



**UNIVERSIDAD CATOLICA DE CUYO  
SAN LUIS  
Facultad de Ciencias ECONOMICAS Y  
EMPRESARIALES**

**Programa de Estudio de la Asignatura SERVICE  
correspondiente a la carrera de LIC EN HOTELERIA Y  
TURISMO correspondiente al ciclo lectivo 2008,  
Cuatrimestral.**

**Profesor/a a Cargo : Lic Gabriela Aversa**

**Código de Asignatura :**

**PROGRAMA DE SERVICE**

**Código: 11**



## **1. Contenidos Mínimos del Plan de Estudios , según Res HCSUCC y Res ME**

Descripción de la habilidades básicas de servicio. Tareas, turnos, y horarios. Utensilios y materiales correspondientes: Mobiliario Y Maquinaria básica. Mantelería, loza, petir menage, cubertería. Funciones . Usos . Manejo de inventarios. Técnicas elementales de Servicio: equipamiento básico . Provisiones. Cuberteria y Vajilla.

## **2. El marco de referencia y el esquema del programa**

-Esquema

-Correlatividades

PANADERIA Y PASTERIA I, COCINA I, ALIMENTOS Y GASTRONOMIA I

-Objetivo del Programa :

Distinguir los diferentes tipos de SERVICIOS asociándolos con los correspondientes utensilios y materiales y con su particular modalidad de operación . Conocer las relaciones entre las distintas Areas funcionales.

-Prerrequisitos

ESTABLECIMIENTO PARA PODER BRINDAR LA MATERIA CON EL MATERIAL Y EQUIPO NECESARIO PARA SU APLICACION.

-Justificación de Temas

Principios técnicos y sistemas de la operación en el servicio de AA Y BB.-

Conocimientos y comportamientos esperados .

QUE EL ALUMNO SE FAMILIARICE CON EL MATERIAL Y EQUIPO DEL SALON FUNDAMNETALES EN SU FUTURO PROFESIONAL.



-Conocimientos requeridos por asignaturas posteriores

DESTREZA , HABILIDAD Y TERMINOLOGÍA EN EL SALON CON EL MATERIAL Y EQUIPO .

## PROGRAMA MATERIA SERVICE

**Profesora:** Lic. Gabriela Aversa

Contenido Temático

**Curso 1er. Año.**

Unidad didáctica Nro.1:

### **Eje Estructural: La Organización**

Objetivo de la materia. El servicio de AA y BB. Distintas organizaciones. El restaurante y su relación con otros departamentos del hotel. Perfil del puesto. Descripción de tareas. Pericia social. Imagen profesional. Funciones complementarias.

Unidad didáctica Nro. 2:

### **Eje Estructural: Material y equipo**

Nomenclatura de herramientas y útiles en el servicio de AA y BB. Mobiliario. Porcelana – china – blanco – napage. Plaqué. Cristalería – glassware. Stock. Perdidas y roturas. Maquinas de barra y office. La reposición.

Unidad didáctica Nro.3:

### **Eje estructural: Mise en place**

Tareas previas a la apertura del servicio. Organización de distintos tipos de servicio.

Armado de salas – aforos. Armado de mesas – setting. Repaso y limpieza. Transporte del material. Asignación de sectores y tareas secundarias –briefing-. Servicios eventuales.

Unidad didáctica Nro. 4:

### **Eje estructural: Tipos de servicios**

Distintos tipos de servicios. Corrientes de servicios en el mundo. Americano. Ruso. Francés. Ingles. Jornadas gastronómicas. Degustaciones. Buffet. Banquetes. Room service. Armado de distintos tipos de mesa y carros –hot-vox-.



Unidad didáctica Nro. 5:

**Eje estructural: Servicio de mesa**

Protocolo de mesa. Técnicas de servicio. Servicio de alimentos. ... El comensal.. .  
Quejas y reclamos. Accidentes en el servicio. Resolución de casos prácticos.

Unidad didáctica Nro. 6:

**Eje estructural: Otros tipos de servicio de AA y BB.**

Servicios de AA y BB. Institucional – New - restauración - self -service - Fast-Food  
-Bares y cafeterías. Servicio de catering. Resumen Practico de todo el proceso del  
servicio.

4. Esquema temporal del dictado de contenidos, evaluaciones y otras actividades de cátedra

Contenidos - Evaluaciones - Actividades	SEMANAS													
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
Unidad N°1 29/7 :	-	-	-											
<b>Eje Estructural: La Organización</b> Objetivo de la materia. El servicio de AA y BB. Distintas organizaciones. El restaurante y su relación con otros departamentos del hotel.	*													
5/8. Perfil del puesto. Descripción de tareas. Pericia social. Imagen profesional. Funciones complementarias	-													
		-												
			-											
Unidad N°2		*		-	-									
<b>12/8 Eje Estructural: Material y equipo</b> Nomenclatura de herramientas y útiles en el servicio de AA y BB. Mobiliario. Porcelana – china – blanco – napagge. Plaqué.				-										



19/8 Cristalería – glassware. Stock. Perdidas y roturas. Maquinas de barra y office. La reposición					-														
					-														
					-														
					-														
					-	-													
Unidad N°3			*		-														
<p><b>26/8 Eje estructural: Mise en place</b> Tareas previas a la apertura del servicio. Organización de distintos tipos de servicio. Armado de salas – aforos.</p> <p><b>2/9 Armado de mesas – setting. Repaso y limpieza. Transporte del material. Asignación de sectores y tareas secundarias –briefing-. Servicios eventuales.</b></p>					-														
Unidad N°4			*		-	-													
<p><b>16/9 Eje estructural: Tipos de servicios</b> Distintos tipos de servicios. Corrientes de servicios en el mundo. Americano. Ruso. Francés. Ingles. Jornadas gastronómicas. Degustaciones.</p> <p><b>23/9 Buffet. Banquetes. Room service. Armado de distintos tipos de mesa y carros –hot-vox-.</b></p>																			
Unidad N°5			*																
<p><b>30/9 Eje estructural: Servicio de mesa</b> Protocolo de mesa. Técnicas de servicio. Servicio de alimentos. ...</p> <p>7/10 El comensal.. . Quejas y reclamos. Accidentes en el servicio. Resolución de casos prácticos</p>																			





- ✓ **Dirección de A & B en Hoteles.** J.L. Martines Lazcano – Limusa
- ✓ **El Arte de la .....Mesa.** H. Tapper – Elfos
- ✓ **Administración del servicio de FF & BB,** Anthony Rey – I.E.A.A.H.M.

## 6. Actividad del Cuerpo docente de la cátedra

	Apellido	Nombres
Profesor Titular:	LIC.AVERSA	GABRIELA
Profesor Asociado:		
Profesor Adjunto:		
Jefe de Trabajos Prácticos:		
Ayudante Diplomado:		
Auxiliar Alumno Ad-honorem		

Reuniones de Cátedra. UNA VEZ POR SEMANA

Resumen del estado del arte de la especialidad.  
DESTREZA , HABILIDAD EN EL SERVICIO DE SALON DE ESTABLECIMIENTOS GASTRONOMICOS.

Actividades científico técnicas en curso y planeadas durante el período.  
CLASES EN ESTABLECIMIENTOS GASTRONOMICOS/HOTELROS QUE TENGAN SALON RESTAURANT CON TODO EL MATERIAL Y EQUIPO SOLICITADO POR LOS DOCENTES.

Firma del Profesor a Cargo:
Aclaración de Firma:
Fecha: