo del día optimizando el control del resultado económico del establecimiento *(En esta unidad se dan opciones porque, según el tipo de establecimiento, el procedimiento a llevar a cabo es diferente.)*

Evidencias

De conocimiento:

- Conoce los procedimientos para el cobro de las cuentas a los/as clientes.
- Conoce los procedimientos administrativos para rendir cuentas de los pagos efectuados.
- Conoce diferentes medios de pago y las técnicas para aplicar cada uno.

De desempeño:

- Demanda al/a adicionista el cargo, y/o carga él/ella mismo/a los alimentos y bebidas solicitados por la/os clientes en sus respectivas cuentas.
- Solicita el cierre y/o cierra las cuentas de las/os clientes.
- Recibe del/la adicionista las facturas para el cobro.
- Verifica las facturas emitidas y solicita las modificaciones pertinentes, en caso de omisiones, errores, etc.
- Presenta las adiciones a los clientes.
- Informa al/la cliente que el establecimiento acepta tarjetas de crédito, comprobando, en caso de pagar con tarjeta: la fecha de caducidad de la misma, la firma del/la cliente, y la recepción del comprobante de pago.
- Retira las adiciones y los medios de pago dispuestos por las/os clientes para las mismas.
- Entrega las adiciones y los medios de pago al/la cajera/o para que liquide los cargos comprendidos.
- Retira las facturas conformadas y las devuelve a las/os clientes.
- Despide cortésmente a los/as clientes, comprobando su nivel de satisfacción y potenciando la consumición de futuros servicios.
- Retira las propinas, colocándolas en la urna de "caja de empleados" o las guarda, según criterios de ética profesional y normas del establecimiento.
- Rinde cuentas de lo cobrado en el día, en caso de que sea la norma del establecimiento, siguiendo normas éticas.



Unidad: Prestar servicios gastronómicos de salón aplicando la normativa de calidad, higiene y seguridad

Elemento: 5. Realizar las operaciones de post-servicio y reacondicionamiento del salón

Criterios de realización

- Retira los elementos que fueron utilizados
- Acondiciona el salón y las mesas para su uso posterior

Evidencias

De conocimiento:

- Conoce los procedimientos de retiro de los enseres utilizados.
- Conoce el uso posterior del/los salones que acondiciona.

De desempeño:

- Retira los elementos (vajilla, utensilios, etc.) utilizados y los lleva en bandeja a la cocina de acuerdo a las normas del establecimiento y técnicas correspondientes.
- Recoge todos los objetos no utilizados y los coloca en un sitio predeterminado.
- Clasifica desechos, sobrantes, residuos para aplicar el método apropiado de disposición final.
- Realiza la limpieza del mobiliario, salón y utensilios para su posterior uso considerando la preservación de los mismos.
- Acondiciona el salón para otros usos, según el establecimiento.
- Evalúa el trabajo y la calidad del servicio prestado.
- Realiza el control y reposición de stock.
- Realiza las solicitudes de mantenimiento correspondientes.
- Realiza el chequeo de los servicios previstos, y la verificación de turnos y horarios.
- Comenta con el/la superior inmediato cualquier irregularidad acaecida durante la jornada.

Campo de aplicación:

- Técnicas y Normas: técnicas del servicio gastronómico. Normas de higiene y seguridad. Técnicas de manipulación de alimentos. Proporciones y medidas fijadas por el establecimiento. Tipos de servicios: en mesas, self-service, free-flow, servicio en pisos, a la rusa, americana, inglesa, francesa. Técnicas de transporte de platos.
- Datos e información disponible: medios de comunicación interna, manuales de métodos y procedimientos, manuales de funcionamiento de los equipos, salidas de emergencia del establecimiento. Planes de evacuación. Manuales de primeros auxilios.
- Medios de producción: salones, mesas, sillas, manteles, muletones, vajilla, cristalería, platinas, cubiertos, adornos, lámparas, teléfonos, calculadora, facturas. Máquinas y equipos: horno a microondas, anafes, r chaud, cafetera expr ss, molinillo, dispenser de gaseosas, licuadora, exprimidor, filtrador de agua, chopera. Menús, bebidas, infusiones.
- Relaciones funcionales y jerárquicas en el espacio social de trabajo: intercambia información con los miembros del equipo de trabajo, colabora en la organización y distribución de tareas en el equipo de trabajo, colabora con los distintos miembros del equipo y con el personal de otras secciones. Recibe instrucciones del personal superior. Brinda información a superiores.
- Materiales: elementos de limpieza, e higiene (detergentes, lavandinas, alcohol, desodorantes, ceras, abrillantadores, quitamanchas, etc.)

Unidad: Efectuar la promoción y venta de servicios gastronómicos de salón

Elemento: 1. Visualizar las tendencias del sector a nivel nacional y local

Criterios de realización

- Identifica las principales determinantes y factores de cambio que inciden en el sector HRT
- Reconoce la tipología, el funcionamiento y las relaciones de las empresas prestadoras de servicios turísticos en el contexto local.
- Identifica la presencia de sesgos de género en el contexto productivo (requisitos y exigencias) evaluando el impacto en la empleabilidad y las condiciones de trabajo.

Evidencias

De conocimiento:

- Analiza y comprende los criterios que rigen la comercialización en el sector del turismo (tendencias de mundialización y regionalización), especialmente en los servicios gastronómicos.
- Comprende la relación entre los servicios gastronómicos y los servicios turísticos.
- Analiza y comprende los alcances de los conceptos de turismo y de actividad turística y los relaciona con el contexto económico local.
- Reconoce los efectos relacionados con los sesgos de género y los derechos del/la ciudadana/o.

De desempeño:

- Desarrolla las estrategias y tácticas planeadas para su sector de actividad respecto de la empresa y sus servicios.
- Identifica las características del campo ocupacional, local y regional y sus principales actores.
- Promueve condiciones de equidad de género en el campo laboral.

Unidad: Efectuar la promoción y venta de servicios gastronómicos de salón**Elemento:** 2. Interpretar y desarrollar acciones de promoción y venta de los servicios determinados por el establecimiento**Criterios de realización**

- Asiste en la ejecución de las acciones de promoción planificadas por el establecimiento.
- Promueve y vende el servicio de gastronomía y/o servicios complementarios.
- Identifica el perfil de los/las clientes y sus deseos o necesidades.

Evidencias**De conocimiento:**

- Conoce la función principal de la empresa y las estrategias que ésta pretende desarrollar dentro del mercado local.
- Conoce todas las características de los servicios ofertados.
- Participa del análisis del perfil de los/as clientes y de los factores que pueden incidir en la comercialización de los servicios hoteleros sobre la base de comunicaciones oportunas.
- Conoce los conceptos básicos de comercialización.
- Elige y aplica tácticas de venta conforme al perfil de la/el destinataria/o.
- Conoce las características de los servicios y productos ofertados para su promoción.
- Analiza las modalidades en que se establecen los vínculos personales según la perspectiva de género

De desempeño:

- Desarrolla las estrategias y tácticas planeadas para su sector de actividad respecto de la empresa y los productos.
- Observa las normas e instrucciones recibidas para la ejecución de lo planificado.
- Se posiciona como parte fundamental en la organización de la empresa.
- Contribuye a fortalecer la identidad corporativa del establecimiento.
- Desarrolla un servicio satisfactorio según criterios de calidad de atención al/la cliente.
- Promueve la oferta gastronómica y sus características como beneficio para los destinatarios anticipándose a sus necesidades.
- Dispone los productos y el servicio de modo de inducir a la compra de los mismos.
- Prioriza la oferta de los menús del día.
- Favorece una percepción positiva acerca del servicio gastronómico del establecimiento.
- Favorece la confianza y credibilidad del destinatario en la organización.

Campo de aplicación:

- Normas: política empresarial. Plan de comercialización de la empresa.
- Técnicas: técnicas de ventas, técnicas de calidad en atención a clientes. Conceptos y técnicas de comercialización: promoción, publicidad, relaciones públicas.
- Relaciones funcionales y jerárquicas en el espacio social de trabajo: intercambia información con los miembros del equipo de trabajo. Colabora en la distribución de tareas en el equipo de trabajo. Recibe instrucciones del personal superior. Brinda información a superior y a otras áreas del establecimiento. Brinda atención personalizada a clientes.



Unidad: Suministrar información turística a las/os clientes

Elemento: 1. Recopilar y disponer de información general y turística local y regional

Criterios de realización

- Recopila y dispone de información general y turística local, regional y nacional
- Clasifica, procesa y archiva la información utilizando diversos soportes y recursos

Evidencias

De conocimiento:

- Conoce los mecanismos usuales de búsqueda, procesamiento y almacenamiento de información
- Identifica las regiones y áreas turísticas de la provincia.
- Codifica y decodifica signos y símbolos propios de la actividad hotelera/turística.
- Posee un conocimiento vivencial de los caracteres geoturísticos, de la provincia y especialmente de las particularidades zonales y regionales donde se ubica el establecimiento.
- Conoce y maneja información general sobre la zona.

De desempeño:

- Determina los tipos de información general y turística que precisa manejar.
- Obtiene los datos necesarios por diferentes medios (guías y manuales turísticos y hoteleros, directorios postales y telefónicos, internet, diarios, revistas, etc.).
- Actualiza la información de la localidad y de la región donde se encuentra ubicado el establecimiento.
- Clasifica la información turística.
- Maneja diferentes soportes para clasificar y archivar la información.


Unidad: Suministrar información turística a las/os clientes

Elemento: 2. Brindar información general y turística local y regional

Criterios de realización

- Brinda información referida a los atractivos turísticos más relevantes de la región, (culturales, naturales, históricos, etc.) infraestructura y equipamiento.
- Asesora a clientes, sostiene y respalda la información suministrada.

Evidencias
De conocimiento:

- Conoce la historia del lugar donde está enclavado el establecimiento.
- Reconoce el patrimonio turístico de la zona.
- Identifica las regiones y áreas turísticas de la provincia.
- Posee un conocimiento vivencial de los caracteres geoturísticos, de la provincia y especialmente de las particularidades zonales y regionales donde se ubica el establecimiento.
- Conoce las vías de acceso a los atractivos turísticos y su estado de transitabilidad.
- Conoce las conexiones principales y las formas de traslado más eficaces entre la localidad y otros puntos de la región.
- Conoce la disponibilidad de servicios en la zona.

De desempeño:

- Determina los contenidos de la información turística que precisa suministrar de acuerdo a las necesidades y/o demandas de los/as clientes.
- Informa con precisión y claridad acerca de los atractivos turísticos naturales de las regiones provinciales y especialmente los de la zona.
- Informa con precisión y claridad acerca de los atractivos turísticos culturales e históricos de las regiones provinciales y especialmente los de la zona.
- Informa con claridad acerca de infraestructura, equipamiento y superestructura del sector.
- Utiliza sistemas de información turística.
- Facilita a las/os destinataria/os planos y folletos, asesorándolos para la lectura e interpretación de mapas de ruta, planos de ciudades, regiones, y localización de sitios turísticos.
- Informa acerca de los medios de acceso con que cuenta el área: redes viales, transportes terrestres, aéreos; empresas de transporte de pasajeros.
- Calcula distancias y tiempos de traslados y/o visitas turísticas para la elaboración de hojas de ruta.

Campo de aplicación:

- Técnicas y procedimientos: técnicas de calidad de atención al cliente, procedimiento para la interpretación de planos y mapas. Nomenclatura y simbolismos de uso turístico.
- Datos e información disponible: medios de comunicación interna y externa. Folletería. Sitios de consulta sobre horarios de transportes, apertura y cierre de sitios turísticos, costos de excursiones, etc. Servicios de comunicaciones, financieros, de salud, culturales, entretenimientos. Distancias entre sitios y tiempos de traslado. Estado de los caminos.
- Medios de producción: afiches, tarjetas, postales, guías, folletos, directorios, calendarios festivos, mapas carreteros, etc. PC: utilización de internet para la obtención de información turística.
- Relaciones funcionales y jerárquicas en el espacio social de trabajo: intercambia información con los miembros del equipo de trabajo. Colabora en la organización y distribución de las tareas del equipo. Recibe instrucciones del personal superior. Brinda información a superiores y a otras áreas del establecimiento.



Unidad: Prestar servicio en banquetes

Elemento: 1. Colaborar en el diseño del plan

Criterios de realización

- Asiste en el diseño del plan general del evento, en la definición de las acciones a realizar y su secuencia, de acuerdo a los objetivos de la reunión, el tipo de evento y los recursos disponibles.
- Colabora en la confección del presupuesto del evento.

Evidencias

De conocimiento:

- Clasifica tipos de eventos según objeto y participantes.
- Conoce el proceso de organización del evento.
- Identifica los recursos a considerar en cada paso o fase del evento.
- Conoce técnicas para calcular costos y realizar presupuestos.

De desempeño:

- Asiste en la planificación del servicio, identificando los recursos necesarios.
- Utiliza planos del/los salón/es para planificar los desplazamientos y el orden de las actividades.
- Realiza cálculos y operaciones para la realización del presupuesto, considerando las condiciones de contratación.
- Diseña actividades y propone secuencias para los distintos momentos del evento.


Unidad: Prestar servicio en banquetes

Elemento: 2. Desarrollar el servicio gastronómico de salón en banquetes

Criterios de realización

- Realiza el servicio de banquetes de acuerdo con criterios de calidad del servicio.
- Toma en cuenta todos los detalles de planificación del servicio, según las condiciones de contratación.
- Realiza los procesos de mise-en-place teniendo en cuenta las características del evento.
- Brinda los servicios de comidas y bebidas teniendo en cuenta el estilo del evento y las pautas preestablecidas (*desarrolla las competencias de producción de servicio gastronómico adecuándolas a las modalidades que se adoptan en el evento*)

Evidencias
De conocimiento:

- Interpreta planos del salón para la preparación del evento.
- Conoce diferentes modalidades de ubicación y distribución de mesas durante banquetes.
- Aplica criterios para optimizar la circulación.
- Conoce las técnicas de transporte de platos.
- Conoce las técnicas correspondientes a la realización de flambeado, terminación de platos fríos y calientes, según normas de higiene y seguridad.
- Conoce las normas especiales de protocolo para el desarrollo de diferentes tipos y estilos de eventos.
- Conoce y toma en cuenta normas de calidad de servicio y atención al cliente.

De desempeño:

- Organiza sus tareas de acuerdo con la planificación realizada.
- Acondiciona el salón, distribuyendo mesas, sillas y otros elementos, cuidando los espacios de circulación necesarios para el desplazamiento del personal y de los/as invitados/as.
- Realiza el montaje de mesas
- Realiza la secuencia completa de los procesos de mise-en-place
- Interpreta y ejecuta instrucciones para el desempeño en equipo durante el desarrollo del servicio.
- Atiende las mesas, conforme a los criterios protocolares establecidos.
- Repone utensilios y elementos auxiliares.
- Realiza servicios de desayuno de trabajo, cenas, almuerzos campestres,
- Realiza el servicio de tortas y presentación de mesas dulces.
- Aplica las normas básicas de manipulación de las bebidas alcohólicas conforme al tipo de bebida.
- Opera el equipamiento respetando capacidades y características técnicas optimizando su rendimiento de operación.
- Verifica la temperatura, aroma u otros indicadores de las diferentes bebidas para asegurar la calidad de la presentación.

Unidad: Prestar servicio en banquetes

Elemento: 3. Colaborar en la decoración y ambientación del salón que se utilizará en el evento

Criterios de realización

- Determina las necesidades de decoración y ambientación del salón de acuerdo a pautas fijadas por las/os organizadores/as.
- Colabora con el diseño y montaje de elementos decorativos, distribuyéndolos armónicamente, según criterios estéticos.
- Comparte y coopera con las/os compañera/os de trabajo en el cumplimiento del servicio.
- Desmonta los elementos utilizados para la decoración del salón y los acondiciona para su uso posterior.

Evidencias

De conocimiento:

- Analiza las necesidades y posibilidades de decoración de acuerdo al tipo de evento, sus objetivos, materiales disponibles, plano del salón y deseos del/la cliente.
- Interpreta las indicaciones de la/os organizadores y/o normativa vigente en el establecimiento
- Colabora en el diseño de la decoración a realizar según las necesidades de la celebración
- Aplica criterios estéticos sobre el equilibrio de formas y colores aplicados a salones o espacios abiertos.

De desempeño:

- Releva y organiza los insumos y elementos para la decoración.
- Distribuye diversos elementos (ornamentos, globos, guirnaldas, bouquets, centros de mesas, etc.) según criterios estéticos y temáticos.
- Controla los detalles de ambientación.
- Interactúa con su equipo de trabajo en un clima de cooperación y respeto.
- Retira, revisa y conserva los elementos decorativos de utilidad para próximos eventos.
- Comparte y coopera con los/as compañero/as de trabajo en el cumplimiento del servicio.


Unidad: Prestar servicio en banquetes

Elemento: 4. Colaborar en actividades recreativas durante el evento

Criterios de realización

- Asiste en el diseño del plan de animación.
- Desarrolla actividades recreativas "de animación inicial" en eventos (diurnos o nocturnos, bailes, concursos o fogones, etc.) con clientes que participan de la reunión; impulsando a la participación activa de los/las destinatarios.
- Participa en equipo en la implementación de las actividades seleccionadas estimulando las potencialidades expresivas, creativas y lúdicas de las personas y el grupo.
- Considera los motivos del evento, las edades de los participantes, hora del día/noche, condiciones climáticas y lugar de realización para la preparación de las actividades.

Evidencias
De conocimiento:

- Conoce técnicas de animación y de manejo de grupos
- Conoce distintos juegos colectivos (rompehielos o iniciales, teatralizaciones, de salón, etc.) realizables en interior o al aire libre.
- Identifica los tipos de clientes, sus características y demandas.

De desempeño:

- Selecciona las actividades a realizar de acuerdo a pautas fijadas por la/os organizadores/as.
- Determina los instrumentos y medios adecuados para la animación a desarrollar
- Considera en la selección/ diseño de actividades el motivo del evento, lugar de realización, franja horaria, condiciones climáticas, características del grupo (edad, sexo)
- Promueve la participación e integración de las personas.
- Establece vínculos de empatía con los/as destinatarios/as, reconociendo y respetando las diferencias culturales.
- Se expresa de manera clara respetando las normas de cortesía y protocolo estipulado.
- Coordina y organiza con otros/as la animación y recreación de los/as destinatarios/as.

