

4. Servicio de eventos

INTRODUCCIÓN

En este módulo, de 190 horas pedagógicas, se busca que los y las estudiantes puedan preparar, organizar y montar eventos desde la perspectiva de la industria hotelera, además de reconocer, organizar y servir en diferentes tipos de eventos y banquetes, según los requerimientos de los clientes y previniendo situaciones de riesgos.

Este es un módulo de carácter práctico en el que se espera que los y las estudiantes sean capaces de establecer las diferencias entre eventos según las horas del día (desayuno, almuerzo, cena), según las necesidades del cliente (desayuno, *brunch*, almuerzo, cóctel, *buffet*, etc.) y según el tipo de celebración (inauguraciones, matrimonios, aniversarios, eventos religiosos, seminarios, etc.), para otorgar los servicios correspondientes a cada uno de ellos. Además, se busca que logren distinguir diversos menús, dependiendo de distintos factores, como tipo de evento o cantidad de personas, cuidando aspectos en el ámbito de la presentación personal, higiene y seguridad de clientes y trabajadores.

Asimismo, en este módulo se pretende que los y las estudiantes lleven a cabo diversos tipos de montaje y prestar distintos tipos de servicio de alimentos y bebidas. Asimismo, se busca que aprendan a preparar diversos cócteles, y a distinguir diferencias entre los tipos de vinos y sus cepas, servirlos adecuadamente y armonizarlos con los alimentos correspondientes.

APRENDIZAJES ESPERADOS Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

MÓDULO 4 · SERVICIO DE EVENTOS		190 HORAS	TERCERO MEDIO		
OBJETIVOS DE APRENDIZAJE DE LA ESPECIALIDAD					
OA 8					
Realizar montaje de eventos y servicios, disponiendo los espacios, equipos, implementos y ornamentos de acuerdo a los objetivos y programa del evento y orientaciones del cliente y considerando normativa sanitaria, de seguridad y prevención de riesgos.					
APRENDIZAJES ESPERADOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	OBJETIVOS DE APRENDIZAJE GENÉRICOS			
1. Ejecuta el servicio (atención a la mesa) de alimentos y bebidas, utilizando las técnicas de atención al cliente y tiempos de atención, respetando normas de presentación personal e higiene, según los requerimientos del evento.	1.1 Clasifica tipos de eventos, los implementos según el tipo servicio, seleccionando <i>bigfour</i> (mantelería, utensilios, <i>petit</i> menaje y cristalería, cubiertos y vajilla) y los tipos de montaje, de acuerdo al objetivo y las orientaciones dadas por el cliente.	C	D	E	
	1.2 Selecciona implementos, utensilios y ornamentos, de acuerdo al tipo de servicio a entregar, considerando las normas de higiene, realizando un trabajo prolijo y en equipo.	C	D	E	
	1.3 Efectúa las operaciones de preservicio (<i>mise en place</i>), de acuerdo al tipo de servicio y montaje que ofrecerá, considerando las normas establecidas, los requerimientos del cliente y procedimientos vigentes.	C	D	E	
	1.4 Realiza el postservicio (achique) una vez terminado el evento, trabajando en equipo y siguiendo los procedimientos establecidos por la empresa hotelera.	C	D	E	

APRENDIZAJES ESPERADOS		CRITERIOS DE EVALUACIÓN	OBJETIVOS DE APRENDIZAJE GENÉRICOS		
2.	Ambienta los lugares definidos con los implementos, utensilios, ornamentos seleccionados 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 y de protocolo.	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.	C	D	K
		2.3 Realiza las tareas de manera coordinada con otros puestos de trabajo, considerando el tipo de evento.	C	D	E
		2.4 Realiza el postservicio (achique) una vez terminado el evento, trabajando en equipo y siguiendo los procedimientos establecidos por la empresa hotelera.	C	D	E

