

PROPUESTA FORMATIVA**CFP N° 19****CICLO LECTIVO: 2026****Docente (Apellido y Nombre):** Bruno Ezequiel Rossi**Sector productivo:** Gastronomía**Subsector:** Salón**Trayecto formativo:** Mozo/camarero de salón**Certificación:** MOZO/CAMARERO DE SALON**Marco referencial (Resol. / Disp., HS, Nivel de certificación):**Res. CFE Nro. 149/11. Anexo X. Carga horaria: 240 hs.
Certificado de Formación Profesional Inicial Nivel I**Población destinataria:** - Formación primaria acreditada a través de certificaciones oficiales del sistema educativo nacional (ley 26206). - Edad mínima 18 años - La propuesta está destinada a personas que se desempeñen en el sector de servicios turísticos y que necesiten mejorar y /o ampliar sus conocimientos; y a personas para las cuales la capacitación constituye una posibilidad para insertarse en el campo laboral.**Perfil profesional del egresado:**

El egresado será capaz de satisfacer las necesidades del cliente atendiendo y asesorando al mismo durante todo el servicio; reunirá la información relativa al menú y a la disponibilidad de alimentos y bebidas; organizará su plaza de trabajo preparando y acondicionando los recursos materiales. Promoverá y venderá los alimentos y bebidas considerando las necesidades de los clientes y los requerimientos de la organización, preservando las normas de seguridad e higiene en la manipulación de alimentos.

Fundamentación:

La capacitación se desarrolla en dos grandes módulos en lo que respecta al curso en sí. Los módulos nodales de Mozo son por una parte, la Organización de Plaza de trabajo, Elementos y Materias Primas, y por otra, el módulo Atención al cliente, Promoción y venta de alimentos y bebidas. Son necesarios además los módulos de Inglés y Seguridad e Higiene, desarrollados en el Marco de Referencia. El presente curso tiene como propósito acompañar al alumno en su proceso formativo, para que pueda estar preparado e insertarse en el mundo del trabajo de manera directa, tanto en establecimientos hotelero- gastronómico como así también en eventos de salón. El Mozo/Camarera de Salón debe conocer las tareas y capacidades a adquirir, y además desarrollar aspectos comunicacionales y de hospitalidad a la hora de atender a los comensales, huéspedes y clientes. Los alcances y condiciones del rol profesional tienen en cuenta que, el Mozo reunirá la información relativa al menú y a la disponibilidad de alimentos y bebidas. También organizará su plaza de trabajo preparando y acondicionando los recursos materiales. Promoverá y venderá los alimentos y bebidas considerando las necesidades de los clientes y los requerimientos de la organización. La puesta a punto del Salón, el mobiliario que integra el mismo, como así también de los elementos de trabajo y la higiene personal son patrones fundamentales para alcanzar la excelencia en la calidad de servicio a la hora de atender al comensal, huésped o cliente. El servicio de cafetería e infusiones presenta una gran diversidad de clasificaciones, tanto en lo que respecta a la cafetería, té e infusiones calientes y frías, por lo cual resulta imprescindible que el participante adquiera los conocimientos que demanda el mundo del trabajo en busca de satisfacer las necesidades de clientes, cada vez más informados. Es una necesidad creciente que las Mozas/os sepan sobre características y servicio de vinos, al igual que su maridaje con diferentes platos.

Carga horaria total: 240 **Hs. semanales:** 12 **Duración:** Cuatrimestral

Prácticas profesionalizantes:

Uno de los ejes de la propuesta es situar y presentar al participante en el ámbito donde realiza sus Prácticas Profesionalizantes, para que fortalezca sus aspectos relacionados con lo visto en el aula, como así también para que incorpore las rutinas de actividades a realizarse en el puesto de trabajo correspondiente a Moza/o- Camarero/a de Salón. A las Prácticas Profesionalizantes que se lleven a cabo en el aula, se le suman durante el trayecto formativo la participación en Prácticas Profesionalizantes en establecimientos hoteleros-gastronómicos locales, por un total de 80 horas de reloj. Las jornadas serán de lunes a viernes, con un total de 4 horas diarias, durante 4 semanas, o de martes a sábado, o de manera que pueda completar 5 jornadas por semana como máximo y 20 jornadas en total de su período de Prácticas. Su objeto fundamental es poner en práctica saberes profesionales significativos sobre procesos de servicios hoteleros-gastronómicos, que tengan afinidad con el futuro entorno de trabajo. Asimismo, pretenden familiarizar e introducir a los estudiantes en los procesos y el ejercicio profesional vigentes para lo cual utilizan un variado tipo de estrategias ligadas a la dinámica profesional e integración al mundo del trabajo. Se sugiere que las prácticas sean organizadas, implementadas y acompañadas por diferentes integrantes del Centro de Formación Profesional, es decir, por el Cuerpo directivo, cuerpo pedagógico y docente, debido a la complejidad que implican las mismas y a las diferentes situaciones que involucran su realización. Por otro lado, la parte representada por propietario, gerente o encargado de salón acompañara, guiará y evaluará la estadía de los estudiantes durante en el puesto en el cual vivencie las distintas tareas y actividades relacionadas con el puesto laboral en el cual se capacita.

