

6. Servicio de comedores, bares y salones

INTRODUCCIÓN

En este módulo, de 76 horas pedagógicas, se espera que los y las estudiantes conozcan los diferentes equipos y utensilios que se emplean en el salón de comedores de un restaurant y bar, sus características y usos, y que aprendan a realizar montajes para los diferentes tipos de servicio, cartas, menú, eventos y bar, y a hacer propuestas de diseños de montaje de salones para diferentes tipos de eventos y servicios especiales.

De esta manera, se busca que sean capaces de encargarse de los servicios comestibles y bebestibles, aplicando las técnicas de atención al cliente de acuerdo al tipo de establecimiento, de productos y de servicios, y también los protocolos y las exigencias establecidas. Asimismo, se espera que logren resolver casos en situaciones de conflictos con clientes difíciles o problemas ocurridos durante el servicio.

Además, se pretende que las y los estudiantes sepan cuidar su presentación personal y el modo de comportarse en el salón comedor; reconocer y usar los *bigfour* (mantelería, cubiertos, loza, utensilios de servicio y *petit menage*); comparar diferentes tipos

de servicios y montajes de un salón comedor; montar las mesas según el tipo de servicio; dar la bienvenida a los clientes; ofrecer y explicar el menú; tomar órdenes; servir bebidas alcohólicas y analcohólicas y alimentos calientes y fríos; y cerrar la cuenta de la mesa, desmontarla y limpiarla para un nuevo servicio.

Asimismo, se espera que sean capaces de identificar y describir los diferentes puestos de trabajo que hay en un salón comedor (garzón/a, encargado/a de los vinos, maître, barman, entre otros); trabajar coordinadamente con otros empleados y empleadas en el salón comedor; clasificar los eventos según su tipo; efectuar montajes de salón según lo solicitado, y considerar el protocolo del evento y los elementos complementarios (iluminación, arreglos florales, audio y música, etc.).

Finalmente, se busca que logren aplicar técnicas de decoración de comedores y salones, según ocasión, lugar y comensales, comprendiendo que el servicio de alimentación colectiva requiere ser considerado en sus múltiples facetas.

APRENDIZAJES ESPERADOS Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

| | | |
|--|-----------------|----------------------|
| MÓDULO 6 · SERVICIO DE COMEDORES, BARES Y SALONES | 76 HORAS | TERCERO MEDIO |
| OBJETIVOS DE APRENDIZAJE DE LA ESPECIALIDAD | | |
| OA 8 | | |
| Disponer los implementos, ornamentos y utensilios en comedores, bares y salones de acuerdo con las características del evento o servicio a entregar, aplicando principios estéticos de higiene y de calidad. | | |

| APRENDIZAJES ESPERADOS | CRITERIOS DE EVALUACIÓN | OBJETIVOS DE APRENDIZAJE GENÉRICOS |
|---|--|--|
| 1. Selecciona implementos, ornamentos y utensilios, de acuerdo al tipo de servicio a entregar, considerando las normas de higiene. | 1.1 Clasifica tipos de eventos, servicios y montajes, de acuerdo al objetivo y destinatarios de ellos, considerando el personal necesario para llevarlo a cabo. | B C D K |
| | 1.2 Selecciona <i>bigfour</i> (mantelería, utensilios, <i>petit menage</i> , cristalería, cubiertos y lozas), de acuerdo al tipo de servicio y montaje que ofrecerá, considerando las normas establecidas, los requerimientos del cliente y protocolo internacional. | B C D K |
| 2. Decora, con los implementos, ornamentos y utensilios seleccionados, los lugares definidos de acuerdo al tipo de servicio a entregar, considerando las normas de higiene, realizando un trabajo prolijo, y en equipo. | 2.1 Diseña montajes de lugares, de acuerdo al evento a realizar, considerando las normas de higiene, de protocolo y de prevención de riesgos. | B C D K |
| | 2.2 Realiza el montaje de mesas de acuerdo al servicio a realizar, considerando elementos complementarios, como iluminación, arreglos florales, u otros, sin descuidar las normas de protocolo y las instrucciones recibidas. | B C D K |
| | 2.3 Realiza las tareas de manera prolija y coordinada con otros puestos de trabajo considerando el tipo de evento. | B C D K |

EJEMPLO DE ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE

| NOMBRE DEL MÓDULO | Servicio de comedores, bares y salones |
|--|---|
| NOMBRE DE LA ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE | Tipos de eventos |
| DURACIÓN DE LA ACTIVIDAD | 4 horas |
| APRENDIZAJES ESPERADOS | CRITERIOS DE EVALUACIÓN QUE INCLUYE |
| <p>1. Selecciona implementos, ornamentos y utensilios, de acuerdo al tipo de servicio a entregar, considerando las normas de higiene.</p> | <p>1.1 Clasifica tipos de eventos, servicios y montajes, de acuerdo al objetivo y destinatarios de ellos, considerando el personal necesario para llevarlo a cabo.</p> <p>1.2 Selecciona <i>bigfour</i> (mantelería, utensilios, <i>petit menage</i>, cristalería, cubiertos y lozas), de acuerdo al tipo de servicio y montaje que ofrecerá, considerando las normas establecidas, los requerimientos del cliente y protocolo internacional.</p> |
| METODOLOGÍAS SELECCIONADAS | Guía de trabajo |

