

**HONORABLE CONCEJO DELIBERANTE**

**ORDENANZA N° 7483**

**EL HONORABLE CONCEJO DELIBERANTE DE LA CIUDAD DE SAN FRANCISCO, SANCIONA CON FUERZA DE:**

**ORDENANZA**

- Art. 1º).- RATIFÍCASE el PROTOCOLO DE TRABAJO**, que como anexo I, se adjunta y forma parte de la presente Ordenanza, suscripto entre la MUNICIPALIDAD DE SAN FRANCISCO, representada por el Secretario de Desarrollo Económico y Educativo, Cdor. Marcelo Alejandro Moreno, y la UNIVERSIDAD NACIONAL DE VILLA MARIA, representado por su Secretaria de Investigación y Extensión, Dra. Carla Avendaño Manelli.-
- Art. 2º).-** Las erogaciones que demanden el cumplimiento de la presente Ordenanza, serán imputadas a la cuenta correspondiente del presupuesto vigente.-
- Art. 3º).- REGÍSTRESE**, comuníquese al Departamento Ejecutivo, publíquese y archívese.-

Dada en la Sala de Sesiones del Honorable Concejo Deliberante de la ciudad de San Francisco, a los once días del mes de agosto del año dos mil veintidós.-

**Dr. Juan Martín Losano**  
**Secretario H.C.D.**

**Dr. Gustavo Javier Klein**  
**Presidente H.C.D.**

**PROTOCOLO DE TRABAJO**  
**ENTRE LA ESCUELA DE FORMACION PROFESIONAL DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE VILLA MARÍA Y LA**  
**MUNICIPALIDAD DE SAN FRANCISCO**

En el marco del Convenio suscripto entre la MUNICIPALIDAD DE SAN FRANCISCO y la UNIVERSIDAD NACIONAL DE VILLA MARIA, se celebra el presente Protocolo de trabajo entre ESCUELA DE FORMACION PROFESIONAL de la UNIVERSIDAD NACIONAL DE VILLA MARÍA, por una parte, en adelante "OBRA", representada en este acto por la Secretaria de Investigación y Extensión del I.A.P.C.S. la UNVM, Dra. Carla Avendaño Manelli, D.N.I. Nº 25.888.027, con domicilio legal en calle Arturo Jauretche Nº 1555 de la Ciudad de Villa María, Provincia de Córdoba y la MUNICIPALIDAD DE SAN FRANCISCO, con domicilio legal en Bv. 9 de Julio 1187, San Francisco, Provincia de Córdoba, representada en este acto por el Secretario de Desarrollo Económico y Educativo Cr. Marcelo Moreno, D.N.I. Nº 17.597.079 en adelante LA MUNICIPALIDAD, el cual se registrá por las siguientes cláusulas:

**PRIMERA:** Por el Instituto de Extensión se designa para la articulación, formulación, ejecución, administración y presentación de los resultados de este Protocolo a la Coordinadora General de OBRA, Cra. Mariana Di Giovambattista, DNI Nº 26.207.108.

**SEGUNDA: OBJETO. "OBRA Y LA MUNICIPALIDAD"** acuerdan el desarrollo conjunto del Curso de MOZO Y CAMARERA PROFESIONAL, a dictarse de manera presencial a partir de agosto de corriente año. La distribución, horario, contenido y modalidad se fijarán en Anexo I a establecer y acordar por las partes.

**TERCERA: RESPONSABILIDADES DE OBRA**

- Diseñar el flyer de difusión de la actividad con el link de inscripción correspondiente.
- Gestionar la apertura del Aula Virtual en Moodle y la carga del material de clase correspondiente.
- Asesorar en la planificación de la logística para los encuentros.
- Gestionar el grupo de difusión de Whatsapp.
- Proveer docentes para el dictado de la capacitación e instancias evaluativas, notificando con antelación cualquier cambio respecto de lo planificado.
- Realizar el pago de honorarios y viáticos por traslado a todos los docentes afectados a la presente instancia de formación.
- Realizar un seguimiento de la trayectoria de los estudiantes.
- Extender certificados de asistencia o aprobación a los participantes como responsable de la planificación y ejecución académica del Objeto del presente protocolo, conforme los cursantes cumplimenten con los requisitos preestablecidos.