Campo de aplicación:

- Servicio gastronómico: tipo de banquete, montaje, número de invitados, horarios, composición del menú, atenciones especiales, etc.
- Decoración: elementos decorativos, adornos, arreglos florales, con globos, cotillón, etc.
- Animación: técnicas de animación grupal. Actividades recreativas en función de distintos criterios: grupo de edad, motivo del encuentro.
- Normas de calidad: calidad de atención al cliente. Calidad de servicio.
- Instrumentos de planificación de eventos: plan general de trabajo. Diagramas e instructivos de montaje. Listas de chequeo. Técnicas para la elaboración de presupuestos.



Unidad: Obtener y procesar información en PC

Elemento: 1. Asistir en las acciones de gestión del servicio de salón utilizando soportes informáticos

Criterios de realización

- Carga, procesa y consulta información sobre clientes utilizando PC
- Opera sistemas informáticos para la intercomunicación entre sectores.
- Realiza aperturas, cobros y cierres en una TPV (Terminal de puntos de venta)

Evidencias

De conocimiento:

- Conoce los usos del sistema de computación en el establecimiento.
- Efectúa eficazmente la búsqueda de archivos, carpetas, etc. contenidos en el sistema.
- Identifica los tipos de clientes, sus características y demandas.

De desempeño:

- Opera sistemas de interconexión entre sectores para la provisión del servicio.
- Coordina y organiza con otros/as el manejo de información relativa a los/as destinatarios/as, clientes, etc.
- Realiza aperturas, introducción de artículos y cierres de mesas mediante TPV.
- Maneja procesador de textos y planilla de cálculo.
- Edita textos, componiendo documentos, tablas, etc.
- Realiza la impresión de textos y documentos
- Aplica a los trabajos de texto distintos formatos, características y objetos.
- Organiza información empleando herramientas informáticas para lograr estética y dinamismo en la presentación de la misma.


Unidad: Obtener y procesar información en PC
Elemento: 2. Hallar y procesar información sobre el sector y otros datos útiles para la gestión del servicio
Criterios de realización

- Utiliza PC para la búsqueda y el procesamiento de información.
- Logra una adecuada presentación de distintos informes.
- Extrae y suministra información sobre el sector cuando así se le requiera
- Opera programas de correo electrónico y navegación por internet.

Evidencias
De conocimiento:

- Hace una correcta utilización del sistema de computación.
- Conoce los mecanismos para utilizar el correo electrónico y la conexión a Internet.
- Conoce diferentes softwares de correo electrónico y navegadores de Internet.

De desempeño:

- Organiza información, empleando herramientas informáticas para lograr estética y dinamismo en la presentación de la misma.
- Efectúa eficazmente la búsqueda de archivos, carpetas, etc. contenidos en el sistema.
- Edita textos, componiendo documentos, tablas, etc.
- Realiza la impresión de textos y documentos.
- Compone, envía y recibe mensajes de correo electrónico y archivos a través de Internet.
- Realiza búsquedas de información navegando por la red, haciendo uso eficiente del tiempo de conexión y ancho de banda disponible.
- Almacena y ordena información sobre sitios turísticos de la zona.
- Facilita el acceso a información turística a los/as clientes del establecimiento.

Campo de aplicación:

- Técnicas y procedimientos: técnicas de trabajo con Sistema Operativo Windows y aplicaciones. Técnicas básicas de procesamiento de textos con Word. Manipulación informática de hojas de cálculo. Técnicas de comunicación con integrantes del plantel laboral. Técnicas y criterios de calidad en la atención a clientes. Computar interrelaciones complejas y ordenar y presentar los resultados obtenidos. Colocar, ordenar y buscar datos sobre clientes y detalles del servicio. Facilitar el trabajo informatizado en el establecimiento del sector HRT, la configuración y el mantenimiento de las computadoras. Realización de actividades prácticas con computadoras para crear información, acceder a ella, procesarla y usar la conexión a red mediante las técnicas e instrumentos asociados a la tecnología informatizada.
- Datos e información disponible: información turística, cultural, hotelera, disponible en Internet. Comunicación electrónica. Información sobre clientes útiles a la calidad de los servicios. Comunicación intradepartamental o intersectorial en el establecimiento.
- Medios de producción: PC con windows. Programas informáticos de procesamiento y ordenamiento: Word y Excel. Utilización de Internet Softwares hoteleros. Sistema de TPV: Blatta Standart; otros.
- Relaciones funcionales y jerárquicas en el espacio social de trabajo: intercambia información con los miembros del equipo de trabajo. Colabora en la organización y distribución de las tareas del equipo. Recibe instrucciones del personal superior. Brinda información a superiores, a clientes, y a otras áreas del establecimiento.



Diseño curricular del trayecto formativo en Servicio integral de salón

Módulos de aprendizaje							
1	2	3	4	5	6	7	8
Producción de servicios gastronómicos	Manipulación y presentación de alimentos y bebidas	Promoción y ventas de servicios gastronómicos	Operación básica de PC	Desarrollo de los servicios en banquetes	Proyecto ocupacional	Información turística	Formación en ámbitos de trabajo
20% CHT (*)	15% CHT (*)	10% CHT (*)	10% CHT (*)	15% CHT (*)	10% CHT (*)	10% CHT (*)	10% CHT (*)

(*) % de horas reloj sugerido respecto a la CHT (Carga horaria total) asignada al trayecto formativo

Módulo 1. Servicio de alimentos y bebidas

Este módulo tiene como propósito el aprendizaje de la provisión del servicio gastronómico, en las fases **preparatoria o de pre-servicio** (acondicionar el salón), de **atención a clientes** (presentar y servir alimentos y bebidas), y en la de **post-servicio** (reacondicionar el salón y el equipamiento).

La persona encargada del servicio gastronómico de salón debe ocuparse de organizar y preparar los servicios antes del arribo de clientes. Estas tareas le facilitan el desarrollo de las prestaciones ya que se prevé que todo esté disponible y en su sitio al momento del servicio. La "Mise en place" - o puesta en orden y disposición de herramientas, equipos y materiales necesarios para realizar servicios de alimentos y bebidas - se desarrolla aplicando técnicas operativas para la limpieza y orden del salón. Estas se rigen por criterios estéticos y normas de bioseguridad.

La formación propuesta en el módulo se orienta al ejercicio de procesos y técnicas relacionados con la *previsión, planificación y control*. Estas implican entre otras: *evaluar* el estado del comedor, mesas y sillas, utensilios, vajilla, cristalería, cubertería, etc. y blancos de acuerdo con estándares de calidad según el tipo de servicio a ofrecer. *Revisar* el funcionamiento de las instalaciones y equipos con el fin de prevenir fallas que pudieran afectar el normal desarrollo del servicio. También han de desarrollarse capacidades *analíticas* (por ej. al diferenciar y clasificar los muebles, utensilios y demás elementos apropiados para la producción del servicio, la limpieza, etc.) y *de gestión de insumos* (al administrar los objetos mencionados, identificar faltantes para su reposición, etc.).

Ante la clientela el enfoque de calidad de servicio supone un especial cuidado de los detalles de trato y una atención esmerada a sus demandas. La interacción con clientes se verifica en tres fases: un primer momento al recibir, acomodar y tomar el pedido a los/las comensales; un segundo momento de atención para la provisión continua de comidas y bebidas y para evitar tiempos de espera y un tercer momento de cierre de cuentas y cobro del servicio. Resulta, entonces, fundamental, el desarrollo de *técnicas de servicio eficaces* y de *capacidades de comunicación*, por lo que se proveerán oportunidades de ejercitar dichos procedimientos y de observar y/o recrear situaciones comunicativas con clientes en forma real o simulada.

Un elemento de gran importancia es la coordinación de las propias tareas con las de otros miembros del plantel de personal. Por esta razón el módulo incluye contenidos necesarios para los logros de *trabajar en equipo*. Si bien este concepto será profundizado en el módulo de promoción y venta de servicios se trabaja aquí de forma relacionada con la mencionada capacidad de *administrar adecuadamente los tiempos* requeridos para cada actividad, colaborando y articulando en forma activa con integrantes de la cocina y del propio equipo.

También se priorizan prácticas de aprendizaje para afianzar las *capacidades de autonomía*, necesarias al momento de determinar o adecuar las secuencias de tareas para una óptima prestación, regular la sucesión de los pedidos, etc. La autonomía está vinculada con la *capacidad de resolución permanente de problemas*, que permitirá implementar soluciones posibles en caso de imprevistos relacionados con el manejo del flujo de destinatarios/as y con los tiem-

pos de elaboración de los menús; identificar y recomendar alternativas que puedan sustituir ofertas gastronómicas (en caso de faltantes o de situaciones emergentes en la preparación de la oferta) o bien reorganizar la distribución de mesas, sillas, vajilla, utensilios, blancos, etc.

Otro orden de capacidades que se desarrollarán es el de *aplicar normas y procedimientos* (rutinas de mantenimiento preventivo de equipos e instalaciones; normas de uso de tecnologías según parámetros establecidos por el establecimiento; normas de bioseguridad, seguridad, higiene, etc.) y el uso efectivo de manuales de procedimientos e instructivos.

La metodología de trabajo involucra las prácticas de manejo simultáneo de elementos y procedimientos en situaciones particulares – como operaciones de servicio con sostén y transporte de vajillas en bandejas- y prácticas comunicativas – como interacciones con clientes y equipo, comprensión e interpretación de mensajes, textos orales y escritos, lectura y escritura de registros, instructivos, menús, artículos, etc.

Competencias referentes del perfil profesional

Competencias:

- ▶ 1.1. Tratar con clientes de acuerdo a normas de calidad, cortesía y/o protocolo en toda instancia de prestación de servicios.
- ▶ 1.2. Transmitir una imagen positiva del establecimiento.
- ▶ 2.1. Acondicionar el salón y disponer el mobiliario y equipamiento necesario, recubriendo mesas y preparando la vajilla para la prestación de servicios gastronómicos según criterios de calidad, y bioseguridad.
- ▶ 2.2. Asesorar sobre bebidas, prepararlas y presentarlas según criterios de calidad y bioseguridad.
- ▶ 2.3. Presentar y servir comidas según categoría, política y estilo del establecimiento y criterios de calidad, bioseguridad e higiene alimentaria.
- ▶ 2.4. Cerrar las cuentas, cobrar y rendir los cobros efectuados facilitando el control económico del establecimiento y potenciando futuras ventas.
- ▶ 2.5. Realizar las operaciones de reacondicionamiento del salón.
- ▶ 5.2. Desarrollar el servicio gastronómico de salón en banquetes.
- ▶ 5.3. Colaborar en la decoración y ambientación del salón que se utilizará en el evento.

Contenidos

Organización del trabajo:

- Interrelación del salón con los departamentos de servicio de comidas y bebidas.
- Roles y funciones del personal en distintos tipos de salones: confiterías, parrillas, restaurantes, hoteles, peñas, autoservicio.
- Organización para trabajo cooperativo

Salones y su preparación, pre-servicio, post-servicio:

- Tipos de salones. Organización y uso.
- Preparación de los salones: sector comedor, diagrama de montaje y organización.
- El mobiliario destinado al uso del cliente y el mobiliario destinado al servicio.
- Maquinarias y equipos del comedor. El material de restaurante. Cálculo y dotaciones del material.
- El comedor: diseño y distribución en planta de equipos, mobiliario e instalaciones. Los equipos de restauración: tipos, características, calidades, función, mantenimiento y preparación o montaje para el servicio.
- La preparación del servicio de comedor. La mise- en- place.
- Limpieza, repaso del material: preparación del área de trabajo: repaso y distribución del mobiliario y ventilación del local; repaso y preparación del material de servicio: loza, cubertería, cristalería; repaso y reposición de los complementos de mesa: saleros, pimenteros, mostazas, salsas embotelladas.
- Montaje de mesas y aparadores. Cambio de mantelería. Montaje de mesas para desayuno y almuerzo/cena según oferta: carta, menú carta y menú concertado.
- Distribución del trabajo. Peticiones de suministro.
- Clasificación y diferentes formas de presentación de manteles y servilletas.
- Clasificación de utensilios, vajilla, cristalería, cubertería, blancos. Diferentes usos. Modos de presentación.
- Normativa de seguridad alimentaria e higiénico-sanitarias aplicables a los salones comedores. Marcado de mesa, cubiertos apropiados para cada alimento.
- Desbarasamiento de mesas.



Servicio a clientes de bebidas, platos y postres:

- Técnicas de recepción y acomodo de clientes en el restaurante. Entrega de cartas o menús. La comanda: concepto, tipos, características, función y forma de tomarla.
- Origen del vino: composición, substancias.
- Vinificación en tinto, blanco y rosado.
- Tipos y características de los vinos. Elaboración del "cava" y el "champagne", vinos generosos y licores.
- Temperatura de los vinos para el servicio.
- Conservación de vinos y cavas. Técnicas y procedimientos.
- Tipos, características y función de: botellas, corchos, etiquetas y cápsulas.
- Vocabulario del vino.
- Asociación entre manjares y vinos.
- Asesoramiento sobre vinos.
- Normas generales en el servicio de vinos y cavas/champagnes.
- Sacacorchos, termómetros y alcoholímetros; tipos y características.
- Normativa de seguridad higiénico-sanitaria.
- Oferta y servicio de bebidas y aperitivos.
- Servicio de vinos blancos, tintos y cavas.
- Servicio de cervezas, aperitivos, licores, aguardientes e infusiones.
- Análisis de etiquetas de vinos.
- Técnicas de servicio de platos. Servicios italiano, francés, ruso, americano, y emplatado. Self-service y free-flow.
- Servicio de guarniciones, salsas y mostazas y otros complementos.
- Normas generales del servicio de mesa.
- Normas generales para el desbarasado de mesas.
- Importancia de la facturación como parte integrante del servicio.
- Equipos básicos y otros medios para la facturación: soportes informáticos.
- Los medios de pago: tarjetas de crédito, cheques, contado.
- Confección de facturas y medios de apoyo.
- Entrega de factura a clientes y cobro.
- Apertura y cierre de caja.

Estrategias y metodología

- Ejercicios de dramatización o simulación y juego de roles adaptados al ambiente gastronómico, seguidos de instancias de reflexión crítica y creativa, acerca de la tarea y del producto en realización.
- Observaciones en campo de servicios gastronómicos, en diferentes tipos de establecimientos (restaurantes, hoteles, etc.). Análisis de la disposición y características de un comedor, a partir de la observación in situ o bien de documentos gráficos (fotos, video, planos).
- Entrevistas pautadas a personal del sector gastronómico y hotelero y a usuarios del servicio.
- Elaboración del organigrama más adecuado de un establecimiento de restauración, a partir de una descripción de las funciones desarrolladas en el mismo.
- Prácticas destinadas a aplicar correctamente las normas generales de montaje de mesas en función de: la oferta (carta, menú del día, menú concertado) y del servicio (desayuno, almuerzo o cena)
- Prácticas de puesta en funcionamiento y preparación para el servicio de los equipos de restauración aparadores, guerdones, carros auxiliares, calentaplatos), justificando las diferentes operaciones.
- Prácticas de identificación de cubiertos adecuados para cada tipo de plato.
- Prácticas de identificación del proceso de elaboración y conservación de los diferentes vinos.
- Cata de los vinos (blancos, tintos, rosados, espumosos, generosos en sus diferentes clases)
- Ejercicios de correspondencia entre platos y vinos.
- Ejercicios de correspondencia entre platos y vinos.
- Ejercicios de presentación de los platos. Informe oral o escrito del proceso.
- Ejercicios de dramatización con situaciones típicas de interacción con clientes.
- Poner en práctica las técnicas de recepción y acomodo de clientes.
- Reconocer y hacer prácticas de uso con los medios de pago más utilizados.
- Efectuar ejercicios de entrega, cobro y devoluciones de facturas a clientes.
- Efectuar el servicio de mesa, alimentos, vinos y guarniciones, según diferentes técnicas.
- Identificar y aplicar las normas generales establecidas para el servicio de mesa, de acuerdo con las técnicas establecidas, utilizando los distintos tipos de servicio.
- Lecturas bibliográficas, periodísticas, etc.



- Trabajos grupales que involucren el análisis y la discusión a partir de disparadores como películas, programas de TV, material bibliográfico, periodístico, publicitario.

Espacios y materiales

- Aula-taller adecuado al desenvolvimiento de las prácticas colectivas.
- Salón para las prácticas simuladas, con disponibilidad de uso de todos los insumos y materiales necesarios para la actividad laboral.
- Establecimientos gastronómicos para la realización de observaciones en campo y entrevistas.
- Materiales didácticos: código alimentario, normas de seguridad e higiene, manuales, instructivos, manuales de procedimiento de diferentes tipos de establecimientos.

Evaluación

Implementación de evaluaciones de procesos y resultados de aprendizaje, apoyados en instrumentos desarrollados a tal fin, con enfoques integradores de teoría y práctica. Se evaluarán varios elementos de competencia y todos sus criterios de desempeño simultáneamente. Sus indicadores deberán estar referidos a las evidencias de conocimiento y desempeño correspondientes a los elementos de competencia descritos como referentes del módulo.

Módulo 2. Manipulación y presentación de alimentos y bebidas

Para una ejecución de alta calidad del servicio de salón, resulta imprescindible fomentar prácticas higiénicas que garanticen el correcto estado de los alimentos.

La adecuada manipulación de los alimentos debe llevarse a cabo desde que estos se elaboran hasta que se consumen, e incide directamente en la salud de la población. Está demostrada la relación existente entre una inapropiada manipulación de alimentos y la producción de enfermedades transmitidas a través de éstos. Las medidas más eficaces de prevención son las higiénicas, dado que en la mayoría de los casos es el/la manipulador/a quien interviene como vehículo de transmisión por actuaciones incorrectas, en la contaminación de alimentos.