EJEMPLO DE ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE

NOMBRE DEL MÓDULO	Servicio de eventos
NOMBRE DE LA ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE	Montaje básico para una mesa
DURACIÓN DE LA ACTIVIDAD	15 horas
APRENDIZAJES ESPERADOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN QUE INCLUYE
1. Ejecuta el servicio (atención a la mesa) de alimentos y bebidas, utilizando las técnicas de atención al cliente y tiempos de atención, respetando normas de presentación personal e higiene, según los requerimientos del evento.	1.3. Efectúa las operaciones de preservicio (<i>mise en place</i>), de acuerdo al tipo de servicio y montaje que ofrecerá, considerando las normas establecidas, los requerimientos del cliente y procedimientos vigentes.
METODOLOGÍAS SELECCIONADAS	Demostración guiada
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: <ul style="list-style-type: none"> › Prepara el taller didáctico de restorán para llevar a cabo el montaje de mesas. › Reúne los materiales pedagógicos necesarios para realizar la actividad. Recursos: <ul style="list-style-type: none"> › Mantelería, vajilla, cubiertos, cristalería.

4.

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

EJECUCIÓN	<p>Docente:</p> <ul style="list-style-type: none">› En la sala de clases, explica a sus estudiantes que harán un montaje básico de una mesa en el taller didáctico de restorán. Los invita a participar activamente.› En el taller didáctico de restorán, organiza a sus estudiantes en parejas y les asigna las mesas que serán utilizadas por cada una.› Da las instrucciones a cada pareja para que reúna los implementos a utilizar en el montaje.› Explica que deben alternarse y seguir los mismos pasos.› Lleva a cabo el montaje de una mesa: pone el mantel y posteriormente va explicando la ubicación que tienen la vajilla, la cubertería y la cristalería en el montaje.› Una vez realizado el montaje, muestra a sus estudiantes la mesa montada y hace hincapié en la ubicación de cada uno de los implementos.› Invita a los y las estudiantes a realizar el montaje de una mesa, entregando una retroalimentación inmediata. <p>Estudiantes:</p> <ul style="list-style-type: none">› Llevan a cabo el montaje de manera individual, mientras su pareja lo o la observa.› Una vez realizado el montaje, el o la pareja hace observaciones a los pasos seguidos por quien montó la mesa. Luego, cambian de ubicación y siguen el mismo procedimiento.› Señalan cuáles son los aspectos más importantes al momento de llevar a cabo un montaje.› Ejercitan el montaje hasta que hayan internalizado el orden, en el cual se debe realizar el montaje básico de una mesa.
CIERRE	<p>Estudiantes:</p> <ul style="list-style-type: none">› Señalan cuáles son los pasos a seguir en el montaje básico de una mesa. <p>Docente:</p> <ul style="list-style-type: none">› Aclara dudas sobre el proceso de montaje básico.

EJEMPLO DE ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE

NOMBRE DEL MÓDULO	Servicio de eventos
NOMBRE DE LA ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE	Uso de la bandeja
DURACIÓN DE LA ACTIVIDAD	15 horas
APRENDIZAJES ESPERADOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN QUE INCLUYE
<p>1. Ejecuta el servicio (atención a la mesa) de alimentos y bebidas, utilizando las técnicas de atención al cliente y tiempos de atención, respetando normas de presentación personal e higiene, según los requerimientos del evento.</p>	<p>1.2 Selecciona implementos, utensilios y ornamentos, de acuerdo al tipo de servicio a entregar, considerando las normas de higiene, realizando un trabajo prolijo y en equipo.</p>
METODOLOGÍAS SELECCIONADAS	Taller de aplicación
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 el gimnasio techado para llevar a cabo la actividad. › Prepara una pauta de observación para la realización de la actividad. › Selecciona un video donde se presente el uso de bandejas. <p>Recursos:</p> <ul style="list-style-type: none"> › Bandejas. › Botellas. › Implementos deportivos para obstáculos (<i>steps</i>, conos, etc.).

4.

