

No. de créditos académicos: 2

Horas de trabajo presencial: 2

Horas de trabajo independiente : 4

(Intensidad horaria a la semana)

(Intensidad horaria a la semana)

Horas totales: 6

(Intensidad horaria total a la semana)

Justificación

El arte del buen servicio es un conocimiento que todo Chef debe poseer como parte integral de su formación profesional. En el servicio acertado se proyecta gran parte del éxito del establecimiento. Un servicio excelente, puede corregir a tiempo errores en los procesos de producción de cocina. Un servicio incorrecto, desluce el plato más esmerado. Los dos aspectos van de la mano, sin la armonía entre cocina y los estándares de servicio adecuados, pocas veces se logran obtener resultados exitosos tanto para el cliente, como para el inversionista del negocio.

El oficio de mesero obliga al acercamiento y contacto con un público que espera ser tratado y acogido con formalidad. El mesero es el representante del establecimiento frente al comensal y de su actuación depende que se haga un cliente o una mera venta.

El saludo, el ofrecimiento de la carta, la sugerencia en el menú y en las bebidas, la atención a las observaciones, objeciones y quejas, la cancelación de la cuenta, todos son momentos que están regulados dentro del ritual de la experiencia gastronómica y que exigen dominio.

EL SERVICIO hace parte de las manifestaciones de las relaciones interpersonales, conocimiento importante para alcanzar el éxito a nivel profesional, personal, social e institucional.

Objetivo General

Explorar y vivenciar el conocimiento de la industria de la hospitalidad a nivel internacional, comprendido básicamente en el servicio de mesa, su brigada y funciones, sus técnicas, su proceso histórico, y su aplicación en el mundo de los diferentes tipos de restaurantes y los banquetes, desarrollando una visión analítica del sector que permita identificar tendencias actuales del mercado de la restauración y mejorar las técnicas profesionales y las aptitudes de liderazgo, para ayudar a a implementar líneas de servicio que correspondan a cada tipo de empresa de restauración, y que como resultado de dicha gestión, se den los logros económicos necesarios para mantener el negocio vigente en el mercado, enfatizando el conocimiento general sobre la concepción del menú y la aplicación de las destrezas necesarias para la venta y comercialización del mismo.

Potencias que adquiere el estudiante

- Desarrolla y aplica las técnicas adecuadas de atención al cliente según el establecimiento y evento, a través del reconocimiento de los tipos de servicio y los estándares establecidos..
- Clasifica y diferencia los servicios de alimentación del entorno.
- Desarrolla la habilidad básica para la elaboración del menú y conceptualización de la carta.
- Aplica normas de presentación personal y expresión corporal propias de la industria.
- Hace uso correcto del menaje de servicio según la ocasión y el menú ofrecido y cuida del mismo.
- Desarrolla la labor de mesero o Maitre según las habilidades individuales, el organigrama establecido y el manual de funciones.
- Integra los saberes de la hospitalidad y la cultura administrativa.

Unidad temática 1

<<Introducción al mundo del servicio>>

Objetivo General y Específicos

Describir las generalidades del servicio y reseñar los diferentes momentos históricos que el hombre ha vivido con respecto a las costumbres de la mesa.

Identificar los lineamientos generales del sector turismo y relacionar las distintas alternativas profesionales que ofrece el mismo

Temas	Horas de trabajo			Metodología	Medios Educativos requeridos
	HTP	HTI	HTS		
<ul style="list-style-type: none"> • Generalidades del servicio y su evolución histórica. • La industria de la hospitalidad • Introducción al turismo. • Campos de acción en el servicio 	9	18	27	Exposición: explicación de un tema mediante una técnica motivante que logre interesar al auditorio, generalmente se acompaña de apoyos visuales para ilustrar la temática. Presentación de un tema lógicamente estructurado, en donde el recurso principal es el lenguaje oral, aunque también puede ser el texto escrito. Construcción de una comunidad de indagación y sentido desde: Reflexión: espacio interdisciplinario para la sensibilización, el reconocimiento y la revaloración de los conceptos de referencia. Participación: dinámica en la que se recoge la diversidad del saber de los participantes y su experiencia cotidiana frente a los temas abordados.	<ul style="list-style-type: none"> • Lectura y escritura sobre los textos referentes • Charlas catedráticas • Conversatorios • Salidas de campo • Ejercicios prácticos con los sentidos • Talleres reflexivos / autoobservación • Debates • Mesas redondas
TOTAL HORAS	9	18	27		

Nota: HTP son horas de trabajo presencial, HTI son horas de trabajo independiente y HTS son horas de trabajo semanal.

El anterior cuadro se realiza por cada unidad temática de la asignatura.

Unidad temática 2

<<El restaurante>>

Objetivo General y Específicos

Clasificar los diferentes establecimientos en la industria de la restauración, y distinguir las características propias de cada uno de ellos.

Enlistar y definir la concepción, tendencias, orden y diseño del menú y la carta.

Identificar los diferentes tipos de servicio que se pueden ofrecer en el mundo de la restauración.