El/la profesional (camarera/o o moza/o) tiene ante sí la responsabilidad de respetar y proteger la salud de los/as consumidores por medio de una **manipulación cuidadosa**. Este módulo se centra en que los/as participantes: se apropien de conocimientos acerca del manejo saludable de alimentos; adquieran pericia técnica en el tratamiento de temperaturas de seguridad; desarrollen actitudes relativas a la higiene y organización del trabajo que beneficien su función y especialmente incrementen el sentido de responsabilidad hacia los demás por la naturaleza del servicio que prestan. De esta forma conseguirán mejorar la calidad del servicio colaborando en la protección de la salud de los/as consumidores/as.

La metodología propuesta hace hincapié en fortalecer la capacidad de *prevenir peligros* (como crecimiento de gérmenes, contaminación por equipos, superficies, envases y manipuladores/as) del siguiente modo:

- *realizando con eficiencia el servicio emplatado*: colocando y sirviendo rápidamente la comida en los platos; manteniendo las comidas a las temperaturas que lo requieran hasta el momento del servicio.
- *tratando adecuadamente los desperdicios y basuras*, ya que gran número de brotes de intoxicación alimentaria y especialmente enfermedades de origen alimentario se deben a una disposición inadecuada de los mismos.
- *adoptando medidas higiénicas*: personales y de las instalaciones y utensilios. Especialmente las/os camareros/as deben evitar tocar los alimentos directamente con los manos.

Además, el módulo induce a conocer todos los **detalles básicos de la elaboración de la oferta gastronómica** lo cual es imprescindible para poder describirla y orientar a la clientela, promover la venta de los platos y servicios, y coordinar los tiempos de espera. Igualmente, la persona encargada de prestar el servicio podrá, como se estila, hacer por sí misma/o la presentación, realizando armados de platos, postres o preparaciones a la vista de los/as clientes. Los contenidos y experiencias de aprendizaje propuestos se orientan a desarrollar capacidades de *diferenciar tipos de ofertas gastronómicas; relacionar los tiempos de preparación de los alimentos con las necesidades de los/as destinatarios y las tareas con los tiempos de ejecución*.

También como estrategia metodológica se propone fortalecer competencias básicas relacionadas con la interpretación de mensajes y textos con instruc-

ciones orales y escritas (recetas; reglamentos; código alimentario; etc.) la lectura y escritura de narraciones sencillas (como descripciones de observaciones en establecimientos) y la resolución de situaciones problemáticas por medio de dramatizaciones o simulaciones, que a la vez puedan ser debatidas en el grupo y sirvan como instrumentos de aprendizaje.

Competencias referentes del perfil profesional

Perfil: Servicio Integral de Salón

Competencias:

- ▶ 2.2. Asesorar sobre bebidas, prepararlas y presentarlas según criterios de calidad y bioseguridad.
- ▶ 2.3. Presentar y servir comidas según categoría, política y estilo del establecimiento y criterios de calidad, bioseguridad e higiene alimentaria.
- ▶ 5.2. Desarrollar el servicio gastronómico de salón en banquetes.

Contenidos

- Cocina nacional, internacional y regional. Características, procedencia. Historia.
- Costumbres alimentarias en diferentes culturas. Función de la comida principal en la vida laboral y social.
- El desayuno. Tipos de desayuno: continental; anglosajón; brunch.
- El menú: concepto, utilidad, componentes, criterios para su diseño. Tipos de menús.
- Clasificación de bebidas. Servicio de bebidas alcohólicas, analcohólicas. Infusiones.
- Almuerzo y cena: tipos de servicio
- Manipulación y presentación de comidas y bebidas
- Características de los platos. Composición de la comida principal, entradas, postres: ensaladas; guarniciones; pastas; arroces; carnes, huevos, aves, pescados y mariscos. Entradas y entremeses. Postres y helados. Componentes y calidades gastronómicas de cada tipo de platos. Ejemplos:
 - Tipos de salsas.
 - Tipos de sopas. Caldos, sopas claras. Purés y cremas.
 - Pescados y mariscos: tipos de pescado. Cortes. Platos principales.
 - Tipos de carnes. Cortes. Platos principales y guarniciones.

- Factores básicos de calidad y presentación de platos basados en huevos.
- Clasificación y tipos de cocción de verduras y hortalizas.
- Clasificación y tipos de postres y frutas.
- Clasificación y presentación de quesos.
- Clasificación y presentación de fiambres.
- Cocina y refrigeración, congelados.
- Distintos tipos de cocción. Cocción por microondas. Tablas de conversión y elementos alimenticios. Pesos medidas, longitud y temperatura.
- Decoración de los platos. Calidad de las presentaciones.
- Los postres: frutas, helados, pastelería, otras especialidades.
- Normas de bioseguridad, seguridad e higiene.
- Principios básicos de la higiene alimentaria
- Temperaturas saludables para prevenir el desarrollo de microorganismos patógenos.
- Intoxicación alimentaria: causas. Bacterias patógenas. Crecimiento microbiano. Alimentos de alto riesgo. Calor, humedad y tiempo. Contaminación cruzada. La Salmonella. Prevención de la intoxicación por Salmonella. Clostridium perfringens. Prevención de la intoxicación por Clostridium, Staphylococcus aureus. Prevención de la intoxicación por Staphylococcus
- Procedimientos ante una infección o intoxicación alimentaria.
- Los huevos y ovoproductos: la mayonesa. Peligros. Contaminación por equipos, superficies, envases y manipuladores. Formas de prevenirlos.
- Tratamiento de desperdicios y basuras.
- Medidas higiénicas a tener en cuenta al elaborar o servir un alimento.
- Cuidados corporales. Normas de higiene y presentación personal. Criterios diferenciales entre varones y mujeres.
- Higiene y mantenimiento de la vestimenta.
- Técnicas posturales y de levantamiento de pesos.

Estrategias y metodología

- Ejercicios de dramatización o simulación y juego de roles adaptados al ambiente gastronómico. Reflexión acerca de la tarea y del producto en realización, para desarrollar una actitud crítica y creativa respecto de los conceptos y los métodos.
- Observaciones en campo sobre el trabajo de servicios gastronómicos en diversos ámbitos y sobre las distintas ofertas.



- Lecturas guiadas.
- Trabajos grupales que involucren la discusión de videos, programas de TV, material bibliográfico, periodístico, etc.
- Resolución grupal de problemas.

Espacios y materiales

- Aula taller acondicionada para los trabajos grupales y prácticas de simulación.
- Cocina equipada (establecimiento gastronómico o taller) y salón para las prácticas simuladas, con disponibilidad de uso de todos los insumos y materiales necesarios para la actividad laboral.
- Establecimientos gastronómicos para la realización de observaciones en campo y entrevistas.
- Materiales didácticos: código alimentario, normas de seguridad e higiene, manuales, instructivos, manuales de procedimiento de diferentes tipos de establecimientos.

Evaluación

Implementación de evaluaciones de procesos y resultados de aprendizaje, apoyados en instrumentos desarrollados a tal fin, con enfoques integradores de teoría y práctica. Se evaluarán varios elementos de competencia y todos sus criterios de desempeño simultáneamente. Sus indicadores deberán estar referidos a las evidencias de conocimiento y desempeño correspondientes a los elementos de competencia descriptos como referentes del módulo.

Módulo 3. Promoción y venta de servicios gastronómicos

Una actividad relevante en cada empresa del sector de Hotelería, Gastronomía y Turismo, consiste en promover la venta de los servicios del establecimiento. Por un lado es relevante inducir a la adquisición de la oferta de la empresa. Por otra parte, la actividad exige conseguir la máxima calidad de servicio y satisfacción de clientes/as desde la perspectiva de lo/as mismo/as. Se requiere que el/la profesional tenga estrategias para interactuar con clientes, detectando sus deseos y sus gustos, previendo posibles necesidades, y promoviendo la adquisición de la oferta disponible.

En consecuencia, el módulo hace hincapié en la consolidación de las capacidades relativas a analizar información del mercado turístico estimando la situación, evolución y tendencias del sector alojamiento y a identificar las características generales de la empresa, sus recursos, sus estrategias promocionales y comerciales e implementar estas últimas

Como uno de los ejes centrales del Módulo, lo que se pone en valor es una fuerte capacidad comunicativa que permita a el/la prestador/a reconocer las técnicas de venta, atención, y comunicación aplicando las adecuadas a los diferentes tipos de usuarios de los servicios; saber detectar los indicadores orales, visuales o gestuales que demuestren una actitud de compra de los mismos, desarrollando la escucha, pudiendo elegir la información a transmitir en cada ocasión. Se precisa también ofertar y describir las prestaciones del establecimiento y de la zona y región. Para eso el/la profesional debe contar con un conocimiento profundo y actualizado de cada servicio propio y de la competencia del establecimiento.

Se trata de un módulo relacionado fuertemente con los restantes. Aporta a la propuesta curricular integral en todos los aspectos. Busca consolidar capacidades para aplicar normas y procedimientos necesarios en el trato con los clientes y su servicio (como cortesía, protocolo y ceremonial); resolver situaciones problemáticas y ofrecer soluciones para quejas y reclamos de clientes y destinatarios/as. Fortalece la actuación de manera autónoma así como el trabajo en equipo.

Competencias referentes del Perfil profesional

Perfil: Servicio Integral de Salón

- ▶ 1.1. Tratar con los/as clientes de acuerdo a normas de calidad, cortesía y/o protocolo en toda instancia de prestación del servicio.
- ▶ 1.2. Transmitir una imagen positiva del establecimiento basándose en su actitud y presentación personal, considerando la normativa de higiene y seguridad y reconociendo la presencia de sesgos de género.
- ▶ 3.1 Visualizar las tendencias del sector a nivel nacional y local.
- ▶ 3.2. Interpretar y desarrollar acciones de promoción y venta de los servicios determinados por el establecimiento.

Perfil: Información y Recepción en Alojamientos Turísticos

- ▶ 1.1. Reconocer las características del sector de la hotelería, la restauración y el turismo (HRT) a nivel del contexto productivo local y regional/nacional.
- ▶ 1.2. Desarrollar las acciones que determine el establecimiento para la promoción y venta de los servicios que se brindan.

Contenidos

La Calidad del servicio:

- ¿Qué es calidad?
- Normas de calidad.

La satisfacción de clientes/as desde su perspectiva

- Las necesidades y expectativas de lo/as clientes.
- Tipologías de clientes. Análisis de lo/as consumidore/as: características, procedencia.
- Motivos de compra. Principios que rigen los motivos de compra.
- Tipos de contacto con los clientes/as.
- Asesoramiento a clientes/as.
- Objeciones y argumentación de ventas.



El trabajo en equipo

- Los grupos de trabajo.

La atención a clientes/as

- El proceso de comunicación. Feed-back. Técnicas de comunicación.
- La comunicación verbal: mensajes facilitadores.
- La comunicación no verbal: los gestos, el contacto visual, el valor de la sonrisa.
- La comunicación escrita.
- Actitudes positivas ante clientes/as.
- La comunicación entre los procedimientos de servicio de alimentos y bebidas: Recepción (acogida) de clientes. La toma de órdenes de servicios. La despedida.
- Protocolo y ceremonial

Estrategias de resolución de conflictos

- Procedimientos ante reclamos y quejas.
- Clientes/as y situaciones difíciles.

Estrategias y metodología

- Análisis de la calidad de servicio en una serie de situaciones descritas por medio de textos o presentadas en forma de imágenes (dibujos, diapositivas, videos), de forma que se recojan todos los fallos significativos, estableciendo alternativas.
- Ejercicios de comunicación verbal y no verbal.
- Detección de expresiones que dificultan la comunicación y reformulación de las mismas de forma que la faciliten, a partir de una serie de consignas orales o escritas
- Ejercicios con situaciones problemáticas de promoción y ventas
- Análisis de casos.
- Ejercicios simulados de atención de clientes, con inclusión de situaciones imprevistas o conflictivas.
- Ejercicios de tipificación de clientes/as.



- Ejercicios de elaboración de listados de expectativas en los que se reflejen los deseos de los/as clientes/as.
- Ejercicios de simulación de roles y funciones. Evaluación colectiva de los/las participantes.

Espacios y materiales

- Aula taller adecuada a los ejercicios individuales y colectivos.

Evaluación

Implementación de evaluaciones de procesos y resultados de aprendizaje, apoyados en instrumentos desarrollados a tal fin, con enfoques integradores de teoría y práctica. Se evaluarán varios elementos de competencia y todos sus criterios de desempeño simultáneamente. Sus indicadores deberán estar referidos a las evidencias de conocimiento y desempeño correspondientes a los elementos de competencia descritos como referentes del módulo.

Módulo 4. Operación básica de PC

La propuesta de este módulo es desarrollar capacidades de operación básica de PC. Las/os trabajadoras/es van a requerir de esta herramienta en establecimientos hoteleros y gastronómicos, donde se opere un sistema informático para la gestión del servicio de mesas o la intercomunicación entre los sectores (cocina, recepción, habitaciones, salón); para el funcionamiento interno y para las informaciones referidas a los clientes.

Las capacidades básicas de manejo de Windows permiten acceder a la utilización de softwares específicos para la administración del servicio de comedores. Una importante cantidad de empresas disponen de esta tecnología que son potentes herramientas de rápida instalación y utilización sencilla. Los softwares están destinados específicamente a hotelería, cafeterías, bares, discotecas, restaurantes o cualquier pequeña y mediana empresa del sector. Abarcan las posibilidades de cargar una gran cantidad de artículos de venta con precios incluidos y, permite modificaciones permanentes; funcionan con la identificación de mesas y realizan las funciones de apertura y cierre de las mismas, etc. Los sistemas llevan las cuentas y las dividen si es necesario pudiendo visualizarse cada mesa; habilitarlas o anularlas; realizar cambio entre mesas o de comensales, etc. Preparan y emiten tickets configurados, y los imprimen. Verifican los medios de pago como cheques y tarjetas de crédito. Además controlan todos los movimientos de caja: cambio, retiros, ingresos, egresos, pagos a proveedores, etc. La posesión de este tipo de softwares ha modificado la gestión de los servicios y forma parte de requerimientos indispensables en las demandas de perfiles profesionales de camarero/as o mozo/as, así como de otros roles afines.

El desarrollo de capacidades informáticas es de gran valor también en la utilización de Internet para la gestión de informaciones turísticas y culturales, pero lo más relevante es que su disponibilidad permite incrementar la empleabilidad de los/as destinatarios/as en tanto se considera un elemento esencial de "alfabetización tecnológica", independientemente del campo laboral en que se inserten las personas.



Competencias referentes del Perfil profesional

Perfil: Servicio Integral de Salón

Competencias:

- ▶ 6.1. Asistir en las acciones de gestión del servicio de salón utilizando soportes informáticos.
- ▶ 6.2. Hallar y procesar información sobre el sector y otros datos útiles para la gestión del servicio.

Contenidos

- Hardware y software. Conceptos de informática y ordenador. Perfil del/la operador/a. Sistemas operativos.
- Entorno gráfico de Windows. Reconocimiento y uso de periféricos. Encendido y apagado del ordenador. Modificación de fecha y hora del sistema. Concepto de archivo.
- Accesos directos. Escritorio. Ventana. Barra de tareas. Menú inicio. Opciones.
- Apertura y cierre de aplicaciones. Opción Accesorios. Herramientas del sistema. Accesos directos. Carpetas y archivos: creación, eliminación, copia. Barra de herramientas. Edición de textos: ingresar y procesar textos.
- Guardar, cerrar y abrir un documento. Selección de textos: diferentes formas de selección.
- Aplicar formatos, tipografía. Alinear párrafos, aplicar sangrías. Corrección ortográfica y gramatical.
- Correcciones con teclado. Configurar página. Impresiones.
- Insertar símbolos. Aplicar viñetas simples y personalizadas. Utilización de numeración simple y esquemática. Copiar y pegar.
- Aplicar tabulaciones. Uso de columnas y guiones. Crear encabezado y pie de páginas. insertar imágenes.
- Softwares específicos para el servicio gastronómico en el sector HRT. Selección de un software (como el Blatta TPV Versión Standart): procedimientos de apertura de mesas. Introducción de artículos más número de comensales y códigos identificatorios en mesas. Cerrar mesas.



Estrategias y metodología

- Trabajo en PC: uso del Sistema Operativo, aplicaciones generales, programas específicos.

Espacios y materiales

- Aula taller adecuada a los ejercicios individuales y colectivos
- Laboratorio de informática con el equipo necesario para las prácticas de los/las participantes.

Evaluación

Implementación de evaluaciones de procesos y resultados de aprendizaje, apoyados en instrumentos desarrollados a tal fin, con enfoques integradores de teoría y práctica. Se evaluarán varios elementos de competencia y todos sus criterios de desempeño simultáneamente. Sus indicadores deberán estar referidos a las evidencias de conocimiento y desempeño correspondientes a los elementos de competencia descriptos como referentes del módulo.

Módulo 5. Desarrollo de los servicios en banquetes

El módulo se centra en el desarrollo de los servicios gastronómicos en banquetes, para lo cual se aplican las competencias 1 y 2 del perfil, es decir la "mise en place" y la prestación de servicio, adecuándolas a las particulares condiciones que determinen la celebración. Además se propone la capacitación en el desarrollo de **servicios complementarios al de salón**, como la decoración y la animación, que podrán prestarse cuando se celebren banquetes en el establecimiento, colaborando y siguiendo las instrucciones de los/as responsables de la organización.

El término **banquete** designa a todos aquellos eventos sociales donde se prestan servicios gastronómicos pero cuya finalidad principal es la reunión de un grupo de personas para realizar una celebración (casamientos, fiestas de cumpleaños, bautismos, fiestas de egreso, comuniones, etc.)

Diversas modalidades de banquetes pueden darse en el ámbito hotelero entre los y las participantes de contingentes reunidos con distintas finalidades. Las celebraciones pueden tener objetivos que lo/as protagonistas les asignen (fogones de bienvenida o de despedida; concursos, bailes, actividades en días lluviosos o fríos durante las vacaciones estivales, campeonatos, convenciones, congresos, etc.)