**CUARTA: RESPONSABILIDADES DE LA MUNICIPALIDAD**

- Designar un coordinador local que sea el nexo con OBRA.
- Realizar la promoción, difusión, registro fotográfico y comunicación con OBRA.
- Organización operativa de los encuentros presenciales: gestión de las instalaciones y del equipamiento necesario para su desarrollo, toma de asistencia de estudiantes.
- Proveer, para el dictado del curso, los materiales e insumos que se detallan en Anexo II.
- Asegurar el desarrollo de las actividades respetando las medidas sanitarias de acuerdo al Protocolo establecido por el Ministerio de Educación de la Provincia de Córdoba por la pandemia COVID-19.
- En compensación por el pago de los viáticos docentes que asume OBRA, LA MUNICIPALIDAD abonará la suma de ochenta mil (\$80.000), al inicio del curso.

**QUINTA: INDIVIDUALIDAD Y AUTONOMÍA DE LAS PARTES:** Se deja constancia de que la suscripción del presente Protocolo no significa ningún obstáculo para que las partes signatarias, en forma conjunta o individual, puedan concertar convenios similares que involucren a otras entidades o instituciones, interesadas en fines análogos.

**SEXTA: VIGENCIA DEL CONVENIO.** El presente Protocolo regirá a partir de su firma y mantendrá su vigencia durante el desarrollo de todas las actividades inherentes al cumplimiento del objeto del presente protocolo. La omisión o demora por parte de cualquiera de las partes en el ejercicio de cualquier derecho emergente de este Protocolo no podrá, en ningún caso, considerarse como una renuncia al mismo, así como su ejercicio parcial no impedirá complementarlo posteriormente, ni enervará el ejercicio de cualquier otro derecho, facultad o prerrogativa.

**SEPTIMA: DOMICILIO - JURISDICCIÓN:** Para todos los efectos legales y procesales del presente Protocolo, las partes agotarán las instancias de diálogo y consenso, y en caso de no llegar a un acuerdo, se someterán a la jurisdicción de los Tribunales Federales de la Ciudad de Villa María, renunciando expresamente a cualquier otro fuero que por derecho les pudiera corresponder. Las partes constituyen domicilio en los lugares enunciados en el encabezamiento, donde serán válidas todas las notificaciones judiciales o extrajudiciales que se originen por el desarrollo del Protocolo suscripto.-

En la Ciudad de San Francisco, Provincia de Córdoba, siendo el día 1 de Agosto del año 2022, en prueba de conformidad las partes suscriben dos ejemplares de un mismo tenor y a un solo efecto.-

\_\_\_\_\_  
Cr. Mariana Di Giovambattista  
Coordinadora General  
Escuela de Formación Profesional UNVM

\_\_\_\_\_  
*Dra. Carla Avendaño Manelli*  
Sec. Investigación y Extensión I.A.P.C.S  
Universidad Nacional de Villa María

\_\_\_\_\_  
Cr. Marcelo Moreno  
Sec. Des. Económico y Educativo  
Municipalidad de San Francisco

## **ANEXO I**

### **CURSO DE MOZO Y CAMARERA PROFESIONAL**

#### **FUNDAMENTACIÓN**

El mercado gastronómico está en continuo movimiento y expansión; esto genera la necesidad de acceder a una formación profesionalizada y continua del personal.

Las exigencias en un mercado competitivo son cada vez mayores y para poder ser competentes es necesario que los puestos de trabajo estén cubiertos con personal que tenga un profundo conocimiento de su tarea y con actitud de seguir incorporando nuevas herramientas a su labor diaria. Así, la capacitación se vuelve una herramienta esencial para brindar un servicio profesional y de calidad.

El curso de Mozo y Camarera Profesional ofrece una mirada integral sobre el sector gastronómico, abarcando desde las reglamentaciones y obligaciones propias, normas de protocolo y etiqueta, la función relacional del personal de contacto, hasta los diversos servicios y características propias, entre otros temas relevantes.

En una profesión como la del mozo o la camarera es imperioso alcanzar una sólida preparación en base a la atención al cliente, al trato con los comensales y el manejo de quejas. Esto se debe a que la función del mesero es clave a la hora de ofrecer un servicio gastronómico ejemplar, enfocado en cada detalle. Se orienta, principalmente, a la adquisición de destrezas manuales para el servicio pero, también, enfatiza aspectos como la higiene personal, la manipulación de alimentos, las habilidades de comunicación con el comensal para satisfacer sus necesidades y optimización de la venta.

Este Curso es una propuesta de formación conjunta entre la Universidad Nacional de Villa María en el marco del programa Escuela de Formación Profesional y la Municipalidad de San Francisco que pretende aportar a la profesionalización y actualización continua al sector productivo y de servicios gastronómicos.