CFP N°	19	PLANIFICACIÓN DE:	Mozo/Camarera de Salón		
MÓDULO:	Organización de Plaza de trabajo, Elementos y Materias Primas.				
INTRODUCCIÓN	UNIDAD I: Puesta a Punto de Plaza de Trabajo, Preparación y Disponibilidad de Elementos de trabajo y Materias Primas, para el desarrollo de las actividades según modalidad del establecimiento.				
CAPACIDADES	Acondiona y reorganiza el área para el desarrollo de las actividades, distinguiendo elementos de trabajo, utensilios y vajilla, según distintos tipos de servicios y de eventos.				
DESEMPEÑOS	<ul style="list-style-type: none"> • Identifica la plaza de trabajo • Prepara y mantiene en estado adecuado los elementos de trabajo a utilizar dependiendo del tipo de servicio y sus variaciones. • Acondiona los elementos de trabajo antes y durante el servicio, notificando faltantes al superior a cargo. • Repone los elementos de trabajo de acuerdo a la necesidad del servicio y durabilidad, preservando la seguridad alimentaria. 				
CONTENIDOS	ESTRATEGIAS DIDÁCTICAS	ENTORNO FORMATIVO	CARGA HORARIA	EVALUACIÓN	
El mobiliario del salón comedor tradicional. Reglas básicas de presentación del salón. Verificación de estado del mobiliario. Problemas propios del campo laboral: resolución de imprevistos. Principios fundamentales. Limpieza y preparación del salón comedor. Distribución y preparación de las mesas. Lencería usada en el comedor. Mise en Place. El mobiliario destinado al uso del cliente y el mobiliario destinado al servicio. Maquinarias y aparatos del comedor. El material de restaurante. Cálculo y dotaciones del material. El comedor: Diseño y distribución en planta de equipos, mobiliario e instalaciones. La preparación del servicio comedor. La mise en place. Limpieza, repaso del material Montaje de mesas y aparadores. Cartas/ Menues. Coordinación con cocina. Distribución del trabajo. Peticiones de suministro. Estudios de Tiempos recorridos y procesos. Control de Calidad. Clasificación y tipo de presentación de manteles y servilletas. Tipos de decoraciones. Ubicación y formatos. Montaje de la mesa a la carta. El montaje de la mesa a demanda. Normas de Protocolo y Ceremonial. Clasificación de utensilios, vajilla, copas, platería, blancos. Combinatorias conforme al menú. Presentaciones. La Carta. Menú. Comanda. Circuito.	Las estrategias se focalizarán en la Puesta a Punto del salón por parte del estudiante del curso de Mozo-Camarera de Salón, para lo cual es necesario identificar los elementos de trabajo mediante actividades de lecto-escritura por un lado, y mediante la simulación y realización de tareas correspondiente al puesto de trabajo de Moza/o-Camarero/a de Salón, antes de atender a un cliente Se proponen una clase teórica/práctica y una clase práctica por semana las cuales impliquen un proceso de enseñanza-aprendizaje, y permiten además que el alumno: Se presente y desarrolle los temas relacionados con los contenidos. Se proyectarán videos con trabajos prácticos a resolver mediante su visualización y después de culminada su proyección. Se propondrá espacio de prácticas áulicas en donde se apliquen los conocimientos adquiridos relacionados con la puesta a punto del salón para brindar los diferentes servicios que el cliente requiera. Se pondrá en práctica todo lo enseñado-aprendido durante las clases teóricas, en clases prácticas destinada a una "fase preparatoria para brindar el servicio de "Mozo/a", cerrando el proceso de enseñanza-aprendizaje del módulo en prácticas profesionalizantes una vez adquirida las capacidades correspondientes al mismo, tanto en establecimientos gastronómicos y eventos sociales.	Desodorantes de ambiente; lustra mueble liquido; alcohol; franelas; Isolina; servilletas de servicio, servilletas de mesa, servilleta de papel; individuales, manteles y cubre manteles; vajilla de loza; vajilla de acero inoxidable; cubiertos; cristalería; confección e impresión de cartas y comandas.	20 horas	Se llevará una planilla de seguimiento del proceso de enseñanza aprendizaje en el aula, solicitando: Verificar los elementos de trabajo, su integridad y limpieza: cristalería, vajilla, cubiertos, así como su rápida reposición considerando la variación del servicio. Controlar condiciones de: desarme de mesas; el estado del mobiliario; desarme, alineamiento y armonía del sector. Verificar condiciones de integridad y limpieza del sector para el servicio. Verificar conocimiento de la estructura general del local y sus respectivas salidas de emergencias y servicios de este; y de procedimiento ante emergencias. Verificar condiciones del menú o carta, y el estado de las materias primas. Verificar armado de una mise-en-place de un servicio básico. Verificar estado de higiene y pulcritud de servilletas, manteles, individuales, etc.	
REQUISITOS DE APROBACIÓN	Cumplir con el 80% de la realización de trabajos prácticos. Completar satisfactoriamente las prácticas profesionalizantes en establecimientos hoteleros				