Las personas que prestan el servicio de salón estarán en condiciones de colaborar en dos soportes fundamentales de un banquete –además del servicio de comidas y bebidas -. Se trata de la **decoración y ambientación del salón** o espacio físico destinado al evento y de la **animación de los y las participantes**. Además, podrán colaborar en la **planificación de la organización** de los eventos. Amplía así su rol en el establecimiento y contribuye a brindar servicios alternativos a clientes/turistas mejorando la calidad de los mismos sin que necesariamente se incremente su costo.

La propuesta vincula las capacidades específicas para el desempeño en el servicio de salón, con la *valoración estética* de las condiciones generales del salón: ubicación de las mesas en el entorno físico, iluminación y acondicionamiento de los blancos y adornos, supervisar que los distintos elementos del comedor y espacios comunes se encuentren presentados de acuerdo con criterios acordados. La *capacidad comunicativa* es también muy relevante: a los elementos descritos en el módulo de promoción y venta (como mostrar predisposición a la atención de los/as clientes, a través de formas gestuales y verbales) aquí se agregan las que tienen que ver con la animación de una celebración. La coordinación de la actividad recreativa significa una vinculación diferente ante el grupo de clientes y de pares del equipo. Se aporta tanto a prestar un mejor servicio como al mejoramiento de las posibilidades de empleabilidad de los/las participantes.

Este módulo, junto al de "información turística", aporta específicamente al desarrollo de competencias que amplían el perfil ocupacional de las personas, hacia actividades que pueden ser desempeñadas, en forma de emprendimiento asociativo, o como personal de empresas de catering y organización de eventos. Dado el carácter estacional del sector gastronómico en zonas turísticas, el desarrollo y profundización de estas competencias junto con una formación adicional en gestión de emprendimientos, puede incrementar la empleabilidad de las personas cuando baja el nivel de ocupación fuera de la temporada turística.



Competencias referentes del Perfil profesional

Perfil: Servicio Integral de Salón

Competencias:

- ▶ Todas las competencias del perfil, más:
 - 5.1 Colaborar en el diseño del plan general del evento.
 - ▶ 5.2. Desarrollar el servicio gastronómico de salón en banquetes.
 - ▶ 5.3. Colaborar en la decoración y ambientación del salón que se utilizará en el evento.
 - ▶ 5.4. Colaborar en actividades recreativas durante el evento

Contenidos

Planificación

- Organización de banquetes. Momento de la planificación. Necesidad de la planificación.
- Participación del personal de salón en las instancias organizativas. Rol dentro de la planificación.

Concepto y ejecución de pre-servicio, servicio y post-servicio en banquetes

- El banquete: concepto, y características. Diferentes tipos de banquetes. Condiciones de la oferta y demanda de servicios.
- Procesos de "Mise en place" en banquetes. Técnicas para el vestido de buffets. Distribución de equipos de frío-calor y utensilios de apoyo para el servicio. Distribución de alimentos en la mesa buffet. Normas sobre la manipulación y exposición de alimentos.
- Organización para la recepción de invitados/as a un banquete. Sistemas de servicio y circulación. Ubicación de invitados. El servicio: Normas y funciones. Distintos servicios: bandejado, emplatado, servicio a la mesa. Normativas de cortesía. Consideraciones protocolares. Alternativas para menús en banquetes. Recepción: bocaditos, buffet-froid. Presentación de servicios diferenciados. Mesas de dulces. Presentación. Tortas. Servicio de tortas.



Decoración

- Pautas para la decoración, teniendo en cuenta el tipo de banquete y el tema central del mismo.
- Parámetros de valoración estético-perceptivas. Relaciones armónicas. Proporción y contrastes. Percepción de estabilidad y equilibrio. Colores: círculo cromático. Tonos primarios. Tonos complementarios. Colores y sus significados. Efectos psicológicos y simbolismo. Relación con la luz y la iluminación. Centros de atención o interés.
- Elementos decorativos. Materiales. Técnicas de globología. Decoración de mesas según tipo o motivo del evento.

Animación

- La animación en eventos. Rol del/a animador/a. Importancia de la animación en la calidad de los servicios.
- Factores determinantes de la recreación hotelera. Tipos; objetivos. Recreación programada.
- Grupos de turistas. Características psicofísicas según edades y etapas evolutivas. Actividades a adoptar según cantidad de integrantes y objetivos del grupo. La animación en la práctica. Formas de animación y trato con los huéspedes. Técnicas de animación grupal.
- Formación de grupos. Manejo de grupo: características de los distintos grupos.
- Técnicas de juegos colectivos: Juegos rompehielos. Lluvia de ideas. Juegos mezcladores: "Presentación por pareja"; "Máquinas humanas"; "Incendio en la torre"; "El Personaje"; "Búsqueda del tesoro"; "Ni si ni no"; "Las mil y una"; "Criptografía".
- Juegos de Salón. Mímica y teatralización.
- Recreación nocturna dentro y fuera del salón: bailes, concursos, fogones.

Estrategias y metodología

- Prácticas de identificación de secuencias de planificación.
- Creación de consignas. Trabajo colectivo. Prácticas de análisis comparativo de diferentes banquetes y materiales especiales empleados para los mismos.
- Recepción dramatizada de invitados/as de acuerdo a las normas de protocolo.

- Montaje de mesas tipo para buffet, vistiéndolas y distribuyendo los elementos del buffet, los equipos de frío y calor y los utensilios de apoyo para el servicio. Presentación de los alimentos en la mesa buffet.
- Ejercicios de dramatización o simulación y juego de roles adaptados al ambiente gastronómico.
- Observaciones en campo.
- Ejercicios de bocetos de salones. Instructivos de montaje. Listas de chequeo.
- Ejercicios grupales de presentación de propuestas diseñadas para la decoración de un banquete a partir de diversos elementos suministrados, de acuerdo con criterios estéticos predefinidos.
- Ejercicios de producción de colores usando témperas y grafitos.
- Composición con elementos. Prácticas de distribuciones proporcionadas.
- Técnicas de juegos colectivos.

Espacios y materiales

- Aula taller adecuada a los ejercicios individuales y colectivos.
- Espacios o instituciones donde se realicen eventos para las observaciones en campo.
- Salón para las prácticas simuladas, con disponibilidad de uso de todos los insumos y materiales necesarios para la actividad laboral.
- Establecimientos gastronómicos para la realización de observaciones en campo y entrevistas.
- Materiales didácticos: manuales, instructivos, manuales de seguridad e higiene, de procedimiento de diferentes tipos de establecimientos.
- Elementos de decoración de uso frecuente en eventos.

Evaluación

Implementación de evaluaciones de procesos y resultados de aprendizaje, apoyados en instrumentos desarrollados a tal fin, con enfoques integradores de teoría y práctica. Se evaluarán varios elementos de competencia y todos sus criterios de desempeño simultáneamente. Sus indicadores deberán estar referidos a las evidencias de conocimiento y desempeño correspondientes a los elementos de competencia descritos como referentes del módulo.

Módulo 6. Proyecto ocupacional

Una de las finalidades más trascendentes del Programa Formujer, es la formación para la **empleabilidad**. La empleabilidad es entendida como una aptitud para encontrar, crear, conservar, enriquecer un empleo, respondiendo con calidad a un perfil demandado y obteniendo a cambio una satisfacción personal, económica, social y profesional. Implica demostrar competencias, pero también se vincula con ser dignificada la persona trabajadora a partir de la actividad laboral. En la empleabilidad inciden las características de los sujetos por un lado y el contexto productivo y laboral por otro (perfiles ocupacionales demandados, desarrollo de la estructura productiva y las modalidades de organización del trabajo, las normas que regulan las relaciones laborales) así como los estereotipos vigentes sobre el carácter femenino o masculino de las ocupaciones. Es importante integrar a la noción de empleabilidad la perspectiva de la equidad entre varones y mujeres.

La metodología propuesta para fortalecer la empleabilidad consiste en la formación para la construcción de un proyecto ocupacional personal, es decir distintivo de cada participante, que dará sentido y orientación a sus elecciones formativas y recorridos ocupacionales, incorporando condicionamientos y atributos diferentes en función del género, la clase u otras diferencias de los sujetos.

En la construcción de sus proyectos ocupacionales las personas desarrollan capacidades para analizar las características de su entorno productivo/laboral, para reconocer sus saberes, habilidades, experiencias con valor de empleabilidad, para tomar decisiones relativas a su posición en el mundo del trabajo.

En este marco, los contenidos que desarrolla este módulo se orientan a que cada participante identifique las características del mercado laboral, especialmente el local, para comprender el origen de los requerimientos y el estado de permanente cambio que los definen. Promueven el reconocimiento de estereotipos sociales y culturales basados en el género que condicionan la distribución de poder entre varones y mujeres, generando desventajas para las mujeres en el ejercicio de sus derechos individuales y en el derecho a la obtención de empleos en igualdad de oportunidades. Se fomenta, además, que los/as participantes analicen su situación en relación al trabajo, sus condiciones y posibilidades pasadas, actuales y potenciales, considerando los obstáculos y facilitadores para la implementación de estrategias de empleabilidad.

Las temáticas precedentes se trabajarán con todo el grupo al inicio del curso y luego se vincularán en forma transversal al desarrollo de los demás módulos. Algunos contenidos, además contarán con tiempos propios asignados para ser profundizados en talleres: tanto el análisis de los marcos normativos más generales (la Constitución, convenciones o declaraciones con o sin rango constitucional) como leyes específicas (Ley de Contrato de trabajo; Convenciones Colectivas que rigen en el sector de la hotelería, el turismo, etc.), se desarrollarán con estrategias específicas. Se pretende que todas las experiencias adquiridas afiancen las capacidades específicas vinculadas a la empleabilidad y ciudadanía de las/los participantes y les permita enriquecerlas.



Competencias referentes del Perfil profesional

Perfil: Servicio Integral de Salón

Competencias: Todas las competencias del perfil

Contenidos

- Características del campo ocupacional local y regional. Condiciones laborales y requerimientos. Nuevas formas de organización del trabajo.
- Historia de la profesión en el país, la región y la localidad.
- Varones y mujeres en la profesión. Actores que conforman los ámbitos productivos de la región. Los sesgos de género en el mundo productivo. Impacto diferenciado en varones y mujeres. Saberes, habilidades y experiencias invisibilizados por las relaciones de género. Desnaturalización de roles y estereotipos de género.
- Valoración del impacto de lo familiar y lo social en las posibilidades de trabajo y formación profesional.
- Búsqueda de información sobre oportunidades ocupacionales y perfiles profesionales requeridos. Condiciones de ingreso y permanencia en el empleo.
- Análisis FODA.
- Estrategias de diseño de un curriculum personal. Concepto, utilidad, tipos.
- Entrevista laboral. Cartas de presentación.
- Derechos laborales. Derechos políticos, civiles, sociales y económicos. El derecho a la información sobre los derechos. El derecho a la formación. La formación como un proceso a lo largo de la vida. El correlato de responsabilidades u obligaciones en el ejercicio de los derechos.
- Participación ciudadana. Redes y servicios de empleo y de apoyo sociofamiliar existentes. Participación en la familia y en la sociedad. Liderazgo. Control ciudadano.
- Contratos laborales.
- El concepto de salud como prevención y desarrollo. Salud física y mental. Cuidado de la salud personal y colectiva en los ámbitos laborales.



Estrategias y metodología

- Lecturas guiadas de bibliografía.
- Ejercicios de búsqueda de información.
- Aplicaciones de técnicas de recolección de datos y realización de relevamientos locales.
- Trabajos grupales que involucren la discusión de videos, programas de TV, material bibliográfico, periodístico.
- Realización de los procesos de construcción del proyecto ocupacional personal. Elaboración de FODA. Determinación de metas.
- Ejercicios con situaciones problemáticas.
- Debates y plenarios.

Espacios y materiales

- Aula taller adecuada a los ejercicios individuales y colectivos

Evaluación

- Evaluación colectiva y personal de los participantes
- Aplicación de formularios de autoevaluación.
- Análisis FODA.
- Diseño de CV. Cartas y solicitudes de empleo. Cartas de presentación.
- Rol playing de entrevista laboral.

Módulo 7. Información turística

La finalidad del módulo es, además del desarrollo de las capacidades específicas de buscar y brindar información, el ejercicio de la capacidad de comunicación trabajada en todos los demás módulos, situándola en éste a partir de las particularidades del ejercicio profesional: la/el trabajador/a deberá encontrar con cada cliente/a la forma comunicacional adecuada para satisfacer su requerimiento específico, lo cual, a su vez, redundará en la buena imagen del establecimiento.

También se requiere del/la trabajador/a la capacidad de analizar e interpretar los conceptos de "turismo" y "actividad turística" para un posicionamiento como integrante del sector.

Los contenidos seleccionados se apoyan en el desarrollo de actitudes proactivas de manejo de información, la que habrá que actualizar de manera permanente e intencional. Las actividades de recopilar, procesar, interpretar y utilizar las informaciones implican el desarrollo de competencias clave para la empleabilidad y deben, desde la óptica de nuestra propuesta, ser alimentadas por la curiosidad y un reconocimiento sistemático y vivencial de la localidad o zona acerca de la cual se suministrarán informaciones.

Competencias referentes del Perfil profesional

Perfil: Servicio Integral de Salón

Competencias:

- ▶ 4.1 Recopilar y disponer de información turística local y regional
- ▶ 4.2 Suministrar información turística local y regional.
- ▶ 1.1 Tratar con los/las clientes de acuerdo a normas de calidad, cortesía y/o protocolo en toda instancia de producción de servicios

Contenidos

- Turismo: concepto. El sistema turístico: estructura, funcionamiento.
- La actividad turística.
- Características del turismo en la región.
- Técnicas de búsqueda de información. Técnicas de recolección de datos.
- Estrategias básicas de confección de planos.
- Interpretación de croquis, planos y mapas, etc.
- Destinatarias/os del servicio. Tipos de demanda y tiempo disponible.
- Provincia de Córdoba (o la jurisdicción de referencia del centro de formación). Aspectos generales. Relieve, hidrología, fauna, flora, clima.
- Áreas turísticas. Recursos naturales y culturales. Medios de acceso. Redes viales. Estimación de distancias y tiempos.
- Equipamientos y servicios turísticos: alojamiento, alimentación, actividades recreativas, actividades comerciales. Servicios de intermediación: agencias de viaje, operadores de tours, etc.
- Organismos oficiales de turismo: concepto, tipos. El rol de los municipios en la actividad turística.

Estrategias y metodología

- Lecturas guiadas de bibliografía y cartografía.
- Ejercicios de búsqueda de información.
- Aplicaciones de técnicas de recolección de datos y realización de relevamientos locales.

- Trabajos grupales que involucren la discusión de videos, programas de TV, material bibliográfico, periodístico.
- Recorridos y viajes de reconocimiento de la región seleccionados con finalidad turístico-pedagógica que posibiliten la obtención de un conocimiento vivencial de los caracteres geoturísticos de la región y de los patrimonios históricos y culturales de la misma.
- Ejercicios vinculados a cálculo de tiempo de traslado para la elaboración de hojas de ruta.
- Experiencias de prestación de servicio en establecimientos gastronómicos acotadas a los problemas abordados por el módulo con el acompañamiento del/la docente.
- Relevamiento en oficinas de información turística.
- Ejercicios con recorridos y visitas y en base a soportes de imágenes, papel, etc. (videos, folletos, mapas, fotografías, artículos, publicidades, etc.)
- Dramatizaciones de suministro de información a clientes/as, con finalidad didáctica.

Espacios y materiales

- Aula taller adecuada a los ejercicios individuales y colectivos.
- Oficinas de información turística.

Evaluación

Implementación de evaluaciones de procesos y resultados de aprendizaje, apoyados en instrumentos desarrollados a tal fin, con enfoques integradores de teoría y práctica. Se evaluarán varios elementos de competencia y todos sus criterios de desempeño simultáneamente. Sus indicadores deberán estar referidos a las evidencias de conocimiento y desempeño correspondientes a los elementos de competencia descriptos como referentes del módulo.

Módulo 7. Formación en ámbitos de trabajo

Este módulo apunta al logro de las competencias descritas en el perfil a través del desempeño en un ámbito de trabajo real. Para ello relaciona los aprendizajes realizados en los restantes módulos aplicándolos ahora en la resolución de los problemas de la práctica.

El desempeño en situaciones concretas de trabajo, facilitará que la/el alumna/o incorpore una visión sistémica e integral del proceso gastronómico que, si bien se ha trabajado en los espacios curriculares, hasta el momento se acotaba a la realización de ejercicios en entornos productivos simulados o a las actividades de observación efectuadas en distintos tipos de establecimientos. También le permitirá la aplicación de capacidades para resolver situaciones específicas, imprevistas o cambiantes.

Requiere a cada alumno/a, entonces, retomar a conciencia la totalidad del proceso recorrido, promoviendo la reflexión y evaluación del propio desempeño por la puesta en juego de las capacidades desarrolladas en las situaciones reales de trabajo.

Es importante que los/as futuros/as profesionales desarrollen una base de autonomía, responsabilidad y calidad en las prestaciones. A través de la integración entre el espacio formativo y el ámbito laboral, se busca favorecer la empleabilidad de las personas capacitadas.

La **gestión de la formación** en ámbitos laborales se llevará a cabo sobre la base de una vinculación permanente con el sector productivo. Dada la constante de nuevas demandas de clientes, cambios tecnológicos, de organización y de gestión que se vienen produciendo en los contextos productivos se precisa un diálogo perdurable para dotar de pertinencia a la formación profesional. Por este motivo se intenta sostener canales estables de comunicación entre la Institución capacitadora y las empresas, que garanticen que la experiencia de las/los participantes del curso en ámbitos laborales cubra las necesidades formativas establecidas en el perfil, a partir de la elaboración de acuerdos que involucren un plan de orientación formativa profesional y un plan tutorial de seguimiento de las pasantías consensuados por ambas partes. El equipo directivo y los/as docentes a cargo del módulo deberán desarrollar roles activos en este proceso de comunicación.



