

ANEXO X

1. **Curso:** MOZO DE SALON
2. **Carga horaria total:** 50 horas
3. **Modalidad de cursado:** Presencial
4. **Unidades temáticas:**

UNIDAD 1 SEGURIDAD E HIGIENE (4 HS)

OBJETIVOS:

- Construcción del rol profesional.
- Desarrollar aptitudes para desenvolverse activa y efectivamente en un servicio gastronómico.

Lograr una buena práctica de seguridad e higiene, valorando la importancia de respetar las normas de higiene y seguridad en el desarrollo de la práctica profesional.

Desarrollo de los Contenidos:

- Control de la higiene y seguridad de la plaza.
- Normas de bioseguridad, seguridad e higiene aplicada a establecimientos gastronómicos.
- Evaluación continua en cada clase, con seguimiento en prácticas de ejecución de los contenidos abordados.

UNIDAD 2: MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS (14 HS)

El objetivo del módulo es que los cursantes reconozcan la importancia social de su rol, en tanto que una correcta manipulación de los alimentos actúa como medio de prevención y promoción de la salud. Asimismo, analizarán su desempeño como trabajadores y la necesidad de conocer los deberes y obligaciones correspondientes.

Unidad 2:

Desarrollo de los Contenidos:

- Desempeño profesional.
- El rol y la responsabilidad social del manipulador.
- Encuadre normativo.
- Derechos y deberes del manipulador de alimentos como trabajador.
- Características del trabajo decente (OIT) Alimentos: definición, clasificación y composición. Peligros físicos, químicos y biológicos en los alimentos.

- Generalidades de microbiología alimentaria. Enfermedades transmitidas por alimentos: definición, clasificación, vías de transmisión, formas de prevención.
- Alimentos involucrados. Contaminación cruzada.
- Buenas prácticas de manufactura aplicadas a: la higiene del personal, los procesos, el uso de agua segura, la materia prima, aditivos, ingredientes, producto intermedio, producto final, el equipamiento, los utensilios, la infraestructura y el ambiente de trabajo.
- Procedimientos operativos estandarizados de higiene y desinfección: materiales y métodos.
- Manejo integrado de plagas: materiales y métodos.
- Manejo responsable de residuos. Métodos de conservación y elaboración de alimentos: físicos, químicos y biológicos.
- Envases de alimentos: materiales y mecanismos.

Unidad N°3 ARMADO DEL SALÓN (16 hs)

Desarrollo de los Contenidos:

- Tipología y caracterización de distintos tipos de establecimientos. Sectores o puestos de trabajo. Funciones.
- El local gastronómico.
- Mobiliario Instalaciones y equipo comedor destinados al uso del cliente y al servicio. Cocina.
- Equipamiento básico.
- Elementos de trabajo. Elementos de estándar: calidad y estilos 6 percibidos. Relación precio-calidad-, relación excelencia-calidad-imagen.
- El comedor: Diseño y distribución en planta de equipos, mobiliario e instalaciones. La preparación del servicio comedor.
- Limpieza, repaso del material Montaje de mesas y aparadores.
- Cartas / Menús.
- 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. ●
Evaluación de cierre de unidad. Trabajo Práctico.

UNIDAD N° 4: ATENCIÓN AL CLIENTE (16 HS)

Desarrollo de los Contenidos:

- Técnicas y procesos de comunicación, expresión y habilidades sociales aplicadas a la atención al cliente.
- Relaciones interpersonales.
- Análisis del proceso de comunicación y sus barreras.
- Asociación de técnicas de comunicación con tipos de demanda más habituales.
- Resolución de problemas.
- Análisis de características de la comunicación. Interpretación de normas de actuación en función de tipologías de clientes y diferencias culturales.
- Técnicas de venta, negociación y persuasión: Uso de la información. Identificación de la actividad de los vendedores y técnicas de venta.
- Reconocimiento de la importancia de la comunicación interpersonal: saber escuchar, saber hablar.
- Criterios de optimización del servicio.
- Manejo de técnicas para el tratamiento de diferentes tipos de quejas, reclamos y problemas.
- El circuito de la información dentro del establecimiento que involucre las funciones del mozo/camarero.
- Evaluación integral de contenidos mediante examen escrito, en conjunto con evaluación dinámica mediante actividad grupal de simulación de servicio y atención entre estudiantes.