CFP N°	19	PLANIFICACIÓN DE:	Mozo/Camarera de Salón		
MÓDULO:	Organización de Plaza de trabajo, Elementos y Materias Primas.				
INTRODUCCIÓN	UNIDAD II: Reunir la información relativa a los platos de comida según la modalidad de servicio del establecimiento y el tipo de menú, cotejando la existencia de sus ingredientes.				
CAPACIDADES	Identifica platos y bebidas de establecimientos locales según la modalidad de servicio del establecimiento.				
DESEMPEÑOS	<ul style="list-style-type: none"> • Obtiene información de los platos de comida considerando cantidades, ingredientes, tiempo y formas de elaboración de acuerdo con la producción del sector cocina. • Verifica y actualiza la información antes y durante el desarrollo del servicio considerando una comunicación fluida con el sector cocina. • Verifica estado de la carta considerando su actualización, con las ofertas gastronómicas completas, legibilidad y presentación para el servicio. 				
CONTENIDOS	ESTRATEGIAS DIDÁCTICAS	ENTORNO FORMATIVO	CARGA HORARIA	EVALUACIÓN	
Alimentos y Bebidas. Manipulación de alimentos y bebidas. Planificación del trabajo. Tipos de comidas. Comidas típicas. Ingredientes. Tiempo de cocción y espera. Maridaje. Vegetales, cortes de carnes, condimentos. Bebidas. Clasificación.	Se proponen una clase teórica/práctica y una clase práctica por semana las cuales impliquen un proceso de enseñanza-aprendizaje, y permiten además que el alumno: Se presentarán y desarrollarán los temas relacionados con los contenidos. Se proyectarán videos con trabajos prácticos a resolver mediante la visualización y después de culminada su proyección. Se propondrán espacio de socialización e intercambio de conocimiento para construir definiciones propias y vocabulario técnico que permita al alumno asesorar al cliente. Se propondrá espacios donde se simule la atención al cliente asistiendo a diferentes tipos de establecimientos hotelero-gastronómico, en el cual el/la Mozo/a asesoren al cliente en cuanto a temas relacionados con la comida y bebida. El desarrollo de los contenidos conceptuales, objetivos y aspectos a evaluar se abordarán procurando una jerarquización de menor a mayor complejidad de los mismos. Se pondrá en práctica todo lo enseñado durante las clases teóricas, en clases prácticas destinada a una "fase preparatoria para brindar el servicio de "Mozo/a", cerrando el proceso de enseñanza-aprendizaje del módulo en prácticas profesionalizantes una vez adquirida las capacidades correspondientes al mismo, tanto en establecimientos gastronómicos y eventos sociales.	Información de platos y bebidas de establecimientos locales. Platos varios de loza; copas varias; cubiertos varios. Proyector y pantalla; computadora; hojas A4; Fotocopiadora escolar.	15 horas	presentación del mozo en el sector Salón y se le solicitará: Verificar el estado de las cartas y menús; verificar disponibilidad y faltantes de platos; verificar tiempos y formas de elaboración; verificar variantes de menús y platos; verificar disponibilidad y faltantes de bebidas; controlar y verificar condiciones de pago o facturación; verificar valores en carta y en facturas; controlar condiciones (tipos y precios) de la actividad promocional; Verificar variantes de vinos; verificar valores en carta y en facturas; verificar actualización y cambios de las promociones. Además, se evaluará mediante planilla de seguimiento del proceso de enseñanza aprendizaje en el aula.	
REQUISITOS DE APROBACIÓN	Cumplir con el 80% de la realización de trabajos prácticos. Completar satisfactoriamente las prácticas profesionalizantes en establecimientos hoteleros				

CFP N°	19	PLANIFICACIÓN DE:	Mozo/Camarera de Salón		
---------------	-----------	--------------------------	------------------------	--	--