Competencias referentes del Perfil profesional

Perfil: Servicio Integral de Salón

Competencias: Todas las competencias del perfil

Resultado de aprendizaje

Al **enfrentar una oportunidad concreta de demostrar competencias**, los/las participantes estarán en condiciones de:

- Desempeñarse en un puesto de trabajo de un establecimiento gastronómico prestando el servicio de salón para el cual se están capacitando.
- Interactuar con los/as demás integrantes de su equipo de trabajo.
- Insertarse en los procesos de gestión involucrados en la prestación de ofertas gastronómicas.
- Participar en forma efectiva en la atención a clientes/as durante su permanencia en el establecimiento.
- Consolidar hábitos de trabajo.
- Integrar y aplicar en el desempeño de actividades relativas a la ocupación, los conocimientos y habilidades aprendidos y/o fortalecidos durante el proceso formativo.
- Reconocer las exigencias del ámbito y autoevaluar sus posibilidades contribuyendo a robustecer su proyecto ocupacional personal.
- Ser reconocido/a por empresario/as en desempeños profesionales de calidad lo cual podrá ser favorable a la obtención de empleos.

La duración del módulo variará de 40 a 80 hs, según resultados de evaluación de la experiencia previa de los/as participantes.

Contenidos

Se retoman los contenidos trabajados en el resto de los módulos teniendo en cuenta específicamente las modalidades de prestación de servicio y normativa propia de cada establecimiento en el cual se realice la práctica profesional.



Estrategias y metodología

- El centro de formación generará estrategias de articulación con empresas gastronómicas, hoteleras, de organización de eventos, etc. a partir de acuerdos de cooperación.
- El equipo técnico docente del centro de formación tendrá la responsabilidad de difundir la oferta formativa entre los/as empresarios/as del sector, y otros actores de la comunidad para viabilizar la relación interinstitucional y obtener con cada establecimiento acuerdos para la realización de las prácticas y pasantías laborales.
- Tanto el centro de formación como la empresa designarán tutores/as que acompañen la práctica de formación de cada pasante como así también participen en la evaluación. Se propondrá a lo/as tutores de las empresas un instrumento de seguimiento y evaluación de las/los pasantes.
- Por otro lado, el módulo deberá estar a cargo del equipo docente del curso quienes determinarán:
 - las condiciones del programa formativo genérico y sus adaptaciones a las necesidades de los establecimientos en donde se realizarán las prácticas.
 - el seguimiento de los/las alumnos/as y la relación con el/la tutor/a de la empresa,
 - el apoyo necesario para trabajar las dudas y dificultades que se presenten
 - y los acuerdos específicos para la implementación de sistemas de evaluación en los que participará cada empresa donde se realicen las pasantías.
- Para integrar saberes y capacidades (en las instancias de talleres de seguimiento, evaluaciones, etc) se relacionarán los contenidos desarrollados a lo largo del proceso formativo. También se adicionarán y profundizarán aquellos que tengan que ver con las modalidades propias de gestión y servicio de cada establecimiento y con las prácticas laborales asignadas a cada pasante.
- El centro de formación, conjuntamente con la/s empresa/s diseñarán un plan de distribución de días de práctica y horarios de las diferentes pasantías.
- Se tendrá en cuenta que los requisitos de las pasantías se imbriquen con la actividad que se desarrolla en la empresa, por lo tanto supongan un nivel de exigencia para el /la practicante similar al de los trabajadores/as, sin perder la perspectiva de la propuesta formativa, respetando el acuerdo con la empresa y las normas de seguridad e higiene del trabajo.

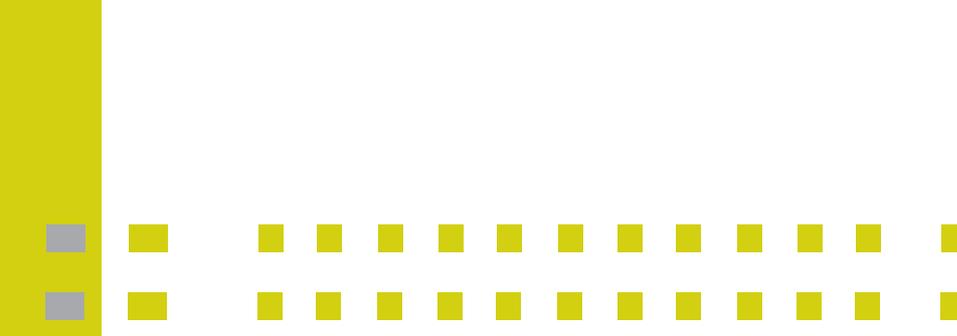


Espacios y materiales

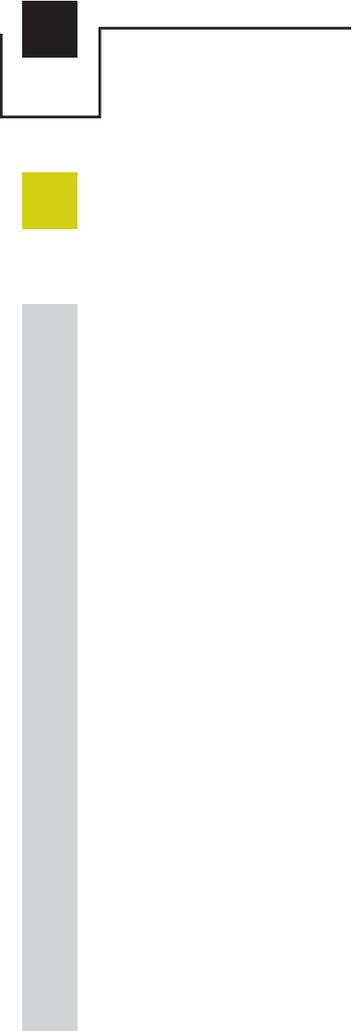
La Formación en ámbitos laborales se llevará a cabo en establecimientos prestadores de servicios gastronómicos, alojamientos de distintas categorías, salones y/o restaurantes de diferentes localidades de la zona.

Evaluación

- Realización de las actividades prefijadas de servicio en cada establecimiento donde se desarrollen las prácticas según la normativa y necesidades propias de los ámbitos de trabajo orientado a servicios de salón. La tutoría de la empresa realizará las observaciones de los y las pasantes asignados/as y completará una ficha de evaluación en la que se calificarán: conocimientos teóricos, asimilación de instrucciones verbales y escritas, ritmos de trabajo, trabajo en equipo, iniciativa, puntualidad, asistencia, responsabilidad, manejo de situaciones problemáticas, presentación personal, expresión de deseos de aprender, etc.
- Durante las pasantías: autoevaluación y procesos de elaboración grupal de propuestas de mejora de los procesos gastronómicos en los que participa en el establecimiento productivo.
- Elaboración individual de un informe sobre la actividad formativo- productiva, destacando aspectos negativos y positivos para que cada alumna/o y el grupo en conjunto acumulen la actividad de práctica y especialmente la evaluación, como instancia de aprendizaje y reflexión colectiva.
- Encuentro de pasantes, como cierre de las actividades, durante el cual intercambiarán opiniones y experiencias sobre los entrenamientos realizados y señalarán fortalezas y debilidades del plan de trabajo desarrollado por cada uno/a.



“Información y recepción en alojamientos turísticos”



Información y recepción en alojamientos turísticos

Competencia general

Las/os trabajadoras/es con este perfil son competentes para realizar los procedimientos de check in, check out, reserva y cambio de habitaciones, y demás tareas correspondientes a la recepción de clientes/as en alojamientos turísticos, hoteleros y extrahoteleros, demostrando eficiencia, cordialidad, respeto en el trato, y disposición permanente para mejorar la calidad de su prestación.

Gestionan todos los procedimientos destinados al alojamiento de los/las huéspedes desde que se produce su ingreso al establecimiento hasta el egreso del mismo, con un manejo eficiente del castellano y básico del inglés.

Contribuyen, desde su función, al logro de los objetivos de la empresa de la cual dependen, desarrollando sus prácticas de acuerdo con la normativa de seguridad e higiene vigente.

Brindan información acerca del alojamiento e información de interés general y turístico de la zona a clientes cuando se lo requieren y receptan sus sugerencias y reclamos ejecutando el servicio con solvencia en toda oportunidad, mediante un trato deferente, personalizado y atento a los detalles, para promover en los/las clientes la elección de los servicios ofrecidos por el establecimiento.



Información y recepción en alojamientos turísticos

Unidades de competencia	Elementos de competencia
<ol style="list-style-type: none"> 1. Asistir en acciones de promoción y venta de los servicios del establecimiento 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Reconocer las características del sector de la hotelería, la restauración y el turismo (HRT) a nivel del contexto productivo local y regional 2. Desarrollar las acciones que determine el establecimiento para la promoción y venta de los servicios que se brindan
<ol style="list-style-type: none"> 2. Participar en la prestación y administración de servicios de alojamiento utilizando herramientas manuales, tecnológicas e informáticas 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Gestionar reservas 2. Gestionar el alojamiento de los/as clientes desde el momento de su ingreso hasta el de su egreso del establecimiento. 3. Recibir y controlar la provisión de insumos y materiales necesarios para el área donde desarrolla su actividad
<ol style="list-style-type: none"> 3. Brindar un trato de calidad a los/las clientes interpretando sus necesidades y demandas 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tratar con clientes/as de acuerdo a normas de calidad, cortesía y/o protocolo 2. Comunicarse con fluidez y precisión, en castellano y en inglés básico. 3. Promover con su actitud y presentación personal, una imagen positiva del establecimiento.
<ol style="list-style-type: none"> 4. Brindar información turística local y regional 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Recopilar y disponer de información turística local y regional. 2. Transmitir información turística local y regional.



Unidad: Asistir en acciones de promoción y venta de los servicios del establecimiento

Elemento: 1. Reconocer las características del sector de la hotelería, la restauración y el turismo (HRT) a nivel del contexto productivo local y regional

Criterios de realización

- Identifica los principales determinantes y factores de cambio que inciden en el sector HRT
- Reconoce la tipología, el funcionamiento y las relaciones de las empresas prestadoras de servicios hotelero-turísticos en el contexto local.

Evidencias

De conocimiento:

- Analiza y comprende las tendencias actuales que caracterizan el turismo internacional
- Analiza y comprende los alcances de los conceptos de turismo y de actividad turística y los relaciona con el contexto económico local.

De desempeño:

- Aplica sus conocimientos sobre el sector para anticipar demandas de clientes



Unidad: Asistir en acciones de promoción y venta de los servicios del establecimiento

Elemento: 2. Desarrollar las acciones que determine el establecimiento para la promoción y venta de los servicios que se brindan

Criterios de realización

- Asiste en la ejecución de las acciones de promoción planificadas
- Informa sobre los servicios básicos y periféricos⁷ que se ofrecen en el establecimiento.
- Ofrece, de acuerdo con la política de la empresa, los servicios del hotel o de terceros (excursiones, recreación, etc.) promoviendo la compra/adquisición de los mismos.

Evidencias

De conocimiento:

- Conoce la función principal de la empresa y las estrategias que ésta pretende desarrollar dentro del mercado local
- Conoce las características de los servicios y productos ofertados.
- Conoce los criterios de análisis del perfil de los/las clientes y los factores que pueden incidir en la comercialización de los servicios hoteleros.
- Conoce los conceptos básicos de comercialización promoción, publicidad y relaciones públicas.

De desempeño:

- Participa, desde su ubicación en la empresa, en las actividades de promoción y venta de los servicios que brinda el establecimiento.
- Suministra información sobre comodidades, servicios, tarifas y demás características del establecimiento.
- Comunica con precisión, horarios, responsables, ubicación de áreas comunes, locales de servicio, salones del establecimiento.
- Informa acerca de servicios periféricos presentando sus beneficios.
- Colabora en la evaluación de satisfacción de los/as clientes y de detección de necesidades. (encuestas, guías para entrevistas, hojas de sugerencias, quejas, reclamos, etc.)

⁷ Servicios asociados al establecimiento prestados por terceros (excursiones, cabalgatas, parapentismo, aladeltismo, escaladas, cuidado o recreación infantil, natación, otros deportes, danzas, actividades físicas en o fuera del agua, spa, etc.)

Unidad: Asistir en acciones de promoción y venta de los servicios del establecimiento**Campo de aplicación:**

- **Normas y Técnicas:** Técnicas de elaboración de informes, de confección y administración de encuestas, de procesamiento de información y análisis del mercado. Obtención de índices de satisfacción de clientes. Informes de procesos y resultados de programas de comercialización implementados.
 - **Sistemas y procedimientos:** Sistemas informáticos. Manejo de softwares específicos: Internet e intranet, página web del establecimiento. Equipos de telecomunicaciones. Materiales promocionales gráficos, digitales, etc. Equipamiento y materiales de trabajo para oficinas.
 - **Datos e información disponibles:** Bases de datos de clientes y destinatarios/as actuales y potenciales. Datos relevados por encuestas de satisfacción, sugerencias, quejas etc. Información sobre sector HRT: tendencias de mundialización y regionalización. Tendencias en otros escenarios. Indagación y conclusiones actualizadas acerca del mercado; precios y productos. Informes de resultados de los programas ejecutados. Información sobre la gestión de la política del establecimiento e interdepartamental. Información sobre contratos con clientes.
 - **Medios de producción:** Formularios para la investigación de mercado, formularios de encuesta, formularios de sugerencias y quejas. Material gráfico promocional: folletos, volantes, afiches, catálogos, etc. Objetos promocionales: tarjetas, señaladores, almanaques, llaveros, bolsos, lapiceras, etc. Equipamientos: informático, de oficina, de telecomunicación, Internet, intranet
 - **Relaciones funcionales y jerárquicas en el espacio social de trabajo:** intercambia información con los integrantes del equipo de trabajo. Recibe instrucciones del personal superior. Brinda información a otras áreas / departamentos del establecimiento. Orienta a clientes/as.
-

Unidad: Participar en la prestación y administración de servicios de alojamiento utilizando herramientas manuales, tecnológicas e informáticas

Elemento: 1. Gestionar reservas

Criterios de realización

- Toma reservas optimizando la ocupación de plazas disponibles.
- Confirma, modifica, reconfirma o cancela las reservaciones según demandas, circunstancias y normativa del establecimiento, utilizando diferentes tecnologías.
- Resuelve inconvenientes generados durante la gestión de reservas.

Evidencias

De conocimiento:

- Conoce los códigos, términos, signos y símbolos propios de la gestión de reservas, discriminando las técnicas y medios apropiados en cada caso.
- Reconoce, interpreta y analiza la documentación vinculada con la gestión de reservas.

De desempeño:

- Aplica los procedimientos de recepción, confirmación, reconfirmación, modificación y cancelación de reservas.
- Mantiene actualizado el cuadro de disponibilidades.
- Opera programas informáticos de uso frecuente en la gestión de reservas.
- Opera equipos de comunicación en la gestión de reservas.
- Informa a los clientes/as, si su solicitud de reserva no puede ser aceptada y ofrece la inclusión en lista de espera.

Unidad: Participar en la prestación y administración de servicios de alojamiento utilizando herramientas manuales, tecnológicas e informáticas

Elemento: 2. Gestionar el alojamiento de los clientes desde el momento de arribo hasta el de egreso del establecimiento.

Criterios de realización

- Registra a los/las clientes en el ingreso (check-in) y egreso (check-out) del alojamiento.
- Registra los consumos que los/las huéspedes realizan durante su alojamiento.
- Asigna o bloquea comodidades y gestiona cambios de habitaciones.
- Atiende casos de estancias prolongadas (overstaying) y de salidas anticipadas (understaying)
- Maneja y controla el movimiento de las llaves y/o tarjetas magnéticas.
- Recibe, clasifica y/o distribuye mensajes, correspondencia y envíos en general, dentro y fuera del/establecimiento.
- Intercambia información con todos los departamentos o sectores del establecimiento.
- Utiliza herramientas informáticas para el registro y comunicación con clientes, pares, superiores, etc. de cuestiones derivadas de la entrada y salida de huéspedes.
- Resuelve problemas generados durante la gestión del alojamiento.

Evidencias

De conocimiento:

- Conoce los conceptos de check-in y de check-out y las responsabilidades emergentes de los mismos.
- Conoce las estrategias de productividad de la empresa.
- Analiza y comprende la importancia de la comercialización para la actividad hotelera.
- Conoce estadística básica aplicada a la operatoria de recepción (tasas, porcentajes, promedios, frecuencias, etc.)
- Reconoce e interpreta la documentación comercial de uso frecuente y la utilizada para viajes.
- Conoce el glosario básico contable.
- Conoce los conceptos de administración y proceso administrativo.
- Conoce las características generales y el concepto de registración.
- Conoce medios y formas de pago (tipos de factura, tarjeta de crédito, bonos nacionales y provinciales, cheques de viajero, etc.).
- Conoce monedas extranjeras de circulación corriente y sus respectivos tipos de cambio.

De desempeño:

- Desarrolla el proceso de check-in.
- Consulta y actualiza la información en el "planning".
- Asigna las comodidades según disponibilidad
- Aplica el tarifario vigente, disponiendo bonificaciones, descuentos y/o "upgrade" conforme con la política fijada por la empresa.
- Completa las tarjetas de registro de pasajeros/as.
- Abre los registros de facturación de clientes/as ingresados.
- Calcula intereses, comisiones, bonificaciones, descuentos, reintegros.
- Efectúa cobro de servicios. Registra operaciones comerciales de uso frecuente.
- Realiza cálculos de conversión de moneda extranjera.
- Emplea el vocabulario contable de rutina.
- Diligencia los pedidos de atenciones especiales.
- Registra los cargos correspondientes a los consumos de los/las huéspedes en los diferentes puntos de venta.
- Recapta y transmite mensajes.
- Recibe y entrega las llaves o tarjetas de acceso
- Custodia el tablero general de llaves o tarjetas de acceso.
- Comunica las autorizaciones a "housekeeping" para la efectivización de los bloqueos y cambios de habitaciones.
- Realiza las rutinas e salida de los clientes alojados

Unidad: Participar en la prestación y administración de servicios de alojamiento utilizando herramientas manuales, tecnológicas e informáticas

Elemento: 3. Recibir y controlar la provisión de insumos y materiales necesarios para el área donde desarrolla su actividad

Criterios de realización

- Controla, recibe y almacena insumos y materiales necesarios para la prestación de servicios en el área de recepción.
- Repone y mantiene el stock de materiales.