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

EJECUCIÓN	<p>Docente:</p> <ul style="list-style-type: none">› En la sala de clases, muestra el video con los pasos que se deben seguir para el correcto uso de la bandeja.› Lleva a los estudiantes al gimnasio y les muestra cómo está habilitado para la realización de la actividad.› Realiza una demostración paso a paso, de cómo usar la bandeja.› Durante la actividad, hace las observaciones que correspondan. <p>Estudiantes:</p> <ul style="list-style-type: none">› Practican mientras su docente las y los observa. <p>Recursos:</p> <ul style="list-style-type: none">› Bandeja.› Botellas.› Pauta de observación.› Video del uso de una bandeja.› Equipo de reproducción de video.
CIERRE	<p>Estudiantes:</p> <ul style="list-style-type: none">› Indica los principales problemas o obstáculos presentados y la forma de sobrellevarlos. <p>Docente:</p> <ul style="list-style-type: none">› Señala cuáles son los aspectos más relevantes que se debe considerar al momento de utilizar la bandeja, como la importancia de distribuir correctamente el peso para evitar accidentes y mantener una postura erguida que les ayude con el equilibrio.

EJEMPLO DE ACTIVIDAD DE EVALUACIÓN

NOMBRE DEL MÓDULO		Servicio de eventos	
APRENDIZAJES ESPERADOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	OBJETIVOS DE APRENDIZAJE GENÉRICOS A EVALUAR	
<p>1. Ejecuta el servicio (atención a la mesa) de alimentos y bebidas, utilizando las técnicas de atención al cliente y tiempos de atención, respetando normas de presentación personal e higiene, según los requerimientos del evento.</p>	<p>1.2 Selecciona implementos, utensilios y ornamentos, de acuerdo al tipo de servicio a entregar, considerando las normas de higiene, realizando un trabajo prolijo y en equipo.</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>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>E Tratar con respeto a subordinados superiores, colegas, clientes, personas con discapacidades, sin hacer distinciones de género, de clase social, de etnias u otras.</p>	<p>I Utilizar eficientemente los insumos para los procesos productivos y disponer cuidadosamente los desechos, en una perspectiva de eficiencia energética y cuidado ambiental.</p>
Selección de cómo evaluar			
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES		INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN SELECCIONADOS	
<p>Los y las estudiantes rinden prueba práctica del uso de la bandeja en un espacio techado del establecimiento.</p>		<p>Pauta de cotejo:</p> <ul style="list-style-type: none"> › Tiene una postura erguida. › Mantiene el equilibrio de la bandeja. › Distribuye los elementos según su peso en la bandeja. › Resiste el peso de la bandeja con los implementos. › Sorteas los obstáculos con facilidad. › Cumple los estándares de tiempo establecido. › Limpia el espacio utilizado una vez finalizada la evaluación. 	

4.

BIBLIOGRAFÍA

Alacreu, G. J. R. (2003). *Gestión de banquetes*. Madrid: Síntesis S.A

Cerra, J. (1997). *Cursos de servicios hoteleros*. Madrid: Paraninfo.

Foster, D. (1994). *Introducción a la industria de la hospitalidad*. Ciudad de México: McGraw-Hill Interamericana.

Gallegos, J. (1997). *Manual práctico de restaurante*. Madrid: Paraninfo.

Kotschevar, K. y Tanke, M. (1991). *Administración de bares y negocios de bebidas*. Ciudad de México: Instituto Educativo.

Mesalles, L. (2003). *Eventos, reuniones y banquetes: Organización, gestión y comercialización de los servicios contratados en un establecimiento de calidad*. Barcelona: Laertes.

Shugart, G. S., Molt, M., Wilson, M. F., West, B. B. y Antillón, A. H. (1993). *Cómo preparar banquetes de 25 hasta 500 personas: Recepciones, buffet, comidas*. Ciudad de México: Limusa.

Sitios web recomendados

Qualityconcepts. (2014) *Recursos humanos en Hotelería*.

Recuperado de: <http://www.quality-concepts.net/EXTRACTO%20MANUAL%20BANQUETES.pdf>

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