DESCRIPCIÓN DE LAS TAREAS QUE REALIZAN DOCENTES Y ESTUDIANTES, Y LOS RECURSOS QUE SE UTILIZAN EN CADA UNA DE LAS SIGUIENTES ETAPAS:

PREPARACIÓN DE LA ACTIVIDAD

Docente:

- › Gestiona los recursos necesarios para la clase.
- › Elabora una guía de trabajo.
- › Elabora un instrumento de evaluación.
- › Elabora fichas con un set de tipos de eventos y servicios, distintos tipos de clientes y diferentes tipos de lugares donde se puede realizar el servicio.

Recursos:

- › Documentos sobre tipos de eventos, servicios, montajes y *bigfour*.
- › Biblioteca con acceso a internet.



DESCRIPCIÓN DE LAS TAREAS QUE REALIZAN DOCENTES Y ESTUDIANTES, Y LOS RECURSOS QUE SE UTILIZAN EN CADA UNA DE LAS SIGUIENTES ETAPAS:

| | |
|-------------------------|--|
| <p>EJECUCIÓN</p> | <p>Docente:</p> <ul style="list-style-type: none"> › Organiza parejas de trabajo y les explica la finalidad de la actividad, la calificación y la pauta de evaluación. › Designa una combinación de eventos y servicios a cada una de las parejas, sin que se repitan. › Entrega la guía de trabajo y los set de tipos de eventos y servicios, distintos tipos de clientes y diferentes tipos de lugares donde se puede realizar el servicio. <p>Estudiantes:</p> <ul style="list-style-type: none"> › En equipo completan la guía de trabajo, haciendo uso de los distintos insumos entregados por el o la docente. <p>Recursos:</p> <ul style="list-style-type: none"> › Fichas con set que incluye variados tipos de eventos y servicios (pueden ser fichas o estar numerados en una lista). › Fichas con set que incluye variados tipos de clientes (instituciones, personas, grupos socioeconómicos, entre otros). › Fichas con set de lugares donde realizar el servicio. › Sala de clases. › Guía de trabajo. |
| <p>CIERRE</p> | <p>Estudiantes:</p> <ul style="list-style-type: none"> › Presentan los resultados obtenidos. <p>Docente:</p> <ul style="list-style-type: none"> › Destaca aspectos relevantes sobre cada uno de los trabajos, corrige errores y explicita omisiones. |

EJEMPLO DE ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE

| NOMBRE DEL MÓDULO | Servicio de comedores, bares y salones |
|---|---|
| NOMBRE DE LA ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE | El arte de servir |
| DURACIÓN DE LA ACTIVIDAD | 6 horas |
| APRENDIZAJES ESPERADOS | CRITERIOS DE EVALUACIÓN QUE INCLUYE |
| <p>2. Decora, con los implementos, ornamentos y utensilios seleccionados, los lugares definidos de acuerdo al tipo de servicio a entregar, considerando las normas de higiene, realizando un trabajo prolijo, y en equipo.</p> | <p>2.1 Diseña montajes de lugares, de acuerdo al evento a realizar, considerando las normas de higiene, de protocolo y de prevención de riesgos.</p> <p>2.2 Realiza el montaje de mesas de acuerdo al servicio a realizar, considerando elementos complementarios, como iluminación, arreglos florales, u otros, sin descuidar las normas de protocolo y las instrucciones recibidas.</p> <p>2.3 Realiza las tareas de manera prolija y coordinada con otros puestos de trabajo considerando el tipo de evento.</p> |
| METODOLOGÍAS SELECCIONADAS | Simulación de contextos laborales |
| DESCRIPCIÓN DE LAS TAREAS QUE REALIZAN DOCENTES Y ESTUDIANTES, Y LOS RECURSOS QUE SE UTILIZAN EN CADA UNA DE LAS SIGUIENTES ETAPAS: | |
| <p>PREPARACIÓN DE LA ACTIVIDAD</p> | <p>Docente:</p> <ul style="list-style-type: none"> › Prepara instrucciones sobre cómo montar y decorar una mesa. › Prepara un instrumento de evaluación. › Acopia fotografías, libros y documentos con ejemplos de montajes y decoración de mesas. › Gestiona recursos para el montaje de las mesas. <p>Recursos:</p> <ul style="list-style-type: none"> › Computador e impresora. › Fotografías, libros y documentos con ejemplos de montajes y decoración de mesas. |