Evidencias

De conocimiento:

- Reconoce los diferentes tipos de materiales e identifica sus características, sus necesidades y posibilidades de conservación y almacenamiento.
- Conoce y evalúa la oportunidad de uso de los materiales y documentación.
- Reconoce, interpreta y analiza la documentación vinculada con el control y la provisión de insumos.
- Conoce las normativas de higiene y seguridad de los elementos.

De desempeño:

- Registra altas y bajas de insumos y materiales provistos para el área de trabajo.
- Diligencia la provisión de faltantes (confecciona listados de aprovisionamiento, existencias y bajas de materiales partes de averías, órdenes de pedidos, etc.)
- Reporta novedades detectadas durante las revisiones.
- Revisa las cantidades recibidas y las registra.
- Aplica los diferentes métodos de control de stock, conforme con las necesidades.

Unidad: Participar en la prestación y administración de servicios de alojamiento utilizando herramientas manuales, tecnológicas e informáticas

Campo de aplicación:

- **Normas y Técnicas:** normativa de alojamiento efectivo de clientes, procesamiento de la información y registración administrativa, procedimientos de gestión de reserva (recepción, confirmación, modificación y cancelación).
 - **Sistemas y procedimientos:** sistematización y procesamiento de datos estadísticos, administrativos. Análisis. Control de servicios cargados. Gestión de la documentación inherente a las transacciones realizadas. Facturación y cobro de servicios. Gestión de comunicaciones internas y externas. Empleo de formularios y documentos
 - **Datos e información disponible:** Medios de comunicación interna, manuales de procedimientos, datos de clientes, estadísticas, niveles de ocupación. Manuales de funcionamiento y mantenimiento de los equipos y salidas de emergencia del establecimiento. Manuales de recepción de clientes. Manuales de gestión de la información. Planning (cuadro de disponibilidades). Información sobre contratos con clientes. Bases de datos de clientes.
 - **Medios de producción:** Tablero general de llaves o tarjetas de acceso. PC, calculadoras, impresoras – fax, central telefónica. Internet e Intranet. Página web del establecimiento. Software específico (de reserva, de administración), Guía de tráfico aéreo (GATA), manuales informáticos, guías hoteleras (ABC- OHRG – Peugeot – Michelin), directorios postales, directorios telefónicos, publicaciones de cadenas hoteleras. Formularios (Voucher, parte de averías, parte de incidentes, planilla de reserva, cambio de habitaciones, etc.), planillas, documentos comerciales (facturas, cheques, recibos, órdenes de compra). Materiales de oficina. Sistemas de cobro: efectivo, tarjetas de crédito, débito, cheques de viajero, cuentas corrientes, cobros en moneda extranjera, tipo de cambio.
 - **Relaciones funcionales y jerárquicas en el espacio social de trabajo:** intercambia información con los miembros del equipo de trabajo. Recibe instrucciones e informa al personal superior. Brinda información a otras áreas/departamentos del establecimiento.
-



Unidad: Brindar un trato de calidad a los clientes interpretando sus necesidades y demandas

Elemento: 1. Tratar con los/las clientes de acuerdo a normas de calidad, cortesía y protocolo.

Criterios de realización

- Trata a los/las clientes cordialmente de acuerdo a normas de cortesía y protocolo generales y propias del establecimiento.
- Establece relaciones empáticas y respetuosas de sus diferencias y derechos con los/las clientes desde el momento de su arribo hasta el egreso del establecimiento.
- Resuelve situaciones problemáticas relacionadas a sus funciones.

Evidencias

De conocimiento:

- Conoce el protocolo fijado por el establecimiento.
- Conoce los criterios de calidad para la atención de clientes.
- Interpreta las demandas de las/os destinatarias/os
- Detecta las necesidades y preferencias de las/os destinatarias/os

De desempeño:

- Escucha a las/os clientes considerando sus requerimientos.
- Responde eficazmente las demandas y consultas de las/os clientes / consumidores.
- Individualiza a el/la cliente de manera personalizada con posterioridad al trato con el/la misma/o.
- Se anticipa a las demandas de la/el destinataria/o detectando necesidades no explicitadas.
- Contempla los derechos específicos de la/el destinataria/o.
- Demuestra en forma no verbal o verbal una predisposición favorable para la resolución o derivación de las situaciones problemáticas que se presenten relacionadas al ejercicio de funciones.
- Deriva las cuestiones que exceden su nivel de decisión
- Favorece la imagen del establecimiento a través de la satisfacción del servicio otorgado.

Unidad: Brindar un trato de calidad a los clientes interpretando sus necesidades y demandas

Elemento: 2. Comunicarse con fluidez y precisión, en castellano y en inglés básico

Criterios de realización

- Se comunica de manera clara en su lengua materna (castellano).
- Establece comunicaciones sencillas utilizando el idioma inglés.
- Emplea giros usuales de la terminología técnica turística en general y hotelera en particular en ambos idiomas.

Evidencias

De conocimiento:

- Dispone de un vocabulario castellano suficientemente amplio
- Decodifica y comprende de manera básica saludos e interrogaciones que le sean formuladas en idioma inglés
- Comprende el significado de la terminología técnica turística en idioma inglés.

De desempeño:

- Se comunica eficazmente en castellano.
- Habla pausadamente, con claridad y correcta dicción.
- Establece diálogos sencillos y breves en idioma inglés.
- Maneja la terminología técnica propia de la actividad hotelera – turística en ambos idiomas



Unidad: Brindar un trato de calidad a los clientes

Elemento: 3. Contribuir a la comunicación de una imagen positiva del establecimiento con su actitud y presentación personal.

Criterios de realización

- Se presenta con una actitud y apariencia acordes a su rol y a los requerimientos de la empresa.
- Se presenta uniformada/o logrando la imagen que el establecimiento busca transmitir.

Evidencias

De conocimiento:

- Conoce los objetivos y política del establecimiento
- Conoce las responsabilidades que su rol involucra
- Respeta normas de presentación personal, seguridad e higiene.

De desempeño:

- Lleva el uniforme en excelente estado tomando en cuenta las normas de uso del mismo.
- Compone una imagen impecable respetando las normas de aseo, higiene y estética corriente.
- Muestra postura y hábitos apropiados a la imagen y al desarrollo de su rol.

Campo de aplicación:

- **Normas y Técnicas:** normas de presentación del personal protocolo. Reglas de cortesía, normas de calidad del establecimiento. Políticas empresariales. Normas éticas. Normas de higiene y seguridad.
- **Datos e información disponible:** aplicación de entendimiento y expresión oral y escrito necesarias para comunicarse con clientes y proveedores, centrando el léxico y el comportamiento del lenguaje en torno a la actividad de la recepción. Posibilidad de comunicarse oralmente en idioma inglés, en diálogos sencillo y de utilizar términos técnicos de la hotelería y el turismo, alcanzando un nivel de comprensión y expresión que le permita relacionarse profesionalmente.
- **Relaciones funcionales y jerárquicas en el espacio social de trabajo:** intercambia información con el equipo de trabajo. Recibe instrucciones y brinda información al personal superior. Brinda información a otras áreas del establecimiento.



Unidad: Brindar información turística local y regional

Elemento: 1. Recopilar y disponer de información turística local y regional

Criterios de realización

- Recopila y dispone de información general y turística local y regional
- Procesa y archiva la información utilizando diversos soportes y recursos.

Evidencias

De conocimiento:

- Conoce los mecanismos usuales de búsqueda, procesamiento y almacenamiento de informaciones
- Identifica las regiones y áreas turísticas de la provincia/zona.
- Codifica y decodifica signos y símbolos propios de la actividad hotelera.
- Posee un conocimiento vivencial de los caracteres geoturísticos, de la provincia y especialmente de las particularidades zonales y regionales donde se ubica el establecimiento.
- Conoce y maneja información general sobre la zona.

De desempeño:

- Determina los tipos de información turística que precisa manejar.
- Obtiene los datos necesarios por diferentes medios (guías y manuales turísticos y hoteleros, directorios postales y telefónicos, Internet, diarios, revistas, etc.) instrumentando los mecanismos para disponer de materiales de información turística actualizados.
- Se mantiene al tanto de la información de la localidad y de la región donde se encuentra ubicado el establecimiento mientras dicha información se va produciendo.
- Clasifica la información turística.
- Maneja diferentes soportes para clasificar y archivar la información.


Unidad: Brindar información turística local y regional

Elemento: 2. Transmitir información turística local y regional

Criterios de realización

- Brinda información referida a los atractivos turísticos más relevantes de la región y acerca de los recursos turísticos, culturales, naturales, históricos, sobre la infraestructura, equipamiento, medios de acceso y superestructura del sector, conforme con los requerimientos del mercado.
- Asesora, sostiene y respalda la información suministrada.

Evidencias
De conocimiento:

- Conoce la historia del lugar donde está enclavado el establecimiento.
- Reconoce el patrimonio turístico de la zona.
- Identifica las regiones y áreas turísticas de la provincia.
- Codifica y decodifica signos y símbolos propios de la actividad hotelera.
- Posee un conocimiento vivencial de los caracteres geoturísticos, de la provincia y especialmente de las particularidades zonales y regionales donde se ubica el establecimiento.
- Conoce las vías de acceso a los atractivos turísticos y su estado de transitabilidad.
- Conoce las conexiones principales y las formas de traslado más eficaces entre la localidad y otros puntos de la región.
- Conoce la disponibilidad de servicios en la zona.

Por desempeño:

- Determina los contenidos de la información turística que precisa suministrar de acuerdo a las necesidades y/o demandas de los/las clientes/consumidores/as.
- Informa fehacientemente acerca de los atractivos turísticos naturales de las regiones provinciales (la provincia) y especialmente los de la zona.
- Informa fehacientemente acerca de los atractivos turísticos culturales e históricos de las regiones provinciales y especialmente los de la zona.
- Informa fehacientemente acerca de la infraestructura, equipamiento y superestructura del sector.
- Utiliza sistemas de información turística.
- Facilita a las/os destinataria/os planos y folletos, asesorándolos/as para la lectura e interpretación de mapas de ruta, planos de ciudades, regiones, etc.
- Informa acerca de los medios de acceso con que cuenta el área: redes viales, servicios de transporte de pasajeros
- Calcula distancias y tiempos de traslados y/o visitas turísticas para la elaboración de hojas de ruta.

Unidad: Brindar información turística local y regional

Campo de aplicación:

- **Técnicas y Procedimientos:** técnicas de calidad de atención a clientes, procedimiento para la interpretación de planos y mapas. Nomenclatura y simbolismos de uso turístico.
 - **Datos e información disponible:** medios de comunicación interna y externa. Folletería. Sitios de consulta sobre horarios de transportes, apertura y cierre de sitios turísticos, costos de excursiones, etc. Servicios de comunicaciones, financieros, de salud, culturales, entretenimientos. Distancias entre sitios y tiempos de traslado. Estado de los caminos.
 - **Medios de producción:** afiches, tarjetas, postales, guías, folletos, directorios, calendarios festivos, mapas carreteros, etc. PC: utilización de Internet para la obtención de información turística.
 - **Relaciones funcionales y jerárquicas en el espacio social de trabajo:** intercambia información con los miembros del equipo de trabajo. Colabora en la organización y distribución de las tareas del equipo. Recibe instrucciones del personal superior. Brinda información a superiores y a otras áreas del establecimiento.
-

Diseño curricular del trayecto formativo en Información y recepción en alojamientos turísticos

Módulos	Designación	Carga horaria
1	Ámbito de trabajo y rol del/la recepcionista	20
2	Información turística	50
3	Administración	50
4	Gestión de reservas	45
5	Gestión de entrada y salida de huéspedes	60
6	Proyecto ocupacional	20
7	Comercialización	20
8	Íngles básico y aplicado a la recepción en alojamientos turísticos	50
9	Computación básica aplicada al sector HRT	50
10	Formación en ámbitos de trabajo	70
	Total de horas	435

Módulo 1. LA RECEPCIÓN. ROLES Y CONTEXTO DE TRABAJO

El área o departamento de recepción tiene una función clave para la gestión de las prestaciones: no solo constituye el principal contacto del público con el alojamiento u hotel, es el centro de operaciones de todo el establecimiento. El módulo orienta el logro de capacidades para desarrollar las prácticas características de esta área de manera eficiente. La eficiencia se demuestra en todos los procesos de creación y prestación de los servicios inherentes al espacio de trabajo, enfocados desde la percepción de la calidad por parte de lo/as clientes.

Para el desempeño de roles en este ámbito es imprescindible analizar la organización y funciones frecuentes de los departamentos de recepción, justificando estructuras organizativas adecuadas a cada tipo de establecimiento .

No menos importante es reconocer diferentes modos de implementación de los sistemas de calidad, identificando y valorando atributos de calidad del servicio de recepción, para poder definir y gestar los servicios según esos criterios.

El o la trabajador/a debe además, ser capaz de distinguir los límites de responsabilidad, funciones y tareas de cada integrante de los equipos de trabajo del área de alojamiento y evaluar los procedimientos y tiempos asignados a las actividades profesionales más significativas. En este sentido el módulo incluye la misma descripción del perfil profesional (referente de la formación) caracterizando las competencias. Las mismas se expresan en términos de logros en los niveles requeridos en el mundo laboral.

Competencias referentes del Perfil profesional

Competencias:

- ▶ 1.1 Reconocer las características del sector de la hotelería, la restauración y el turismo (HRT) a nivel del contexto productivo local y regional
- ▶ 1.2 Desarrollar las acciones que determine el establecimiento para la promoción y venta de los servicios que se brindan
- ▶ 2.3. Recibir y controlar la provisión de insumos y materiales necesarios para el área donde desarrolla su actividad
- ▶ 3.4 Promover con su actitud y presentación personal, una imagen positiva del establecimiento.

Contenidos

- Concepto de turismo y actividad turística.
- Alojamientos turísticos hoteleros y extrahoteleros: concepto, finalidad, tipos.
- El hotel: generalidades, distintos tipos.
- Otras modalidades de alojamiento hotelero: apart hotel, motel, resort, hostería, etc.
- Nociones de organización para hoteles de funcionamiento independiente y en red (cadenas hoteleras). Áreas de actividad hotelera. Organización de un alojamiento turístico.
- La recepción: áreas que la componen. Organigrama de una recepción típica
- Relación con otros sectores o departamentos. Roles y funciones. Importancia de la coordinación interáreas. Procedimientos y circuitos de comunicación entre distintos sectores.
- Servicios básicos (alojamiento) y complementarios (alimentos y bebidas, eventos, de salud, esparcimiento, etc.): características y particularidades de venta. Tarifas, formas de pago, atenciones especiales.
- El personal del área de recepción e información en alojamientos turísticos: descripción del perfil. Competencias del personal con este perfil.
- Rutinas para formación y desarrollo personal: criterios principales para la construcción de la imagen profesional.
- Gestión de la calidad total. Sistemas y normas de calidad.
- Nociones de ergonomía, salud y seguridad laboral de mujeres y varones en el sector.



- Máquinas, equipos, materiales y herramientas de uso diario en el área de recepción.
- Provisión; almacenamiento y distribución de materiales y herramientas: criterios y procedimientos básicos.

Estrategias y metodología

- Lecturas guiadas con actividades para el análisis e interpretación de los conceptos de turismo y actividad turística y comprensión de sus alcances.
- Observación y clasificación de los alojamientos turísticos de la zona Comparación y representación de la estructura funcional y/o divisional de cada modalidad de alojamiento turístico.
- Manejo del equipamiento utilizado en la recepción y conserjería: PC, central telefónica, fax, alarmas, aire acondicionado, etc.
- Reconocimiento de diferentes materiales e identificación de sus características y usos. Lugares y particularidades de almacenamiento y formas de distribución.
- Prácticas de recepción, verificación y disposición de materiales.
- Relevamiento de existencias y confección de listados de aprovisionamiento, partes de averías, bajas de materiales, etc.
- Actividades que apunten a comprender, aceptar y aplicar las formas habituales de presentación personal (por ejemplo: uniformarse, desuniformarse, higienizarse, adoptar hábitos y posturas apropiadas, etc.).
- Ejercicios de reconocimiento de diferentes tipos de tarifas hoteleras publicadas en guías y manuales con identificación de los servicios incluidos y no incluidos en las mismas.
- Aplicación de tarifas a diferentes tipos de clientes (por ej.: diplomáticos, líneas aéreas, corporaciones, agentes de viajes, operadores turísticos, etc.).
- Recopilación y clasificación de información referente a los alojamientos turísticos de la región donde se desarrollará el curso.
- Dramatizaciones de roles en el espacio de la recepción en pequeños grupos según consignas.



Espacios y materiales

- Aula - taller adecuado al desenvolvimiento de las prácticas colectivas.
- Mostrador del área de recepción para las prácticas simuladas, con disponibilidad de uso de todos los insumos y materiales necesarios para la actividad laboral.
- Alojamientos turísticos para la realización de observaciones en campo y entrevistas.
- Materiales didácticos. Manuales, instructivos.

Evaluación

Implementación de evaluaciones de procesos y resultados de aprendizaje, apoyada en instrumentos desarrollados a tal fin, con enfoques integradores de teoría y práctica. Se evaluarán varios elementos de competencia y todos sus criterios de desempeño simultáneamente. Sus indicadores deberán estar referidos a las evidencias de conocimiento y desempeño correspondientes a los elementos de competencia descriptos como referentes del módulo.

Módulo 1. INFORMACIÓN GENERAL TURÍSTICA

El suministro a turistas de información de interés vinculada a los atractivos y caracteres de la región o localidad que visitan constituye un elemento clave en la prestación de servicios, en todo tipo de establecimientos vinculados al sector de Hotelería, Gastronomía y Turismo.