MÓDULO:	Organización de Plaza de trabajo, Elementos y Materias Primas			
INTRODUCCIÓN	UNIDAD III: Servicio de Cafetería e infusiones			
CAPACIDADES	Reúne la información relativa sobre clasificaciones y preparaciones de cafés, infusiones y bebidas calientes según la modalidad de la organización.			
DESEMPEÑOS	<ol style="list-style-type: none"> 1. Prepara y reconoce diferentes tipos de cafés, infusiones y bebidas calientes y frías. 2. Verifica, reponer los insumos para la elaboración de infusiones calientes, reponer bebidas frescas y verificar las temperaturas adecuadas de las mismas. 3. Brinda diferentes servicios de té según ceremoniales. 4. Verifica los límites de tiempo de despacho de infusiones de la carta de acuerdo a lo informado por el sector barra y al volumen del servicio. 			
CONTENIDOS	ESTRATEGIAS DIDÁCTICAS	ENTORNO FORMATIVO	CARGA HORARIA	EVALUACIÓN
Desayunos y meriendas: clasificación. Café: historia; clasificación; valoración (acidez, fragancia, cuerpo); preparación (con leche; lágrima; cortado; capuchino; con diferentes bebidas; etc.); conservación y almacenaje; presentación. Té: variedades (digestivos, regionales); propiedades; elaboración; conservación y almacenaje.	Se proponen una clase teórica/práctica y una clase práctica por semana las cuales impliquen un proceso de enseñanza-aprendizaje, y permiten además que el alumno: Se presentarán y desarrollarán los temas relacionados con los contenidos. Se proyectarán videos con trabajos prácticos a resolver mediante la visualización y después de culminada su proyección. Se propondrán espacio de socialización e intercambio de conocimiento para construir definiciones propias y vocabulario técnico que permita al alumno asesorar al cliente. Se propondrá espacio de prácticas áulicas profesionalizantes donde se realicen los servicios de desayuno y meriendas, servicio de café y servicio de té, como así también se promoverán espacio incorporando a los diálogos comunicacionales entre Mozo/a y cliente los conocimientos correspondientes a los servicios mencionados. El desarrollo de los contenidos conceptuales, objetivos y aspectos a evaluar se abordarán procurando una jerarquización de menor a mayor complejidad de los mismos. Se pondrá en práctica todo lo aprendido durante las clases teóricas, en clases prácticas destinada a una "fase preparatoria para brindar el servicio de Mozo", cerrando el proceso de enseñanza-aprendizaje del módulo en prácticas profesionalizantes una vez adquirida las capacidades correspondientes al mismo, tanto en establecimientos gastronómicos y eventos sociales.	Servicio de Cafetería e infusiones Varios Ternos de café de loza. Tazas de té. Teteras, lecheras, azucareras. Máquina De Café Expresó Rilo 3 Bocas Computada Café varias. Té varios. Infusiones varias	15 horas	La evaluación se focalizará en la presentación del mozo en el sector Salón y se le solicitará: Preparar diferentes tipos de cafés, infusiones y bebidas calientes y frías; verificar, reponer los insumos para la elaboración de infusiones calientes, reponer bebidas frescas y verificar las temperaturas adecuadas de las mismas. Además, se evaluará mediante planilla de seguimiento del proceso de enseñanza aprendizaje en el aula.
REQUISITOS DE APROBACIÓN	Cumplir con el 80% de la realización de trabajos prácticos. Completar satisfactoriamente las prácticas profesionalizantes en establecimientos hoteleros			

CFP N°	19	PLANIFICACIÓN DE:	Mozo/Camarera de Salón		
MÓDULO:	Organización de Plaza de trabajo, Elementos y Materias Primas				
INTRODUCCIÓN	UNIDAD IV: Servicio de vinos y maridaje				
CAPACIDADES	Conoce procedimiento y ceremonial de diferentes servicios de vinos según características de la cepa, como así también la manipulación de estos.				
DESEMPEÑOS	<ol style="list-style-type: none"> 1. Brinda diferentes servicios de vinos según características de los mismos. 2. Maneja temperaturas adecuadas de vinos. 3. Reconoce maridaje de diferentes vinos con platos y comidas de la zona para asesorar al cliente y satisfacer sus necesidades. 4. Verifica los límites de tiempo de despacho de vinos de la carta de acuerdo a lo informado por el sector barra y al volumen del servicio. 				
CONTENIDOS	ESTRATEGIAS DIDÁCTICAS	ENTORNO FORMATIVO	CARGA HORARIA	EVALUACIÓN	
Vinos y maridaje. Clasificación de vinos: cepas blancas (varietales y genéricas); cepas tintas (varietales y genéricas); vinos rosados y espumantes. Tipos de vinos (jóvenes, maduros, ligeros, con cuerpo, etc.). Platos y vinos (maridaje).	Se proponen una clase teórica/práctica y una clase práctica por semana las cuales impliquen un proceso de enseñanza-aprendizaje, y permiten además que el alumno focalice los siguientes aspectos de la integración con el cliente: Se hará hincapié en el servicio de vinos según características generales de cepas. Se practicará descorche y técnicas de cómo servir el vino de manera elegante. Se interpretarán catas de vinos y características propias de cada cepa según región de origen. Se propondrán espacio de degustación de cepas de vinos, teniendo en cuenta el gusto del cliente y/o armonía con los platos brindados por establecimientos de la localidad. Se propondrá espacio de comunicación oral donde el/la Mozo/a asesora al cliente según propiedades de los vinos y pondrá en práctica el servicio de vino blanco, el servicio de vino tinto, etc. además se evaluará integralmente la claridad de comunicación; capacidad de empatía; tono de voz; cortesía; lenguaje corporal; escucha activa, vista en todos los módulos del curso. • El desarrollo de los contenidos conceptuales, objetivos y aspectos a evaluar se abordarán procurando una jerarquización de menor a mayor complejidad de los mismos. Se pondrá en práctica todo lo enseñado durante las clases teóricas, en clases prácticas destinada a una "fase preparatoria para brindar el servicio de "Mozo/a", cerrando el proceso de enseñanza-aprendizaje del módulo en prácticas profesionalizantes una vez adquirida las capacidades correspondientes al mismo, tanto en establecimientos gastronómicos y eventos sociales.	Mesas de servicio. Porta fraperas. Fraperas. Decantador inclinado. Decantador común. Canastas de vinos. Copas de degustación. Vinos varios. Embutidos regionales autorizados bromatológicos.	15 horas	La evaluación se focalizará en la presentación del mozo en el sector Salón y se le solicitará: servicio de vinos según características generales de cepas; descorche y técnicas de cómo servir el vino de manera elegante; interpretación de vinos y características propias de cada cepa según región de origen; el gusto del cliente y/o armonía con los platos brindados por establecimientos de la localidad; comunicación oral donde el/la Mozo/a asesora al cliente según propiedades de los vinos y pondrá en práctica el servicio de vino blanco, el servicio de vino tinto, etc. además se evaluará integralmente la claridad de comunicación; capacidad de empatía; tono de voz; cortesía; lenguaje corporal; escucha activa, vista en todos los módulos del curso; verificar variantes de Vinos; verificar variantes de promociones. Además, se evaluará mediante planilla de seguimiento del proceso de enseñanza aprendizaje en el aula y, finalizado el curso planillo de prácticas profesionalizantes en establecimiento gastronómico.	
REQUISITOS DE APROBACIÓN	Cumplir con el 80% de la realización de trabajos prácticos. Completar satisfactoriamente las prácticas profesionalizantes en establecimientos hoteleros				

