**ESCUELA UNIVERSITARIA DE OFICIOS.**

**MOZO / CAMARERO DE SALÓN**

**1-FUNDAMENTACIÓN**

En la actualidad, la demanda turística en la provincia de Misiones ha crecido y se ha diversificado exponencialmente, teniendo en cuenta que los destinos más famosos de la provincia no son los únicos objetivos del público en general, cuyos ojos miran hoy también con curiosidad los diferentes saltos, campings, y diferentes formas de turismo rural, por lo que San Vicente se ha convertido en un gran exponente de estas últimas opciones.

Por este motivo, es necesario formar personas con habilidades específicas en atención de locales gastronómicos, orientadas tanto a aquellas personas que recurren habitualmente, como al turista que desea que su experiencia además de gastronómica, sea cómoda y placentera.

Proveer a las personas cuya labor sea servir a los comensales de herramientas integrales para su desenvolvimiento, se torna extremadamente urgente y necesario para poder explotar este sector de la manera correcta.

Para ello, la capacitación de Mozo / Camarero pretende ser base fundamental para la mejora del capital humano de las empresas ya establecidas y de aquellas que deseen en un futuro realizar esta actividad.

**2-POBLACIÓN OBJETIVO AL QUE ESTÁ DIRIGIDO EL CURSO**

Este curso estará enfocado en aquellas personas que quieran adquirir habilidades y conocimientos para el desarrollo de la tarea de Mozo/Camarero de Salón, incluyendo a dueños o responsables de lugares gastronómicos que deseen instruirse en esta tarea. Los responsables de este curso estarán capacitados para brindar la información necesaria tanto teórica como práctica.

**3-OBJETIVOS DEL CURSO**

**OBJETIVO GENERAL:**

* Brindar una formación integral para todas las personas que requieran adquirir aptitudes para desarrollar la tarea de Mozo / Camarero de Salón.

**OBJETIVOS ESPECIFICOS:**

* Conocer las características profesionales y personales inherentes al puesto.
* Conocer las labores diarias que realiza un mozo/camarero de salón incluyendo elementos físicos para el desarrollo de las mismas.
* Conocer de forma teórica y práctica las habilidades de comunicación y atención al público.
* Enfocar en el manejo de la personalidad, incluir métodos de control, resolución de problemas, gestión de personas.
* Conocer los conceptos básico de Mise en place, recibimiento del comensal, alimentos y bebidas disponibles, gestión de la comanda y cierre del servicio.
* Conocer las especificaciones de higiene y seguridad vigentes.
* Brindar las herramientas necesarias para el que el egresado pueda desenvolverse realizando la tarea con confianza y seguridad personal.

**4-PERFIL DE EGRESO**

Los participantes, al obtener esta certificación podrán desempeñarse en el ámbito laboral gastronómico, atención y servicio al público, entre otros. Lograrán adquirir conocimientos referidos a:

* Obtener habilidades para insertarse en el mundo laboral.
* Adaptar y mejorar sus habilidades para desempeñarse de manera óptima.
* Desarrollar capacidades de gestión, comunicación y trabajo en equipo
* Conocimientos básicos necesarios para el uso de materiales, preparaciones, alimentos y bebidas.

**5-REQUISITOS DE INGRESO**

* Ser mayor de 18 años
* Comprensión lectora y escritura.

**6- CUPO MAXIMO: .**

De 1 a 30 participantes por comisión.

**7-CARGA HORARIA TOTAL**

54 hs totales

**8-DURACIÓN**

3 meses, clases de 3 horas reloj, en formato presencial.

**9-CONTENIDOS**

**MÓDULO 1: Introducción al oficio.**

Introducción al campo laboral. Conceptos básicos, perfil y funciones. Comunicación. Imagen personal. Trabajo en equipo. Motivación

**MÓDULO 2: Normas y contexto**

Derechos y obligaciones. Reglas básicas de seguridad e higiene. Gestión de emociones, manejo y solución de situaciones problemáticas.

**MÓDULO 3: Elementos y Tareas**

Organización de tareas. Nociones básicas de elementos de trabajo. Estilos de servicio. Procedimiento del servicio. Calidad. Protocolo de atención al cliente. El cliente. Atención al turista.

