



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE SINALOA
FACULTAD DE CIENCIAS DE NUTRICIÓN Y GASTRONOMÍA
LICENCIATURA EN GASTRONOMÍA
PROGRAMA DE ESTUDIOS



1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN			
UNIDAD DE APRENDIZAJE O MÓDULO	TÉCNICAS DE SERVICIO Y MONTAJE		
Clave:	2119		
Ubicación	Segundo Semestre – Academia: Servicio y enología.		
Horas y créditos:	Teóricas: 32 H	Prácticas: 32 H	Estudio Independiente: 32 H
	Total de horas: 96 H		Créditos: 6
Competencia (s) del perfil de egreso a las que aporta:	E.5. Aplica los métodos de presentación y montaje de servicios, para la realización de eventos, banquetes y muestras, aplicando los principios básicos de etiqueta y protocolos en el servicio al cliente.		
Componentes de la competencia que se desarrollan en la Unidad de Aprendizaje:	<p>Conocer e identificar los distintos tipos de servicios que existen así como los elementos necesarios para su realización. Detectar las necesidades de un establecimiento de acuerdo a su giro gastronómico y al segmento de mercado para el cual fueron pensados Desarrollar y crear el clima propicio para brindar la mejor atención al comensal teniendo en cuenta la calidad y la excelencia.</p> <p>Organizar estrategias para un mejor servicio con base en trabajo en equipo.</p> <p>Establecer tiempos para el desarrollo, elaboración de los platillos.</p> <p>Conoce los métodos y técnicas de montaje, servicio y conducción protocolaria.</p>		
Unidades de aprendizaje relacionadas:	Gastronomía Francesa, Panadería básica.		
Responsables de elaborar el programa:	LG. Bernal Molina Graciela Margarita LG. Monárrez Ramírez Pedro LG. Sánchez Castillo Luis Florencio		Fecha:
Responsables de actualizar el programa:	LG. Bernal Molina Graciela Margarita LG. Espinoza Beltrán Alejandra Danaé		Fecha: 22 de Marzo de 2019
2. PROPÓSITO			
Conocer e identificar los distintos tipos de servicios que existen así como los elementos necesarios para su realización. Detectar las necesidades de un establecimiento de acuerdo a su giro gastronómico y al segmento de mercado para el cual fueron pensados Desarrollar y crear el clima propicio para brindar la mejor atención al comensal teniendo en cuenta la calidad y la excelencia.			
3. SABERES			
Teóricos:	Analiza y decide las necesidades materiales y de servicio de un establecimiento o de un evento gastronómico. Detecta el empleo adecuado de los materiales según la gama de platillos a ofrecer. Decide la cantidad de los materiales y equipos a utilizar. Conoce el protocolo de servicio según el tipo de evento o situación. Comprende y describe las actitudes y características del servicio y trato adecuado hacia el comensal.		
Prácticos:	Aplica y pone de manifiesto el uso práctico de los elementos y equipos de servicio. Desarrolla los conocimientos adquiridos acerca de los tipos de servicio al comensal. Comunica al comensal o		

	cliente la inquietud de brindar la mayor satisfacción posible y lo ejecuta efectuando acciones concretas.
Actitudinales:	Aprecia y asume la responsabilidad de conjuntar el uso de los elementos adecuados en un servicio y busca brindar el mejor trato posible. Cuida la práctica adecuada del servicio Se conduce con educación y amabilidad hacia los comensales o clientes.

4. CONTENIDOS

1. INTRODUCCIÓN AL SERVICIO Y MONTAJE

2. Elementos para el servicio.

- 1.1 El menú.
- 1.2 Loza.
- 1.3 Plaqué.
- 1.4 Cristalería.
- 1.5 Blancos.
- 1.6 Mobiliario y equipo.
- 1.7 Mise en place.
- 1.8 Utensilios y equipos.

3. El montaje y presentación del área de servicio

- 2.1 En Cafeterías.
- 2.2 En Restaurante.
- 2.3 En Restaurante de Especialidades.
- 2.4 En Banquetes.
- 2.5 Catering.
 - 2.5.1 Coffee Break.
- 2.6 Doblado de servilleta.

4. Los diferentes estilos de servicio.

- 3.1 Procedimientos.
 - 3.1.1 Para recibir al comensal.
 - 3.1.1.1 Hostess.
 - 3.1.1.2 Mesero.
 - 3.1.2 Para servir alimentos.
 - 3.1.3 Para servir bebidas.
 - 3.1.4 Durante el servicio.
 - 3.1.5 Para presentar la cuenta.
 - 3.1.6 Para despedir al cliente.

5. La etiqueta.

- 4.1 Presentación personal.
- 4.2 Modales y lenguaje.
- 4.3 Normas de urbanidad.
- 4.4 Trato al comensal, actitudes y habilidades a desarrollar.
- 4.5 El cuidado personal de quienes realizar el servicio al comensal.

17. ACTIVIDADES PARA DESARROLLAR LAS COMPETENCIAS

Actividades sugeridas para el docente:

- Exposición del tema.
- Retroalimentación sobre el tema.
- Asesoramiento en la aplicación de instrumentos.
- Asesoramiento en la utilización del software.
- Asesoramiento en la utilización de los instrumentos para el diagnóstico.
- Organizar y coordinar el trabajo de los equipos dentro del proceso de aprendizaje, de los aspectos teóricos-prácticos.
- Propiciar ambientes de aprendizaje acorde a las necesidades de los alumnos y los objetivos de aprendizaje
- Solicitar trabajos y tareas escritas y retroalimentarlos.
- Solicitar a los alumnos exponer ante el grupo promoviendo el análisis, la apropiación y la transmisión clara del material, evitando la repetición mecánica del mismo.
- Exposición gráfica- oral frente a grupo.
- Asesoría y acompañamiento en el proceso de aprendizaje.