Temas	Horas de trabajo			Metodología	Medios Educativos requeridos
	HTP	HTI	HTS		
<ul style="list-style-type: none"> • Generalidades, clasificación mundial y glosario • Tipos de establecimientos • El menú y la carta, conceptualización y diseño. • lineamientos para desarrollo de trabajo sobre Servicio de Mesa. • Tipos de servicio, orden y lenguaje. • Tipos y disposición de la mesa. 	10	20	30	Exposición: explicación de un tema mediante una técnica motivante que logre interesar al auditorio, generalmente se acompaña de apoyos visuales para ilustrar la temática. Presentación de un tema lógicamente estructurado, en donde el recurso principal es el lenguaje oral, aunque también puede ser el texto escrito. Construcción de una comunidad de indagación y sentido desde: Reflexión: espacio interdisciplinario para la sensibilización, el reconocimiento y la revaloración de los conceptos de referencia. Participación: dinámica en la que se recoge la diversidad del saber de los participantes y su experiencia cotidiana frente a los temas abordados.	<ul style="list-style-type: none"> • Lectura y escritura sobre los textos referentes • Charlas catedráticas • Conversatorios • Salidas de campo • Ejercicios prácticos con los sentidos • Talleres reflexivos / autoobservación • Debates • Mesas redondas • Aula de clases • Lecturas previas • Conversatorios • Salida de campo
TOTAL HORAS	10	20	30		

Nota: HTP son horas de trabajo presencial, HTI son horas de trabajo independiente y HTS son horas de trabajo semanal.

El anterior cuadro se realiza por cada unidad temática de la asignatura.

Unidad temática 3

<<Etiqueta y protocolo>>

Objetivo General y Específicos

Relacionar el uso del menaje de mesa con el tipo de servicio ofrecido y el evento a desarrollar.

Reconocer los fundamentos generales del protocolo y su importancia tanto en la vida profesional como en el entorno social.

Temas	Horas de trabajo			Metodología	Medios Educativos requeridos
	HTP	HTI	HTS		
<ul style="list-style-type: none"> • Formas, calidades y usos del menaje de mesa. • Los componentes de la experiencia gastronómica. • El cliente, la razón de ser del negocio. • Introducción al Protocolo y a la Etiqueta. • La comunicación empresarial, organigrama y funciones de la brigada de servicio. • La presentación personal • Los modales de mesa, la servilleta y el mantel. 	10	20	30	Exposición: explicación de un tema mediante una técnica motivante que logre interesar al auditorio, generalmente se acompaña de apoyos visuales para ilustrar la temática. Presentación de un tema lógicamente estructurado, en donde el recurso principal es el lenguaje oral, aunque también puede ser el texto escrito. Construcción de una comunidad de indagación y sentido desde: Reflexión: espacio interdisciplinario para la sensibilización, el reconocimiento y la revaloración de los conceptos de referencia. Participación: dinámica en la que se recoge la diversidad del saber de los participantes y su experiencia cotidiana frente a los temas abordados.	<ul style="list-style-type: none"> • Lectura y escritura sobre los textos referentes • Charlas catedráticas • Conversatorios • Salidas de campo • Ejercicios prácticos con los sentidos • Talleres reflexivos / autoobservación • Debates • Mesas redondas • Aula de clases • Lecturas previas • Conversatorios • Salida de campo
TOTAL HORAS	10	20	30		

Nota: HTP son horas de trabajo presencial, HTI son horas de trabajo independiente y HTS son horas de trabajo semanal.

El anterior cuadro se realiza por cada unidad temática de la asignatura.

Guía Resumen - Eventos Evaluativos

Tipo de Evaluación	Valor porcentual	Observaciones
Examen parcial 8ª semana del calendario académico institucional	[25%]	<ul style="list-style-type: none"> • Prueba escrita de pregunta abierta: tipo de cuestionarios que están formados por una serie de preguntas abiertas, donde se solicita a los participantes que escriban sus respuestas de forma narrativa. Se debe especificar bajo qué criterios se calificará este tipo de pregunta. • Pruebas estructuradas: examen que se elabora para identificar los logros en el aprendizaje de los estudiantes. Tienen como característica principal un enunciado y varias alternativas de respuesta. • Práctica supervisada: forma de asesoría en la que el estudiante realiza una serie de actividades propias de un ambiente de trabajo real, bajo la supervisión del Profesor.
Seguimiento 1	[25%]	<ul style="list-style-type: none"> • Ejercicios estructurados por el profesor donde se articula el conocimiento teórico con el práctico • Trabajo individual
Seguimiento 2	[25%]	Ejercicio con los sentidos "Experiencia y conocimiento" Trabajo en grupo
Examen final 17ª semana del calendario académico institucional	[25%]	<ul style="list-style-type: none"> • Prueba escrita de pregunta abierta: tipo de cuestionarios que están formados por una serie de preguntas abiertas, donde se solicita a los participantes que escriban sus respuestas de forma narrativa. Se deben especificar bajo qué criterios se calificará este tipo de pregunta. • Pruebas estructuradas: examen que se elabora para identificar los logros en el aprendizaje de los estudiantes. Tienen como característica principal un enunciado y varias alternativas de respuesta. • Práctica supervisada: forma de asesoría en la que el estudiante realiza una serie de actividades propias de un ambiente de trabajo real, bajo la supervisión del Profesor.