CFP N°	19	PLANIFICACIÓN DE:	Mozo/Camarera de Salón		
MÓDULO:	Atención al cliente, Promoción y venta de alimentos y bebidas.				
INTRODUCCIÓN	UNIDAD I: Atender al cliente en tiempo y forma aplicando reglas de cortesía.				
CAPACIDADES	Toma solicitudes y las transmite al área correspondiente conforme a las necesidades del cliente, de acuerdo a la disponibilidad de los productos e insumos, aplicando reglas de cortesía. Sirve el pedido en la mesa respondiendo a la solicitud del cliente y atendiendo a nuevos requerimientos. Cierra el servicio de atención al cliente considerando formas de pagos y su conformidad.				
DESEMPEÑOS	<ol style="list-style-type: none"> 1. Atiende al cliente verificando el orden de llegada con la reserva prevista y a la disponibilidad del salón. 2. Presenta la carta y tomar el pedido de acuerdo con procedimientos de orden y reglas de cortesía. 3. Sirve complementos previos verificando tiempos de despacho del pedido requerido. 4. Identifica necesidades durante el servicio anticipándose a los requerimientos del cliente. 				
CONTENIDOS	ESTRATEGIAS DIDÁCTICAS	ENTORNO FORMATIVO	CARGA HORARIA	EVALUACIÓN	
Diferencia entre servicios y producto. Características de los servicios. Importancia de los servicios en la sociedad actual. Definición y naturaleza de los servicios. El sistema de producción de servicios en el área de la gastronomía. Enfoque sistémico: aportes de la integralidad del proceso. Clasificación. Tipologías. Interacción en la producción de servicios de los ejes básicos: el rol del soporte físico, del personal de contacto, del cliente y del servicio. Importancia en relación al cliente Características del personal de servicio eficiente. Problemática de la calidad del servicio El Negocio Gastronómico. Servicios gastronómicos. Tipología y caracterización de distintos tipos de establecimientos. Restaurantes, cafeterías y bares. Sectores o puestos de trabajo. La brigada en un comedor. Funciones. El servicio gastronómico en diversos ámbitos: hotelería, patios de comidas, entre otros.	Se proponen una clase teórica/práctica y una clase práctica por semana las cuales impliquen un proceso de enseñanza-aprendizaje, y permiten además que el alumno: Focalice la evaluación en los siguientes aspectos de la integración con el cliente: ropa de presentación personal de Mozo / Camarera de Salón de confección en el Centro (Camisa y pantalón de vestir); ropa de trabajo (faldones y delantales). Claridad de comunicación; capacidad de empatía; tono de voz; cortesía; lenguaje corporal; escucha activa. Se presentarán y desarrollarán los temas relacionados con los contenidos. Se proyectarán videos con trabajos prácticos a resolver mediante la visualización y después de culminada su proyección. Se propondrá espacio de comunicación oral, indagando en previos en relación a la comunicación entre Mozo/a y cliente, mejorando este proceso a través de estructuras de diálogos e incorporando las necesidades a ser cubiertas en diferentes casos de acuerdo al tipo de establecimiento hotelero-gastronómico.	Proyector y pantalla; computadora; hojas A4; Fotocopiadora escolar.	15 horas	La evaluación guardará correspondencia con el ofrecimiento de los diferentes servicios brindados por el participante, mediante planilla de seguimiento del proceso de enseñanza aprendizaje en el aula, de los siguientes aspectos: Presentación del mozo en situación real de trabajo en el ofrecimiento de los diferentes servicios brindados por el establecimiento. Verificar formas y técnicas en la forma de recibir al cliente dentro de las reglas de cortesía. Controlar toma de pedido y tiempo de desarrollo y cotejar el mismo con los sectores. Se focaliza la evaluación en los siguientes aspectos de la interacción con el cliente	
REQUISITOS DE APROBACIÓN	Cumplir con el 80% de la realización de trabajos prácticos. Completar satisfactoriamente las prácticas profesionalizantes en establecimientos hoteleros				