**10-ORGANIZACIÓN DE LOS CONTENIDOS**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **CONTENIDOS** | **CARGA HORARIA** | **SEMANA** |
| **TEORÍA** | **PRÁCTICA** |
| INTRODUCCION: Presentación de la capacitación, explicación de formas de dictado y evaluación, presentación de los participantes. Conocimiento general de la distribución de los temas a tratar. | 3 Hs |  | 1 |
| **MÓDULO 1: INTRODUCCIÓN AL CAMPO LABORAL.**Descripción del puesto. Capacidades necesarias a desarrollar para ser un buen mozo o camarero. Recibimiento del comensal, preparación de la mesa, toma del pedido, entrega de la comanda, final del servicio. Organización del área de trabajo. Gestión del tiempo. Motivación, nociones básicas. | 6 Hs |  | 2 |
| Comunicación verbal. Comunicación no verbal. Tiempos para la comunicación. Protocolo del servicio. Cuidado de la imagen personal. Concepto del trabajo en equipo. Características. Importancia. Elementos del trabajo en equipo. Ventajas y desventajas. | 3Hs |  | 3 |
| Trabajo evaluativo online |  | 6Hs | 4 |
|  |  |  |  |
| **MÓDULO 2: Normas y contexto**Ley de Contrato de Trabajo. Derechos y responsabilidades del trabajador. Responsabilidades del empleador. | 3 Hs |  | 5 |
| Principios básicos de seguridad e higiene laboral. Factores de peligro. Medidas preventivas. Señaléticas. | 6 Hs |  | 6 |
| Emociones. Concepto. Gestión de las emociones. Riesgos psicosociales. Tratamiento de quejas y reclamos. Como direccionar emociones ajenas. Personas responsables de distintos conflictos. | 3 Hs |  | 7 |
| Trabajo evaluativo |  | 6Hs | 8 |
|  |  |  |  |
| **MODULO 3: Elementos y tareas**El tiempo. Organización y distribución de tareas. Elementos básicos de vajilla y cristalería, mesa y menú. Importancia. Secuencia del servicio | 3hs |  | 9 |
| Calidad del servicio. Como interpretar las necesidades del cliente. Como no perder al cliente. Conceptos básicos de ceremonial y protocolo en la atención al cliente. Como asesorar a un cliente sobre la oferta turística. | 5hs |  | 10 |
| Simulación de servicio con agentes externos. Evaluación práctica de lo aprendido, no vinculante. |  | 5hs | 11 |
| **Trabajo integrador final individual teórico** | 5Hs |  | 12 |

**11-METODOLOGÍA Y DETALLE DE LAS ACTIVIDADES A DESARROLLAR**

El curso tiene una duración de 54 horas totales. Esta será una cursada trimestral, dictándose en distintos módulos la cual contará con clases semanales de 3 horas de duración, a excepciones de las instancias de evaluación y simulación que se extenderán más en el tiempo, y cuyo rango horario no intervenga a aquellos que se encuentren realizando alguna actividad laboral. Las clases se dictarán de manera presencial e interactiva, aplicando distintos trabajos para evaluar su desempeño, al igual que cuestionarios y materiales bibliográficos como guías de estudio, e intentando motivar al participante y proveerle material y contenido que le sirva para el desarrollo de su actividad laboral.

Los participantes podrán pulir situaciones que ya ocurran o anticipar aquellas que puedan ocurrir y contarán con soporte virtual donde podrán obtener todos los materiales y prácticas correspondientes para la adquisición de conocimientos.

**12-CRITERIOS Y FORMAS DE EVALUACIÓN**

Los criterios de evaluación supervisarán que los estudiantes cumplan con los objetivos planteados por el curso.

Para aprobar el curso se requerirá:

* Asistencia al 80% de los encuentros como mínimo.
* Aprobar un trabajo integrador final individual, el cual contará con un cuestionario para evaluar los contenidos teóricos y cuya calificación será complementada con la participación en el práctico de simulación.

**13-IMPACTO DEL CURSO**

* Se formará un pensamiento crítico en los participantes. Buscando que al momento de introducirse o moverse en el ámbito laboral cuenten con base sólida que les brinde seguridad personal y profesional.
* Desarrollarán habilidades interpersonales, y capacidades inherentes al puesto. Siendo estas las bases para su crecimiento laboral y para transformarse en los mejores exponentes para ocupar los puestos que surjan.
* Mejorará la calidad laboral al proveer conocimientos sobre derechos y obligaciones.
* Impactará en la selección del personal local, ya que a partir de que se realice el primer curso, existirá personal capacitado para el desarrollo del puesto lo que generará la necesidad social de exigencia de capacitación para estos puestos laborales.

**14-RESULTADOS ESPERADOS**

Con el presente curso se pretende aportar a la sociedad una nueva propuesta educativa y de formación, a fines de que resulten de la persona idónea, eficiente y eficaz en sus tareas, y con gran capacidad de inserción y/o desarrollo en el campo laboral.

**15-ORGANIZACIÓN ACADÉMICA**

**Equipo Docente:**

**-Maria Laura Semczuk**

**16-BIBLIOGRAFÍA**

- Desarrollo del talento humano. Basado en Competencias. – Martha Alles- Buenos Aires: Granica,2007

- Administración de Recursos Humanos. El capital humano de las organizaciones – Idalberto Chiavenato – McGraw Hill: Octava edición

- http://www.ecodesarrollo.org.ar/descargas/Manual%20Mozos%20y%20Camareras.pdf

-<https://www.trabajo.gba.gov.ar/ipfl/sites/default/files/orientaciones-pedagogicas/Mozo%20Camarero%20de%20Salon%202015.pdf>

- http://www.turismo.jujuy.gob.ar/wp-content/uploads/Formacion-para-Mozos\_v1-1.pdf