Actividades sugeridas para el estudiante:

- Lectura previa del tema.
- Ejercicios sobre la ética profesional.
- Aplicación de los instrumentos.
- Aplicación del software.
- Aplicación de los instrumentos para el diagnóstico.
- Participación activa y dinámica en todas y cada una de las actividades implementadas por el docente.
- Participar de manera proactiva en la retroalimentación de tareas y trabajos encomendados previamente por el docente.
- Realizar exposiciones frente al grupo de manera analítico-crítico, demostrando una apropiación adecuada de los contenidos temáticos, evitando la repetición mecánica a través de la lectura.
- Llevar a cabo búsqueda de información desde diferentes marcos de referencia.
- Realizar los trabajos en equipo y colaborativos conforme a las instrucciones dadas por el docente.
- Asistir a clases en horarios acordados por la unidad académica.
- Entregar las evidencias de forma puntual.

6. EVALUACIÓN DE LAS COMPETENCIAS

6.1. Evidencias	6.2 Indicadores de calidad generales
<ul style="list-style-type: none"> • Prácticas de manejo de charolas. 	Recorre un trayecto determinado en el cual debe guardar equilibrio y cuidado de los alimentos y bebidas que transporta. Tiene una actitud mesurada, llega a la mesa y sirve al comensal de manera adecuada.
<ul style="list-style-type: none"> • Prácticas de montaje de mesas 	Monta una mesa con todos los elementos: mantel, plaqué, vajilla y objetos decorativos de acuerdo a la ocasión (informal, formal, de gala). Desarrolla dicha actividad con medición de tiempo y de manera satisfactoria.
<ul style="list-style-type: none"> • Doblado de servilletas 	Demuestra su conocimiento, creatividad y habilidad para doblar servilletas de manera original, utiliza esto como un elemento decorativo de la mesa.
<ul style="list-style-type: none"> • Prácticas de trato al comensal y descripción de platos. 	Se somete a simulaciones de atención al cliente evaluando su paciencia, espíritu de servicio, educación y conocimiento de los platos que son servidos.
<ul style="list-style-type: none"> • Investigación acerca de los tipos de servicio existentes. 	Revisa y analiza materiales en video, documentales o películas sugeridos por el profesor. Elabora un resumen donde menciona y justifica los puntos que llamaron su atención.

6.3. Calificación y acreditación:

Las prácticas se realizarán de manera mensual y tendrán un valor del 30% de la calificación mensual. Se realizarán pequeños exámenes sorpresa a lo largo de la unidad acerca de los contenidos teóricos vistos en clase, los cuales tienen un valor del 20% de la calificación mensual.

La evaluación mensual tendrá un valor del 50%
Para tener derecho a examen el alumno deberá asistir al 80% de las clases
La evaluación final se hará en conjunto con la materia de cocina francesa a través de un evento en el cual los alumnos pondrán de manifiesto lo aprendido.

7. FUENTES DE INFORMACIÓN

Básica:

- **Reay, Julia. ADMINISTRACIÓN DEL SERVICIO DE ALIMENTOS.** Editorial Trillas
- **Morfín H., Maria del Carmen. Administración de comedor y Bar.** Editorial Trillas.

Complementaria:

- **Richero, Alicia. EVENTOS. Guía práctica para su planeación y ejecución.** Editorial Trillas
- **Dahmer, Sondra J. — Kahl, Kurt W. MANUAL PARA MESEROS.** Editorial Trillas
- **Reay, Julia. RESTAURANTERÍA BÁSICA. Administración del servicio de alimentos.** Editorial trillas
- **Shuterland, Douglas. SERVICIO DE RESTAURANTERÍA. Manejo eficiente de los elementos para el servicio profesional de comidas.** Editorial Trillas
- **Secture. PUESTO DE AYUDANTE DE MESERO.** Editorial Noriega
- **William B. Martín. GUÍA DE SERVICIOS EN RESTAURANTES.** Editorial Trillas
- **Ginders, James. ARREGLO ARTÍSTICO DE SERVILLETAS.** Editorial Trillas

8. PERFIL DEL PROFESOR:

Egresado de la carrera de gastronomía .

Ser observador y poder apreciar todos los detalles que engloban un buen servicio.

Tener conocimiento acerca de los distintos tipos de servicio al comensal, las ocasiones en las que se llevan a cabo y la manera de realizarlos.

Dominar el uso del plaqué y la vajilla según los distintos platos que se van a servir en un servicio gastronómico. Saber planificar la cantidad de vajilla y plaqué necesarios para un servicio o para abastecer un restaurante.

Saber, conocer y discernir el concepto de buen servicio y tener parámetros de exigencia, conocimiento y reconocimiento de puntos fuertes y débiles o de riesgo en un servicio.

Conocer acerca de los elementos que participan al poner una mesa y poder conjuntarlos de manera armónica (mantel, servilletas, vasos, copas, plaqué, decoraciones). Saber tomar en cuenta la gama de colores según el tipo de evento y llevar a cabo montajes que conjunten la funcionalidad, la estética y la practicidad.

Conocer la importancia de las relaciones humanas y el factor cliente-prestador de servicio.