CFP N°	19	PLANIFICACIÓN DE:	Mozo/Camarera de Salón		
MÓDULO:	Atención al cliente, Promoción y venta de alimentos y bebidas.				
INTRODUCCIÓN	UNIDAD II: Promoción y venta de alimentos y bebidas considerando las necesidades de los clientes y los requerimientos de la organización.				
CAPACIDADES	Promueve y vende bebidas y alimentos considerando las necesidades de los clientes y criterios de comercialización y producción del establecimiento, aplicando criterios de seguridad alimentaria.				
DESEMPEÑOS	<ul style="list-style-type: none"> • Obtiene información considerando las cantidades, ingredientes, tiempos y formas de elaboración teniendo en cuenta el tipo de promoción en el sector barra. • Mantiene comunicación fluida con el sector barra ante modificaciones o nuevas modalidades de promociones. • Controla y aplica criterios de seguridad alimentaria durante el transcurso del despacho de alimentos durante la actividad promocional. 				
CONTENIDOS	ESTRATEGIAS DIDÁCTICAS	ENTORNO FORMATIVO	CARGA HORARIA	EVALUACIÓN	
El consumidor. Modelos de comportamiento. La segmentación del mercado. Características de los diferentes segmentos. Definición de elementos de motivación para el consumo. Factores influyentes en la compra. Análisis del comportamiento de consumidores o usuarios en servicios de naturaleza turística. Interpretación de comportamientos básicos en función de tipologías y diferencias culturales. El proceso de facturación. La comanda. Sistemas informáticos y / o manuales de registros, de facturación y cobro. La factura. Técnicas y procesos de facturación y cobro aplicados: Diferenciación de los diversos medios de pago y sus formas de aplicación. Liquidaciones. Cajas del día. Técnicas y procedimientos administrativos. Técnicas de venta, negociación y persuasión: Manejo de información. Identificación de la actividad de los vendedores y técnicas de venta. Reconocimiento de la importancia de la comunicación interpersonal: saber escuchar, saber hablar. Empatiza. Precio. Promoción. Criterios de optimización del servicio.	Se pondrá en práctica todo lo visto durante módulos anteriores, para brindar el servicio de "Mozo/a, sumando técnicas de promoción y venta. Se propondrá espacio de comunicación oral, indagando en previos en relación a la comunicación entre Mozo/a y cliente, mejorando este proceso a través de estructuras de diálogos e incorporando las necesidades a ser cubiertas en diferentes casos de acuerdo al tipo de establecimiento hotelero-gastronómico, como así también a la modalidad de servicio, ceremonial y protocolo. Proyector y pantalla; computadora; hojas A4; Fotocopiadora escolar	Proyector y pantalla; computadora; hojas A4; Fotocopiadora escolar	15 horas	Se evaluará al participante en su plaza de trabajo y se le solicitará: Controlar condiciones (tipos y precios) de la actividad promocional. Verificar valores en carta y en facturas. Verificar actualización y cambios de las promociones. Controlar y verificar condiciones de la actividad promocional. Verificar valores en carta y en facturas. Verificar actualización y cambios de las promociones. Controlar y verificar condiciones de pago o facturación.	
REQUISITOS DE APROBACIÓN	Cumplir con el 80% de la realización de trabajos prácticos. Completar satisfactoriamente las prácticas profesionalizantes en establecimientos hoteleros				