#### **OBJETIVOS**

##### **Objetivo general**

- Brindar al estudiante herramientas y conocimientos básicos para desenvolverse profesionalmente en el campo gastronómico como mozo o camarera.

##### **Objetivos específicos:**

- Comprender la actualidad y las dinámicas propias de la industria gastronómica.
- Desarrollar herramientas prácticas que permitan mejorar la atención del servicio de la mesa y ser un buen anfitrión.
- Comprender la importancia estratégica de la comunicación interpersonal en la prestación de un servicio.
- Reconocer la operatividad del servicio y las diferentes tipologías gastronómicas.
- Conocer los sistemas actuales digitales de administración en el rubro.
- Reflexionar sobre la importancia de la higiene y seguridad laboral.

**MODALIDAD:** Presencial

#### **DESTINATARIOS**

- Personas que quieran desempeñarse como mozos en el mercado gastronómico local
- Personas que se desempeñen en el área de gastronomía y busquen ampliar o actualizar saberes
- Público en general

**CANTIDAD DE PARTICIPANTES:** Mínima 30 y máxima 100

**DURACIÓN:** 40 horas total. Eso incluye las clases teórico prácticas, el trabajo del estudiante en el campus virtual y la instancia de evaluación.

## **CONTENIDO**

### **MÓDULO I: INTRODUCCIÓN A LA INDUSTRIA DE LA HOSPITALIDAD - SERVICIO GASTRONÓMICO.**

- Industria de la Hospitalidad.
- ¿Qué es el Servicio Gastronómico?
- Actualidad del mercado gastronómico. Tipologías de empresas y características. Regionalidad
- Calidad en el servicio. El trabajo bien realizado como eje del desarrollo de la calidad.
- Clientes: características, necesidades y tipos de demandas.
- Diferenciación de Servicios, Tipología y características.
- Construcción del rol de mozo y camarera.

### **MÓDULO II: OPERATIVIDAD DEL SERVICIO**

- Funciones y Organigramas Toma de comanda. Vínculo con la cocina. Secuencia del servicio.
- 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.

### **MÓDULO III: COMUNICACIÓN E IMAGEN PERSONAL**

- Proceso de Comunicación. Axiomas. Comunicación y servicio.
- Imagen Personal. Proceso de elaboración
- La construcción de la experiencia con el cliente
- Comunicación no verbal o paralingüística. Sistemas
- El saludo
- La presentación personal
- Calidad en la atención. Especificidades
- La venta. Proceso. Características. Perfiles de clientes
- La observación del cliente. Estrategias de venta y atención

### **MÓDULO IV: CEREMONIAL Y PROTOCOLO DE LA MESA**

- Ceremonial, Protocolo y Etiqueta
- Leyes y normas
- Elementos de la mesa
- Tipo de mesas
- Comidas formales e informales
- Ubicación de comensales en la mesa
- Armado de la mesa
- Atención y servicio

### **MÓDULO V: COCINA NACIONAL E INTERNACIONAL**

- Cocina Nacional e Internacional (francesa, española, italiana, americana). Características, origen étnico, procedencia.
- Cocina Regional. Características, origen étnico, procedencia.
- Platos principales y guarniciones. Distintos tipos de cocción. Tipos de pescado. Cortes. Platos principales. Tipos de carnes. Cortes.

### **MÓDULO VI: SERVICIO BASICO DE VINOS Y CAFETERÍA**

- Clasificación de vinos.
- Varietales - Cepajes Argentinos.

- Cualidades de los vinos Argentinos.
- Descorche. Pasos para abrir una botella: vinos y espumantes.
- Servicio en mesa. Temperaturas del servicio. Conservación del vino.
- Cata de Vinos
- Servicio de bar y cafetería.

#### **MÓDULO VII: SISTEMAS DIGITALES DE ADMINISTRACIÓN**

- Carta y Menú digital. El proceso de facturación. La comanda.
- Sistemas informáticos y/o manuales de registros, de facturación y cobro.
- Técnicas y procesos de facturación y cobro aplicados: Diferenciación de los diversos medios de pago y sus formas de aplicación.
- Herramientas, tecnología y consejos para adaptar la industria gastronómica durante y post pandemia.

#### **MÓDULO VIII: SEGURIDAD E HIGIENE**

- Normas de bioseguridad, seguridad e higiene aplicada a establecimientos gastronómicos. Bromatología. Pandemia COVID 19.
- Legislación laboral vigente. Riesgos laborales.