El turismo constituye en nuestros días un fenómeno relevante que - independientemente de desarrollarse en tiempos vacacionales - da lugar en los sujetos a comportamientos y actitudes particulares apoyadas en el cambio de escenario y en un sentido de ruptura de lo cotidiano.

Los seres humanos somos seres cuyas necesidades se relacionan en parte con el ocio. Las situaciones de ocio tienen distintos sentidos y dan lugar a prácticas diferentes de las personas en relación a ese tiempo propio. Por lo general, la disponibilidad de tiempo libre da lugar al desplazamiento de las personas fuera de su lugar de residencia habitual y conlleva distintos requerimientos: información, alimentación, alojamiento, recreación, etc. Las personas que realizan desplazamientos que no implican turismo utilizan para la satisfacción de sus necesidades idénticos servicios que los turistas.

El eje del módulo está en la generación de capacidades de recopilar, procesar, interpretar y utilizar las informaciones (alimentadas por la curiosidad y un reconocimiento sistemático y vivencial de la localidad o zona acerca de la cual se hará referencia) para lograr el desarrollo de competencias comunicacionales vinculadas a brindar dicha información a visitantes, clientes y demás destinatarios con que tratará en el ejercicio de sus roles. La/el trabajador/a deberá mantener actualizada de manera permanente la información y encontrar con cada cliente/a la forma comunicacional adecuada para satisfacer su requerimiento específico, lo cual, a su vez, redundará en la buena imagen del establecimiento, inducirá a incrementar la calidad de su estadía en la región y motivará al retorno de los/as visitantes.

Competencias referentes del Perfil profesional

- ▶ 1.1 Reconocer las características del sector de la hotelería, la restauración y el turismo (HRT) a nivel del contexto productivo local y regional/nacional.
- ▶ 3.1. Tratar con los/las clientes de acuerdo a normas de calidad, cortesía y/o protocolo
- ▶ 3.2. Comunicarse con fluidez y precisión en castellano y en inglés básico.
- ▶ 3.3. Promover con su actitud y presentación personal, una imagen positiva del establecimiento.
- ▶ 4.1. Recopilar y disponer de información turística local y regional.
- ▶ 4.2. Transmitir información turística local y regional.

Contenidos

- Localidad y región donde se desarrolla el trayecto formativo. Plano general de la localidad y mapa de la región. Aspectos generales. Relieve, hidrología, fauna, flora, clima.
- Principales atractivos turísticos y sitios de interés en la localidad y región: localización, medios de acceso, terminales de transporte, etc. en la localidad. Redes viales. Estimación de distancias y tiempos. Recursos naturales y culturales.
- Terminología, simbología y señalética turística básica.
- Interpretación de croquis, planos y mapas, etc. Estrategias básicas de confección de planos.
- Equipamientos y servicios turísticos: alojamiento, alimentación, actividades recreativas, excursiones, paseos y visitas, actividades comerciales. Servicios de intermediación: agencias de viaje, operadores de tours, etc.
- Transportes locales: frecuencias, tarifas, horarios.
- Uso de directorios telefónicos y postales.
- Características generales de prestadores de servicios, funciones, ubicación y horarios de atención.
- Organismos oficiales de turismo: características, principales funciones, ubicación y horarios de atención. El rol de los municipios en la actividad turística. Ubicación de los principales organismos públicos.
- Destinatarias/os del servicio. Tipos de demanda y tiempo disponible.
- Búsqueda y transmisión de información de la localidad y la región donde se desarrolla el curso. Técnicas de búsqueda de información. Técnicas de recolección de datos. Técnicas de transmisión de información turística desde la percepción de calidad que sostienen clientes o destinataria/os.



Estrategias y metodología

- Lecturas guiadas de bibliografía y cartografía.
- Ejercicios de búsqueda de información.
- Aplicaciones de técnicas de recolección de datos y realización de relevamientos locales.
- Trabajos grupales que involucren la discusión de videos, programas de TV, material bibliográfico, periodístico.
- Recorridos y viajes de reconocimiento de la región seleccionados con finalidad turístico-pedagógica que posibiliten la obtención de un conocimiento vivencial de los caracteres geoturísticos de la región y de los patrimonios históricos y culturales de la misma.
- Ejercicios de desarrollo de habilidades para cálculo de tiempo de traslado y elaboración de hojas de ruta.
- Experiencias de prestación de servicio en establecimientos turístico - hoteleros acotadas a los problemas abordados por el módulo con el acompañamiento del/la docente.
- Relevamiento en oficinas de información turística.
- Elaboración de circuitos turísticos acompañados de imágenes, papel, etc. (videos, folletos, mapas, fotografías, artículos, publicidades, etc.)
- Dramatizaciones de suministro de información a clientes, con finalidad didáctica.
- Reconocimiento, interpretación y traducción de signos y símbolos utilizados en la actividad hotelera y turística.
- Manipulación de folletería, manuales, guías y catálogos de información turística, geográficos, históricos y culturales.
- Operación informática de uso frecuente para el procesamiento de información general y turística.

Espacios y materiales

- Aula taller.
- Oficina de información turística.
- Mapas, folletos, guías turísticas, cuadernillos, videos, guías de recolección de datos.
- Circuitos turísticos.



Evaluación

Implementación de evaluaciones de procesos y resultados de aprendizaje, apoyados en instrumentos desarrollados a tal fin, con enfoques integradores de teoría y práctica. Se evaluarán varios elementos de competencia y todos sus criterios de desempeño simultáneamente. Sus indicadores deberán estar referidos a las evidencias de conocimiento y desempeño correspondientes a los elementos de competencia descritos como referentes del módulo.

Módulo 3. ADMINISTRACIÓN

Entre la serie de funciones inherentes al área de recepción se halla un importante componente de actividades administrativas que deben desarrollarse con el fin de que el establecimiento obtenga registros contables confiables que beneficiarán la gestión y la toma de decisiones.

El módulo se centra en desarrollar procesos específicos – a partir de los datos de estancia y servicios consumidos - como los de gestión de cobros y facturación mediante la aplicación de los procedimientos y operaciones idóneos para su realización. Además consolida las capacidades de identificar medios de pago legales y normativa vigente aplicable a los contratos de hospedaje y reserva, así como reconocer variables que influyen en la política de crédito teniendo en cuenta los posibles riesgos.

Competencias referentes del Perfil profesional

- ▶ 2.1. Gestionar reservas
- ▶ 2.2. Gestionar el alojamiento de los/las huéspedes desde el momento de su ingreso hasta el de su egreso del establecimiento.

Contenidos

- La administración: concepto, finalidad, elementos e instrumentos.
- El proceso administrativo: etapas y procedimientos.
- Glosario básico contable.
- Documentación comercial de uso más frecuente (facturas, remitos, cheques, notas de crédito, boleta de depósito bancario, nota de débito, orden de compra, recibos): función y circuito. Su incidencia jurídica e impositiva
- Pagos y cobranzas. Intereses, comisiones, descuentos, bonificaciones y reintegros.
- Registración: concepto, características generales, métodos más usuales. Las diferentes herramientas empleadas para la registración: sistemas manuales y computarizados. Documentación utilizada habitualmente para viajes (billetes de pasaje, vouchers, cupones para prestación de otros servicios, seguros de asistencia, rentadoras de automóviles, equipos para la práctica de deportes, etc.): características, función, circuitos y procedimientos.
- Cambio de divisas: concepto, alcances, derivación.
- Medios de pago: tarjetas de crédito, formas de verificar el crédito, autorizaciones



Estrategias y metodología

- Ejercicios de reconocimiento e interpretación de documentos de viajes (billetes de pasaje, vouchers, otros cupones de prestación de servicios, etc.)
- Prácticas de operación de máquinas y herramientas (teléfonos, fax, calculadoras, etc.) en la simulación de actividades de tramitación y gestión administrativa en hoteles, resorts, etc.
- Ejercicios de identificación, selección y confección de documentos para pagos y cobranzas.
- Ejercicios de cálculo de intereses, comisiones, bonificaciones, descuentos, reintegros, etc. y resolución dramatizada de inconvenientes derivados de la aplicación de métodos no apropiados, transmisión ineficiente de la información, etc.
- Ejercicios de registro de operaciones comerciales de uso frecuente.
- Ejercicios de organización, registro y custodia de información (archivo y desarchivo) y de empleo de vocabulario contable de rutina.
- Ejercicios de cobro utilizando distintos medios de pago
- Operación de programas informáticos de uso frecuente en tareas administrativas.
- Simulaciones y resolución de situaciones problemáticas que incluyan la atención de consultas referentes a las operaciones de cambio de divisas, aplicando criterios de hospitalidad.

Espacios y materiales

- Aula - taller adecuado al desenvolvimiento de las prácticas colectivas.
- Mostrador de área recepción para las prácticas simuladas, con disponibilidad de uso de todos los insumos y materiales necesarios para la actividad laboral.
- Materiales didácticos. Manuales, instructivos. Carpeta de documentos varios

Evaluación

Implementación de evaluaciones de procesos y resultados de aprendizaje, apoyados en instrumentos desarrollados a tal fin, con enfoques integradores de teoría y práctica. Se evaluarán varios elementos de competencia y todos sus criterios de desempeño simultáneamente. Sus indicadores deberán estar referidos a las evidencias de conocimiento y desempeño correspondientes a los elementos de competencia descritos como referentes del módulo.

Módulo 4. GESTIÓN DE RESERVAS

Una de las funciones preponderantes en el área de recepción es gestionar las reservas de habitaciones y otros servicios del alojamiento de modo que se obtengan los mayores índices de ocupación y producción posibles. Este módulo tiene como eje el logro de esa capacidad, que en situaciones reales de trabajo, se verifica en la permanente toma de decisiones.

Se espera de los/as responsables de la gestión de reservas que logren el mayor rendimiento y control correcto del movimiento de reservaciones siguiendo pautas de actuación acordes con la política general de la empresa, la reglamentación vigente en materia de tarifas y reservas y la oferta del establecimiento.

El módulo apunta además a la consolidación de capacidades de identificar fuentes y procedimientos de reservas, así como de interpretar para la oferta, los contratos y las condiciones pautadas. Igualmente se centra la formación en conseguir interpretar la situación de un establecimiento a partir del estado de las reservas y deducir actuaciones.

Para estos cometidos es indispensable desarrollar también aptitudes técnicas para que los formularios y documentos necesarios para la gestión de reservas se formalicen debidamente y se tramiten tanto en forma manual como informatizada cumpliendo los plazos establecidos.

Competencias referentes del Perfil profesional

▶ 2.1. Gestionar reservas

Contenidos

- Las reservas: concepto y tipos. Codificación de tipologías de reservas, disponibilidad y servicios complementarios.
- Procedimiento de recepción de reservas: información requerida, documentación, métodos. Bloqueo y clausura de cuartos.
- Procedimiento para confirmación, métodos. Responsabilidad, depósitos y garantías. Reconfirmaciones: casos y procedimientos.
- Modificación de reservas: procedimiento, controles y responsabilidades. Cancelación: rutinas más frecuentes, información y condiciones exigidas, documentación.
- La sobreventa: concepto. Límites para un adecuado resguardo de las plazas. Responsabilidad y consecuencias emergentes.
- Rutina para selección de procedimientos y mecánica de pago para derivaciones a otros establecimientos.

- Cálculos estadísticos necesarios para la operatoria en recepción: tasa de ocupación, porcentaje de doble ocupación, cantidad de huéspedes, ingresos totales y parciales del sector, tarifa por huésped, tarifa promedio potencial, porcentajes, promedio para no-shows; understaying, overstaying, cancelaciones, walk-in, turn aways.

Estrategias y metodología

- Prácticas individuales y grupales con situaciones problemáticas frente a
 - inconvenientes generados en la gestión de reservas (ej.: dificultades en las comunicaciones por medios técnicos, imprecisión en las fechas de arribo, desconocimiento de características y/o datos de los futuros huéspedes, etc.).
 - diagramación, análisis y uso de documentación vinculada con la gestión de reservas
 - análisis y aplicación de criterios éticos, de responsabilidad y de cooperación para la atención de cuestiones derivadas del manejo de reservas (por ejemplo: ubicación, características particulares de clientes, asignación de plazas, transferencias de dinero, etc.).
- Prácticas de manejo de diferentes tecnologías para la documentación, confirmación, modificación y cancelación y de reservas (fax, teléfono, etc.).
- Ejercicios de manejo de programas informáticos de uso frecuente en la gestión de reservas.
- Simulación de actividades de bloqueo de habitaciones, resolviendo problemas de complejidad creciente (plazas insuficientes, distribución no deseada, derivación, etc.) empleando las herramientas estadísticas pertinentes para el análisis, la evaluación y la presentación de la información necesaria.
- Simulación de actividades de gestión de reservas, aplicando los códigos, términos, signos y símbolos propios, y las técnicas y medios apropiados para cada caso.

Espacios y materiales

- Aula - taller adecuado al desenvolvimiento de las prácticas colectivas.
- Mostrador de área recepción para las prácticas simuladas, con disponibilidad de uso de todos los insumos y materiales necesarios para la actividad laboral.
- Alojamientos turísticos para la realización de observaciones en campo y entrevistas.
- Materiales didácticos. Manuales, instructivos.



Evaluación

Implementación de evaluaciones de procesos y resultados de aprendizaje, apoyados en instrumentos desarrollados a tal fin, con enfoques integradores de teoría y práctica. Se evaluarán varios elementos de competencia y todos sus criterios de desempeño simultáneamente. Sus indicadores deberán estar referidos a las evidencias de conocimiento y desempeño correspondientes a los elementos de competencia descritos como referentes del módulo.

Módulo 3. GESTIÓN DE ENTRADA y SALIDA DE HUÉSPEDES

En el desempeño de la función de gestionar el alojamiento, cada recepcionista desarrolla tareas básicas y sostiene relaciones interdepartamentales. El módulo se centra en el desenvolvimiento de capacidades para la aplicación de múltiples procedimientos: el check-in por ejemplo, implica una serie de procesos para el registro de huéspedes y asignación de habitaciones y requiere eficacia en las tramitaciones de documentación, tarjetas de registro o de identificación de clientes; el manejo de contratos de hospedaje y demás formalidades.

Al igual que la mayoría de las funciones en el ámbito de la recepción, se trata de arbitrar los medios para una resolución permanente de situaciones en la dinámica de la prestación de servicios como el alojamiento de clientes/as que se presentan individualmente, en grupos o contingentes y que deriva en la ejecución de diversos procedimientos.

Además, la gestión del alojamiento exige a la función suficiente flexibilidad para poder hacer frente a las alternativas que presenten los y las pasajeros/as alojados/as: cambio de habitación, de tarifa, incorporación de pasajeros/as adicionales, etc. Se hace necesaria la solución de contingencias como identificación de pasajeros sin crédito, cambios de alojamiento, habitación o precio.

También se debe atender la custodia de objetos y tareas de supervisión general del área (circulación de personas alojadas y no alojadas, paquetes y correspondencia, equipajes, bultos, etc.).

Competencias referentes del Perfil profesional

- ▶ 2.2. Gestionar el alojamiento de los/las huéspedes desde el momento de su ingreso hasta el de su egreso del establecimiento.

Contenidos

- Concepto de check-in. Procedimientos para el registro de huéspedes. Tramitaciones básicas, documentación, formalidades. Asignación de habitaciones. Manejo de llaves y/o tarjetas magnéticas de acceso a las habitaciones. Registro de firmas.
- Responsabilidades emergentes del check-in. Manejo de equipajes. Acompañamiento a la habitación.
- El wake-up service. El cierre nocturno: obtención de datos operativos y administrativos. Nociones sobre auditoría nocturna, finalidad y operación.
- Mensajería: concepto, funciones, responsabilidades. Recepción y distribución de mensajes, correspondencia y envíos en general; tipos, procedimientos, prioridades, registro y distribución. Actividades dentro y fuera del establecimiento. Guardia y custodia: límites y procedimientos.

- Concepto y características generales de la vigilancia. Tareas de supervisión general del área (circulación de personas alojadas y no alojadas, paquetes y correspondencia, equipajes, bultos, etc.). Procedimientos para detectar actitudes irregulares o sospechosas: comunicación y rapidez.
- Concepto de check-out. Procedimiento para la salida de pasajera/os. Tramitaciones básicas. Documentación, formalidades.

Estrategias y metodología

- Ejercicios de simulación en parejas, grupal e individualmente para el logro de eficiencia en:
 - Seleccionar y utilizar los documentos de rutina en los procesos de entrada y salida de huéspedes (tarjetas registro, formularios para cocheras, cofres de seguridad, listas de pasajera/os, libro de policía, reportes de ama de llaves, etc.).
 - Asignar, bloquear y/o clausurar habitaciones.
 - Realizar diferentes rutinas de check-in y check-out, incorporando la resolución de problemas suscitados en estos procedimientos (pérdida de equipajes, extravío de tarjetas magnéticas, hurto de pertenencias de las habitaciones, rotura de materiales y/o equipos de las habitaciones, etc.).
 - Recibir, clasificar y distribuir mensajes, correspondencia y envíos en general, dentro y fuera del hotel.
 - Analizar las posibles actitudes irregulares o sospechosas que se pueden detectar dentro del hotel e identificar las formas y/o procedimientos para su comunicación.
- Utilizar herramientas informáticas para la comunicación, con clientes, pares, superiores, etc. de cuestiones derivadas de la entrada y salida de huéspedes (por ej.: recordar horarios de check out, consultar reservas, chequear datos de identidad, verificar cargos, etc.).
- Aplicar la normativa vigente sobre alojamiento de pasajeros, custodia de equipajes y manejo de correspondencia.

Espacios y materiales

- Aula - taller adecuado al desenvolvimiento de las prácticas colectivas.
- Mostrador de área recepción para las prácticas simuladas, con disponibilidad de uso de todos los insumos y materiales necesarios para la actividad laboral.
- Alojamientos turísticos para la realización de observaciones en campo y entrevistas.
- Materiales didácticos. Manuales, instructivos.



Evaluación

Implementación de evaluaciones de procesos y resultados de aprendizaje, apoyados en instrumentos desarrollados a tal fin, con enfoques integradores de teoría y práctica. Se evaluarán varios elementos de competencia y todos sus criterios de desempeño simultáneamente. Sus indicadores deberán estar referidos a las evidencias de conocimiento y desempeño correspondientes a los elementos de competencia descritos como referentes del módulo.