CFP N°	19	PLANIFICACIÓN DE:	Mozo/Camarera de Salón		
MÓDULO:	INGLES PARA MOZO				
INTRODUCCIÓN	Inglés básico que facilite al estudiante sugerir, recomendar, describir y cobrar servicio de mesa, cuando atienda al comensal en su rol de Mozo-Camarera				
CAPACIDADES	Sea capaz de utilizar el idioma extranjero ingles de manera simple y efectiva en el contexto laboral para el cual se capacita.				
DESEMPEÑOS	Brindar con el lenguaje ingles un servicio de mesa básico Brindar un servicio a través del lenguaje ingles de mesa completa. Adquirir en su proceso de aprendizaje aspectos referentes al idioma en Sugerencias, recomendaciones, descripciones Y Cobro.				
CONTENIDOS	ESTRATEGIAS DIDÁCTICAS	ENTORNO FORMATIVO	CARGA HORARIA	EVALUACIÓN	
Atención simple de un complejo Números, meses, días de la semana Pronombres, verbo ser/estar, adjetivos posesivos, la hora, formas del plural y singular; fórmulas para tomar un pedido ofrecer opciones Comidas y bebidas Fórmulas para ofrecer y pedir en un restaurant; distintos tipos de bebidas, adjetivos ; la carta en un restaurant; distintos tipos de comidas, Verduras, frutas, pescados, carnes, postres, Elementos de una mesa; Descripción de platos y cobro estructuras de comparación, descripción de distintos tipos de comidas; describir un postre; Descripción de vinos, adjetivos y sustantivos relacionados; Sugerir, recomendar, ofrecer ayuda y responder a peticiones en general Verbos relacionados con distintos tipos de cocción Precios, cobro.	Observar y relacionar información relativa a números, países y nacionalidades, preguntas y respuestas, pedidos de plato principal, y postre, etc. Observar y resolver operaciones matemáticas sencillas. Observar y clasificar información para llevar a cabo diálogos comunicativos. Principios básicos del Método Comunicativo La comunicación será significativa La premisa básica es la contextualización Se persigue la comunicación efectiva Escuchar, identificar y completar grillas o cuadros Observar, identificar y completar espacios en blanco. Observar, identificar y ordenar palabras y/o frases para construir frases comunicativas contextualizadas en el ámbito laboral a desenvolverse Escuchar, identificar y ordenar diálogos. Escuchar e identificar comidas, objetos de la mesa, partes de un restaurant, etc. por medio de dictados, y material de audio. Leer e Identificar oraciones verdaderas o falsas. Leer, identificar y relacionar frases comunicativas con dibujos. Se optimiza la pronunciación como elemento básico en la comunicación oral Se propicia la comunicación desde el comienzo del curso La lectura y la escritura pueden introducirse desde el comienzo del curso El target lingüístico se conseguirá propiciando la comunicación a cualquier costo Leer, identificar la palabra, frase, correcta.	Libro de texto y de actividades y material de audio "New English File" Elementary- Clive Oxenden- Oxford. Libro de texto y de actividades y material de audio "Highly Recommended"- Scott & Revell- Oxford. Diccionarios bilingües. Tv-audio-música- videos-películas- diccionario- Libro de texto y de actividades y material de audio "New English File" Elementary- Clive Oxenden- Oxford. Libro de texto y de actividades y material	18 HORAS	Será tanto en forma oral como escrita. Se realizará evaluaciones de progreso en clase. Se tomará en cuenta la asistencia y la presentación en tiempo y forma de tareas o trabajos prácticos requeridos, al igual que la presentación de material requerido en clase. La asistencia a clase será determinante a la hora de tener derecho de examen final. Asistencia Solo se podrá faltar a clase dos veces al mes con certificado justificativo de la ausencia Las prácticas profesionalizarte en campo real de práctica.	
REQUISITOS DE APROBACIÓN	Cumplir con el 80% de la realización de trabajos prácticos. Completar satisfactoriamente las prácticas profesionalizantes en establecimientos hoteleros				

CFP N°	19	PLANIFICACIÓN DE:	Mozo/Camarera de Salón		
MÓDULO:	SEGURIDAD E HIGIENE				
INTRODUCCIÓN	Concientizar sobre la importancia de aplicar seguridad e higiene en el trabajo cotidiano para el cuidado personal y colectivo.				
CAPACIDADES	Conocer el marco regulatorio legal de la actividad respecto a seguridad e higiene. Reconocer sus derechos como futuros trabajadores Conocer los principales riesgos laborales a los que están expuestos en las distintas tareas y las debidas medidas preventivas que deben adoptar para hacer frente a estos riesgos				
DESEMPEÑOS	Incorpora hábitos de trabajo seguro <ul style="list-style-type: none"> • Prepara el lugar/materiales de trabajo • Orden y limpieza durante y después de realizar la tarea. • Aplica normas y principios ergonómicos 				
CONTENIDOS	ESTRATEGIAS DIDÁCTICAS	ENTORNO FORMATIVO	CARGA HORARIA	EVALUACIÓN	
<p>Introducción a la seguridad. Marco legal: ley de seguridad e higiene laboral N° 19.587/79, Ley de riesgo del trabajo 24.557/96. Organización integral del trabajo con criterio de seguridad. Orden y limpieza: higiene en el espacio de trabajo, gestión de residuos, metodología 5S. EPP, vestimenta adecuada Riesgo de maquinas y herramientas. Riesgo eléctrico: principales dispositivos de seguridad. Ergonomía: principales lesiones, posturas de trabajo Manejo manual de carga. Incendio: prevención, uso de matafuego. Riesgo químico</p>	<p>Explicación de:</p> <ul style="list-style-type: none"> -los fundamentos de la aplicación de principios de seguridad e higiene en el entorno laboral y la normativa nacional. - derechos y obligaciones de los trabajadores. - función de ART -cuidado integral de la salud como principal herramienta laboral. <p>Explicación oral y guiada con la ayuda de proyecciones de diapositivas y video de los principales riesgos del sector, sus medidas preventivas y de seguridad en cada caso. En cada una de las temáticas abordadas se realizará un intercambio de experiencias con el grupo a fin de reflexionar sobre los aspectos de seguridad.</p> <p>Estudio de caso los principales accidentes laborales y enfermedades profesionales del sector</p>	<p>Clases teóricas prácticas con power point y ejercicios prácticos</p>	<p>15 HORAS</p>	<p>Se observará diariamente mediante debates áulicos la adquisición de los diversos contenidos trabajados. Se evaluara la participación en los espacios de debate luego de los trabajos prácticos realizados</p>	
REQUISITOS DE APROBACIÓN	Cumplir con el 80% de la realización de trabajos prácticos. Completar satisfactoriamente las prácticas profesionalizantes en establecimientos hoteleros				