DESCRIPCIÓN DE LAS TAREAS QUE REALIZAN DOCENTES Y ESTUDIANTES, Y LOS RECURSOS QUE SE UTILIZAN EN CADA UNA DE LAS SIGUIENTES ETAPAS:

| | |
|-------------------------|---|
| <p>EJECUCIÓN</p> | <p>Docente:</p> <ul style="list-style-type: none"> › Organiza grupos de trabajo de tres a cinco integrantes. › Indica a los estudiantes el trabajo a realizar sobre montar y decorar completamente una mesa para el tipo de servicio, comensal y presupuesto que él o ella les designe. › Evalúa el montaje de las mesas, según la pauta. <p>Estudiantes:</p> <ul style="list-style-type: none"> › Dibujan un croquis de la mesa que deberán montar físicamente, respetando todas las normas que han aprendido anteriormente. › En los grupos montan las mesas y, al presentar su montaje, explican por qué lo hicieron de esa manera y responden los cuestionamientos de quien o quienes los evalúen. › Mientras un grupo presenta su montaje, los demás atiendan a la exposición y aprenden de la experiencia de los otros. <p>Recursos:</p> <ul style="list-style-type: none"> › Computador e impresora. › Fotografías, libros y documentos con ejemplos de montajes y decoración de mesas. › Mesas e insumos para el montaje de las mesas (<i>bigfour</i>). › Pauta de cotejo. › Pauta de evaluación técnica. |
| <p>CIERRE</p> | <p>Docente:</p> <ul style="list-style-type: none"> › Al finalizar todas las presentaciones de los montajes, realiza una síntesis de los aspectos principales, corrige errores y completa información faltante. |

EJEMPLO DE ACTIVIDAD DE EVALUACIÓN

| NOMBRE DEL MÓDULO | | Servicio de comedores, bares y salones |
|---|---|--|
| APRENDIZAJES ESPERADOS | CRITERIOS DE EVALUACIÓN | OBJETIVOS DE APRENDIZAJE GENÉRICOS A EVALUAR |
| <p>2. Decora, con los implementos, ornamentos y utensilios seleccionados, los lugares definidos de acuerdo al tipo de servicio a entregar, considerando las normas de higiene, realizando un trabajo prolijo, y en equipo.</p> | <p>2.1 Diseña montajes de lugares, de acuerdo al evento a realizar, considerando las normas de higiene, de protocolo y de prevención de riesgos.</p> | <p>B Leer y utilizar distintos tipos de textos relacionados con el trabajo, tales como especificaciones técnicas, normativas diversas, legislación laboral, así como noticias y artículos que enriquezcan su experiencia laboral.</p> |
| | <p>2.2 Realiza el montaje de mesas de acuerdo al servicio a realizar, considerando elementos complementarios, como iluminación, arreglos florales, u otros, sin descuidar las normas de protocolo y las instrucciones recibidas.</p> | <p>C Realizar las tareas de manera prolija, cumpliendo plazos establecidos y estándares de calidad, y buscando alternativas y soluciones cuando se presentan problemas pertinentes a las funciones desempeñadas.</p> |
| | <p>2.3 Realiza las tareas de manera prolija y coordinada con otros puestos de trabajo considerando el tipo de evento.</p> | <p>D Trabajar eficazmente en equipo, coordinando acciones con otros <i>in situ</i> o a distancia, solicitando y prestando cooperación para el buen cumplimiento de sus tareas habituales o emergentes.</p> <p>K Prevenir situaciones de riesgo y enfermedades ocupacionales, evaluando las condiciones del entorno del trabajo y utilizando los elementos de protección personal según la normativa correspondiente.</p> |

Selección de cómo evaluar

| DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN | INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN SELECCIONADOS |
|---|---|
| <p>La actividad se desarrolla en dos etapas; primero los estudiantes diseñarán un croquis con el montaje de una mesa de un servicio determinado. Luego trabajarán de manera práctica, realizando el montaje de su diseño de mesa, considerando las normas y los implementos del <i>bigfour</i>.</p> <p>La actividad será evaluada mediante una pauta de cotejo, observando el cumplimiento de las habilidades técnicas y aspectos formales.</p> | <p>Pauta de cotejo:</p> <ul style="list-style-type: none">› Uniforme completo (garzón).› Higiene durante todo el proceso.› Higienización de los implementos.› Postura de mantel y carpeta.› Posición de cubiertos, según el tipo de servicio.› Posición y cantidad de copas, según servicio.› Elección de arreglo floral.› Doblado de servilleta.› Comunicación clara.› Trabajo prolijo y de calidad.› Cumplimiento de plazos.› Trabajo en equipo.› Respeto por los otros sin distinciones. |

BIBLIOGRAFÍA

Castellano, M. I. (2012). *Procesos de servicio en restaurant*. Madrid: Síntesis.

García, O. F. (2008). *Operaciones básicas y servicios en bar y cafetería*. Madrid: Paraninfo.

García, O. F. (2011). *Operaciones básicas y servicios en restaurantes y eventos especiales*. Madrid: Paraninfo.

Sitios web y enlaces recomendados

Fundación Chile. (2014). *FoodWatcher: vigilancia alimentaria*.

Recuperado de: <http://www.foodwatcher.cl/>

(Los sitios web y enlaces sugeridos en este Programa fueron revisados en marzo de 2015).