Módulo 6. PROYECTO OCUPACIONAL

Este Módulo corresponde al Módulo 6 de Servicio Integral de Salón

Módulo 7. PROMOCIÓN Y VENTA DE SERVICIOS HOTELEROS Y TURÍSTICOS

Este Módulo corresponde al Módulo 7 de Servicio Integral de Salón

Módulo 8. INGLÉS APLICADO A LA RECEPCIÓN EN ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS

Constituye una exigencia frecuente en los alojamientos turísticos la utilización del inglés tanto en la comunicación con clientes/as y usuarios/as de servicios como en la terminología técnica del sector HRT. Es imprescindible disponer de los recursos de la lengua para lograr una participación activa y espontánea en situaciones de la vida profesional usando y teniendo en cuenta fórmulas y estructuras hechas, de uso habitual en la comunicación profesional oral. En el ámbito de la recepción y todos aquellos al interior de alojamientos turísticos, que requieran la interacción con clientes, es necesaria la capacidad de producir mensajes orales claros y bien estructurados con fluidez y espontaneidad.

El módulo se centra por lo tanto en las capacidades de comunicarse oralmente en situaciones presenciales, decodificar escritos en lengua inglesa, primordialmente aquellos que involucren terminología específica, pero sobre todo se orienta a la consolidación de una actitud profesional adecuada al/la interlocutor/a de la lengua extranjera.

Competencias referentes del Perfil profesional

- ▶ 1.1. Reconocer las características del sector de la hotelería, la restauración y el turismo (HRT) a nivel del contexto productivo local y regional/nacional
- ▶ 3.2. Comunicarse con fluidez y precisión, en castellano y en inglés básico.

Contenidos

- Lectura, escritura y composición de números desde el uno (*one*) al millón (*one million*). Los números ordinales (*ordinal numbers*). Aplicaciones y variantes de la hora (*the time*).
- Días de la semana (*days of the week*) y meses del año (*months of the year*).
- Confección de la ficha de registro en el hotel (*registering at a hotel*), Interrogaciones (*questions*), solicitando los datos personales (*personal dates*). Recepción administrativa de un/a pasajero/a solicitando sus datos personales.
- Construcción de nóminas y listados de vocabulario técnico específico de la actividad hotelera. Identificación y traducción de las denominaciones de las distintas dependencias de un hotel.
- Utilización de saludos (*greetings*), diálogos (*dialogues*). Pronombres personales (*personal pronouns: I, you, he, she, it, you, we, they*), estructuras básicas (*what, where, who*). Verbos: ser o estar (*to be*), poder y tener (*can / have got - has got*).
- Normas de cortesía. Calidad en el trato con los/las clientes, superiores y compañeros/as de trabajo. Diálogos y conversaciones "de rutina" entre clientes/as y personal de hoteles.

Estrategias y metodología

- Representación de roles en el lugar de trabajo (recepción de un hotel). Dinámicas de situaciones en la recepción de un/a pasajero/a. Confección de la ficha de registro en el hotel (*registering at a hotel*), efectuando interrogaciones (*questions*), solicitando los datos personales (*personal dates*))
- Desarrollos teóricos con exposiciones orales, demostraciones, trabajos en grupos, ejercitaciones grupales e individuales utilizando la pizarra, actividades individuales en hojas de tareas, autocorrecciones grupales.
- Diálogos y conversaciones, con técnica de role playing, sobre intercambios de rutina en el ámbito hotelero.
- Exposición con debate y participación activa de las/los participantes, realización de pequeñas representación de roles
- Confección individual de un cuadernillo con el vocabulario técnico específico de la actividad hotelera, traducción e identificación de las distintas dependencias de un hotel.
- Auto-evaluación general.

Espacios y materiales

- Aula - taller adecuado al desenvolvimiento de las prácticas colectivas.
- Mostrador de área recepción para las prácticas simuladas, con disponibilidad de uso de todos los insumos y materiales necesarios para la actividad laboral.
- Alojamientos turísticos para la realización de observaciones en campo y entrevistas.
- Materiales didácticos. Manuales, instructivos.

Evaluación

Implementación de evaluaciones de procesos y resultados de aprendizaje, apoyados en instrumentos desarrollados a tal fin, con enfoques integradores de teoría y práctica. Se evaluarán varios elementos de competencia y todos sus criterios de desempeño simultáneamente. Sus indicadores deberán estar referidos a las evidencias de conocimiento y desempeño correspondientes a los elementos de competencia descriptos como referentes del módulo.

Módulo 8. COMPUTACIÓN

En los procedimientos de gestión de alojamiento, es necesario que se disponga de herramientas informáticas necesarias para administrar y controlar la estadía de pasajeros y pasajeras dentro del hotel y las prestaciones realizadas. Usando softwares específicos desde la recepción se puede consultar el estado actual de cada habitación, la disponibilidad, los ingresos por reservas, y los egresos, y concretarse la mayoría de los procedimientos de check-in, gestión de reservaciones y administrativos o bien emplearse como elemento de control y auditoría emitiendo informes del movimiento diario. También usando soportes informáticos pueden llevarse a cabo multiplicidad de funciones propias del ámbito de control, comunicación, guarda y administración.

Este módulo, como los demás, apunta a la práctica en situaciones reales o simuladas de trabajo y mediante el uso de diversas aplicaciones: introducir y verificar datos necesarios para obtener, por ejemplo, plannings de reservas; previsiones de ocupación; listados de control de estado de las habitaciones; resúmenes de producción de los departamentos; estados de las cuentas de clientes; y otros datos de interés relacionados con la gestión de la información.

Lo/as trabajadores de los ámbitos de recepción e información deben demostrar aptitudes para analizar los procedimientos de gestión de la información en la recepción explotando las aplicaciones informáticas propias y justificando su utilización en los diferentes tipos de alojamientos. Además deben ser capaces de introducir y registrar datos en aplicaciones informáticas específicas atendiendo a criterios de seguridad, confidencialidad e integridad.

Al igual que en el caso de las prestaciones de salón, el desarrollo de capacidades informáticas en la utilización de internet para las gestiones de la recepción hotelera así como de informaciones turísticas y culturales, resulta imprescindible. Su disponibilidad permite, incrementar la empleabilidad de los/as destinatarios/as, en tanto se considera un elemento esencial de "alfabetización tecnológica", independientemente del campo laboral en que se inserten las personas.

Competencias referentes del Perfil profesional

- ▶ 1.1. Reconocer las características del sector de la hotelería, la restauración y el turismo (HRT) a nivel del contexto productivo local y regional/nacional.
- ▶ 1.2. Desarrollar las acciones que determine el establecimiento para la promoción y venta de los servicios que se brindan
- ▶ 2.1. Gestionar reservas
- ▶ 2.2. Gestionar el alojamiento de los huéspedes desde el momento de su ingreso hasta el de su egreso del establecimiento.

Contenidos

- Hardware y software. Conceptos de informática y computadora/PC. Perfil del/la operador/a. Sistemas operativos.
- Entorno gráfico de Windows. Reconocimiento y uso de periféricos. Encendido y apagado de la computadora. Modificación de fecha y hora del sistema. Concepto de archivo.
- Accesos directos. Escritorio. Ventana. Barra de tareas. Menú inicio. Opciones.
- Apertura y cierre de aplicaciones. Opción "Accesorios". Herramientas del sistema. Accesos directos. Carpetas y archivos: creación, eliminación y copia. Barra de herramientas. Edición de textos: ingresar y procesar textos.
- Guardar, cerrar y abrir un documento. Selección de textos: diferentes formas de selección.
- Aplicar formatos, tipografía. Alinear párrafos, aplicar sangrías. Corrección ortográfica y gramatical.
- Correcciones con teclado. Configurar página. Impresiones.
- Insertar símbolos. Aplicar viñetas simples y personalizadas. Utilización de numeración simple y esquemática. Copiar y pegar.
- Aplicar tabulaciones. Uso de columnas y guiones. Crear encabezado y pie de páginas. insertar imágenes.
- Planilla de cálculo Excel. Elementos en pantalla. Composición del documento. Manejo de archivos. Formatos. Datos. Gráficos. Impresión. Presentaciones.
- Organización con Outlook
- Calendario. Contactos. Tareas. Notas. Correo. Diario
- Manejo de software específicos para la gestión de actividades en la recepción

- Herramientas fundamentales que se necesitan para navegar por Internet. Navegación. Redes
- Correo electrónico, chat y participación en foros de discusión en la red.
- Programas para la gestión de reservas en hotelería. Aplicaciones. Bases de datos.
- Gestión de reservas por Internet.
- Información sobre turismo, hotelería y gastronomía en la red. Criterios y herramientas de búsqueda.

Estrategias y metodología

- Se desarrollarán estrategias de aprendizaje en la práctica tanto para la operación de diferentes programas en PC como para la resolución de situaciones problemáticas derivadas de las diversas gestiones en el ámbito de una recepción. Cada práctica tendrá una modalidad de trabajo individual y se utilizarán estrategias colectivas para la simulación de situaciones donde se integren conocimientos que se están adquiriendo en diferentes módulos, cuando se realicen búsquedas de información, etc.
- Algunas de las actividades a realizar estarán dirigidas a escribir y editar datos alfanuméricos, texto y fórmula en planilla de cálculo.
- Realizar la compaginación y ordenamiento de planillas para su visualización e impresión.
- Aplicar a las planillas distintos formatos, características y objetos.
- Trabajar con tabla de datos para extracción de información.
- Generar gráficos para la visualización de datos.
- Organizar las actividades en un entorno de trabajo de recepción u oficina turística utilizando computadora.
- Organizar las actividades para la gestión de recepción de pasajera/os utilizando computadora.
- Crear accesos telefónicos para redes.
- Manejar diferentes softwares de recepción
- Establecer conexión con servidores de Internet.
- Componer, enviar, recibir y responder mensajes de correo electrónico.
- Transmitir y recibir archivos a través de Internet.
- Realizar búsquedas de información turística y hotelera en la web y navegar por la red.

- Hacer uso eficiente del tiempo de conexión y ancho de banda disponible.
- El módulo tiene como propósito general aprender a resolver situaciones usando la PC como herramienta, y transferir lo aprendido a la gestión hotelera.

Espacios y materiales

- Aula taller adecuada a los ejercicios individuales y colectivos
- Laboratorio de informática con el equipo necesario para las prácticas de los/las participantes.

7. Evaluación

Implementación de evaluaciones de procesos y resultados de aprendizaje, apoyados en instrumentos desarrollados a tal fin, con enfoques integradores de teoría y práctica. Se evaluarán varios elementos de competencia y todos sus criterios de desempeño simultáneamente. Sus indicadores deberán estar referidos a las evidencias de conocimiento y desempeño correspondientes a los elementos de competencia descriptos como referentes del módulo.

Módulo 9. FORMACIÓN EN ÁMBITOS DE TRABAJO

Competencias

- ▶ Todas las competencias descritas en el perfil Información y recepción en alojamientos turísticos
- ▶ Este módulo apunta al logro de las competencias descritas en el perfil a través del desempeño en un ámbito de trabajo real. Para ello relaciona los aprendizajes realizados en los restantes módulos aplicándolos ahora en la resolución de los problemas de la práctica.
- ▶ El desempeño en situaciones concretas de trabajo, facilitará que cada alumna/o establezca relaciones cordiales con directivos/as, jefes/as, compañeros y compañeras del equipo de trabajo; se inserte en los procesos de gestión involucrados en el multifacético ámbito de la recepción; tenga participación efectiva en la atención a clientes/as durante su permanencia en el establecimiento e incorpore hábitos de trabajo. También le permitirá la aplicación de capacidades para resolver situaciones específicas, imprevistas o cambiantes.
- ▶ Requiere a cada alumno/a, entonces, retomar a conciencia la totalidad del proceso recorrido, promoviendo la reflexión y evaluación del propio desempeño por la puesta en juego de las capacidades desarrolladas en las situaciones reales de trabajo.
- ▶ Es importante que los/as futuros/as profesionales desarrollen una base de autonomía, responsabilidad y calidad en las prestaciones. A través de la integración entre el espacio formativo y el ámbito laboral, se busca favorecer la empleabilidad de las personas capacitadas.
- ▶ La **gestión de la formación** en ámbitos laborales se llevará a cabo sobre la base de una vinculación permanente con el sector productivo. Dada la constante renovación en las demandas de clientes, cambios tecnológicos, de organización y de gestión que se vienen produciendo en los contextos productivos, se precisa un diálogo sistemático con referentes del sector para dotar de pertinencia a la formación profesional. Por este motivo se intenta sostener canales estables de comunicación entre la institución capacitadora y las empresas, que garanticen que la experiencia de las/los participantes del curso en ámbitos laborales cubra las necesidades formativas establecidas en el perfil, a partir de la elaboración de acuerdos que involucren un plan de orientación formativa profesional y un plan tutorial de seguimiento de las pasantías consensuado/s por ambas partes. El equipo directivo y los/as docentes a cargo del módulo deberán desarrollar roles activos en este proceso de comunicación.

Contenidos formativos del bloque

- Se retoman los contenidos trabajados en el resto de los módulos teniendo en cuenta específicamente las modalidades de prestación del servicio y normativas propias de cada establecimiento en el que se realice la práctica profesional.

Resultados de aprendizaje

Al **enfrentar una oportunidad concreta de demostrar competencias**, los/las participantes estarán en condiciones de:

- Desempeñarse en un puesto de trabajo de un establecimiento prestando el servicio de informante turístico/a y recepción para el cual se están capacitando.
- Interactuar con los y las demás integrantes de su equipo de trabajo.
- Insertarse en los procesos de gestión involucrados en la prestación del servicio.
- Participar en forma efectiva en la atención a clientes y clientas durante su permanencia en el establecimiento.
- Consolidar hábitos de trabajo.
- Integrar y aplicar en el desempeño de actividades relativas a la ocupación, los conocimientos y habilidades aprendidos y/o fortalecidos durante el proceso formativo.
- Reconocer las exigencias del ámbito y autoevaluar sus posibilidades contribuyendo a robustecer su proyecto ocupacional personal.
- Ser reconocido/a por empresario/as en atención a sus desempeños profesionales de calidad y demás valores demostrados, lo cual que favorecerá la obtención de empleos.
- La duración del módulo variará de 40 a 80 hs, previa evaluación de la experiencia previa de los y las participantes.

Estrategias y metodología

- El centro de formación generará estrategias de articulación con los establecimientos u oficinas de atención turística, etc. a partir de acuerdos de cooperación.
- El equipo técnico docente del centro de formación tendrá la responsabilidad de difundir la oferta formativa entre los y las empresarios/as o referentes del sector, y otros actores de la comunidad, para viabilizar la relación interinstitucional y obtener con cada establecimiento acuerdos para la realización de las prácticas y pasantías laborales.

- Tanto el centro de formación como la empresa o establecimiento designarán tutores/as que acompañen el proceso de la práctica de formación de cada pasante como así también participen en la evaluación. Se propondrá a lo/as tutores un instrumento de seguimiento y evaluación de las/los pasantes.
- Por otro lado, el módulo deberá estar a cargo del equipo de docentes del curso quienes determinarán:
 - las condiciones del programa formativo genérico y sus adaptaciones a las necesidades de los establecimientos en donde se realizarán las prácticas.
 - el seguimiento de los/las alumnos/as y la relación con el/la tutor/a de la empresa u otro ámbito de realización de la pasantía.
 - el apoyo necesario para trabajar las dudas y dificultades que se presenten
 - y los acuerdos específicos para la implementación de sistemas de evaluación en los que participará cada empresa o ámbito donde se realicen las pasantías.
- Para integrar saberes y capacidades (en las instancias de talleres de seguimiento, evaluaciones, etc) se relacionarán los contenidos desarrollados a lo largo de la totalidad del proceso formativo. También se adicionarán y profundizarán aquellos que tengan que ver con las modalidades propias de gestión y servicio de cada establecimiento y con las prácticas laborales asignadas a cada pasante.
- El centro de formación, conjuntamente con la/s empresa/s diseñará un plan de distribución de días de práctica y horarios de las diferentes pasantías.
- Se tendrá en cuenta que los requisitos de las pasantías se imbriquen con la actividad que se desarrolla en la empresa, por lo tanto supongan un nivel de exigencia para el/la practicante similar al de los/as trabajadores/as, sin perder la perspectiva de la propuesta formativa, respetando el acuerdo con la empresa y las normas de seguridad e higiene del trabajo.

Espacios y materiales

- La formación en ámbitos laborales se llevará a cabo en establecimientos prestadores de servicios de información turística y recepción dentro de empresas hoteleras, alojamientos de diferentes categorías, oficinas de atención al turismo u otros ámbitos desde los cuales se cubra esa función, en diferentes localidades de la zona.

Evaluación

- Realización de las actividades prefijadas de servicio en cada establecimiento donde se desarrollen las prácticas según la normativa y necesidades propias de los puestos de trabajo comprendidos dentro de este perfil. La tutoría de la empresa realizará las observaciones de los y las pasantes asignados/as y completará una ficha de evaluación en la que se calificarán: conocimientos teóricos, asimilación de instrucciones verbales y escritas, ritmos de trabajo, trabajo en equipo, iniciativa, puntualidad asistencia y responsabilidad; manejo de situaciones problemáticas, presentación personal, expresión de deseos de aprender, etc.
- Durante las pasantías: autoevaluación y procesos de elaboración grupal de propuestas de mejora de los servicios que brinda el establecimiento.
- Elaboración individual de un informe sobre la actividad formativo- productiva, destacando aspectos negativos y positivos, para que cada alumna/o y el grupo en conjunto acumulen la actividad de práctica y de evaluación, como instancias de aprendizaje y reflexión colectiva.
- Encuentro de pasantes, como cierre de las actividades, durante el cual intercambiarán opiniones y experiencias sobre los entrenamientos realizados y señalarán fortalezas y debilidades del plan de trabajo desarrollado por cada uno/a.