CFP N°	19	PLANIFICACIÓN DE:	Mozo/Camarera de Salón		
MÓDULO:	MANIPULACION SEGURA DE ALIMENTOS				
INTRODUCCIÓN	Desarrollo y puesta en práctica de contenidos vinculados a la correcta manipulación y ejecución de técnicas que aseguren la inocuidad de los alimentos.				
CAPACIDADES	<p>Conocer la incidencia e importancia de los alimentos seguros en la preservación de la salud.</p> <p>Reconocer el rol y la responsabilidad social del manipulador de alimentos.</p> <p>Identificar peligros físicos, químicos y biológicos que afectan a los alimentos.</p> <p>Reconocer e interpretar el marco legal normativo que rige la manipulación segura de alimentos.</p> <p>Establecer criterios de trabajo que garanticen la inocuidad alimentaria.</p>				
DESEMPEÑOS	<p>Identifica y realiza buenas practicas de manufactura durante los procesos de manipulación de alimentos.</p> <p>Adquiere procesos operativos estandarizados de higiene y desinfección.</p> <p>Higieniza, sanitiza, ordena y monitorea su lugar de trabajo, utensilios, maquinarias y alimentos.</p> <p>Identifica riesgos potenciales durante la manipulación de los alimentos y la manera efectiva de abordarlos.</p>				
CONTENIDOS	ESTRATEGIAS DIDÁCTICAS	ENTORNO FORMATIVO	CARGA HORARIA	EVALUACIÓN	
<p>ALIMENTOS: definición, clasificación, composición química. MANIPULADOR: definición, rol y responsabilidad.</p> <p>Encuadre normativo. CAA: clasificación de alimentos, regulación alimentaria.</p> <p>PELIGRO: definición, clasificación.</p> <p>Alimento no seguro. RIESGO: definición, riesgo potencial, abordaje.</p> <p>MICROORGANISMOS: definición, factores de reproducción. ETAS: definición, clasificación, vías de transmisión, formas de prevención.</p> <p>Almacenamiento seguro. POES y BPM: definición, materiales y métodos.</p> <p>CONSERVACION: métodos, medios de conservación. Envasado. SEGURIDAD ALIMENTARIA EN ALERGIAS: definición, manipulación y elaboración segura de alimentos.</p>	<p>La metodología que se utilizará para transmitir tanto los contenidos teóricos como las habilidades prácticas son las siguientes:</p> <p>Los contenidos teóricos: Durante la clase teórica dictada por el docente tendrán la conceptualización general del tema y la información teórica básica ilustrada con proyecciones de multimedia o diapositivas.</p> <p>Se intentará siempre favorecer el diálogo interactivo con los estudiantes y se ejemplificaran casos de aplicación práctica al finalizar las mismas.</p> <p>Clases teóricas-prácticas: Tras una breve introducción teórica por parte del docente, impartida a través de material multimedia o de manera oral; los alumnos tendrán una actividad sobre terreno con alimentos, utensilios o electrodomésticos que utilizan a diario.</p>	<p>Computadora.</p> <p>Proyector y pantalla.</p> <p>Pizarra. Material bibliográfico. Imágenes colaborativas.</p> <p>Elementos requeridos para clases teórico-prácticas.</p>	9 horas	<p>serán: Evaluación de actitudes manifestadas: responsabilidad, asistencia y puntualidad, interés por la materia, predisposición. Participación en clase teórica y práctica. Actividades prácticas individuales en formato de trabajo practico: examen y/o trabajo practico múltiple opción de carácter virtual para identificación de refuerzos en contenidos abordados. Actividades de reflexión, análisis individual y/o discusión grupal. Además se evaluara mediante planilla de seguimiento áulico.</p>	
REQUISITOS DE APROBACIÓN	Cumplir con el 80% de la realización de trabajos prácticos. Completar satisfactoriamente las prácticas profesionalizantes en establecimientos hoteleros				