**Aclaración:** El programa y el orden de las clases es tentativo y puede ser modificado sin previo aviso.

#### **METODOLOGÍA**

Las clases serán presenciales con una modalidad teórico-práctica, utilizando dinámicas para fomentar la participación de los y las estudiantes, análisis de casos y role play.

El curso consta de 8 clases con una duración aproximada de 3 horas para cada encuentro (Esto puede revisarse en caso de realizar un programa intensivo). Cada uno de los módulos se dictará en una clase.

También se contará con una plataforma virtual para socializar material e información y propiciar intercambio con los y las estudiantes.

#### **CONDICIONES DE INSCRIPCIÓN:**

- Completar el formulario de Inscripción.
- La actividad es sin costo para los estudiantes.

#### **CONDICIONES PARA APROBACIÓN, ACREDITACIÓN Y CERTIFICACIÓN:**

- CERTIFICADO DE ASISTENCIA: 80% de asistencia a clases teórico-prácticas.
- CERTIFICADO DE APROBACIÓN: 80% de asistencia a clases teórico-prácticas más aprobación instancia evaluativa.

## ANEXO II

### LISTADO MATERIALES E INSUMOS PARA MODULOS PRACTICOS

Detalle de requerimientos:

#### TECNICA

- Proyector
- Pantalla
- Cables correspondientes: HDMI, prolongaciones
- Notebook
- Sonido (parlante)
- Micrófono

#### OTROS

- Banner
- Copa y Agua para el/los docentes
- Cooffee Break

#### MÓDULO: CEREMONIAL Y PROTOCOLO DE MESA

- Mesas rectangulares o individuales según el lugar y cantidad de personas
- Sillas para los participantes
- PARA CADA ALUMNO:
  - o Taza de té con plato chiquito
  - o Cuchara
  - o Un plato de café
  - o Copa de agua c/agua
  - o Plato de postre c/ por lo menos con 3 bocaditos (sconss , palmeritas , pequeño alfajor etc de no más de 5 cm de diámetro - no torta)
  - o Servilleta **de papel**
  - o Te en saquito para c/u
  - o Café en saquitos para c/u
- Termos para que puedan servir el té
- PARA EL DOCENTE:
  - o *Taza de té con plato chiquito*
  - o *Cuchara*
  - o *Un plato de café*
  - o *Copa de agua c/agua*
  - o *Plato de postre por lo menos con 3 bocaditos (scones , palmeritas , pequeño alfajor etc de no más de 5 cm de diámetro - no torta)*
  - o *Te en saquito para c/u*
  - o *Termo para que puedan servir*
  - o Servilleta **de TELA**
  - o Plato de entrada
  - o Plato principal
  - o Cubiertos de entrada
  - o Cubiertos de plato principal
  - o Platos de postre
  - o Cuchara de postre
  - o Tenedor de postre
  - o Copa de Agua
  - o Copa de Vino
  - o Copa de Champagne o espumante
- Plato de sitio
- Copa de vino blanco

#### MÓDULO: OPERATIVIDAD DEL SERVICIO

- 1 bandeja redonda
- 1 bandeja ovalada pequeña
- 1 bandeja ovalada mediana
- 1 hielera de mesa con pinza

- 2 unidades de:
  - o Tenedores
  - o Cuchillos
  - o Cucharas de postre
  - o Cuchillo jumbo
  - o Cucharas de café
  - o Vasos
  - o Tazas de café
  - o Platos para tazas de café
  - o Platos principales
  - o Botellas
  - o Paneras
  - o Jarra de vidrio
  - o Salero
  - o Pimentero
  - o Aceto
  - o Oliva
  - o Aderezos en sobres chicos
  - o Azúcar (azucareros)
  - o Edulcorante (azucareros)
  - o Servilletas grandes
  - o Servilletas chicas
  - o Servilletero

#### **MÓDULO: TIPOLOGÍAS DE SERVICIOS. SERVICIOS DE VINOS Y CAFETERÍA**

- Botella de agua mineral por Alumno de ½ litro
- 1 termómetro de temperaturas (si es posible conseguir)
- 3 o 4 Descorchadores
- Copas de degustación (1 por alumno)
- Copas de champagne (1 por alumno)
- Individuales blancos [los mismos pueden ser una hoja a4] (1 por alumno)
- 2 bolsas de hielo
- Fraperas
- Plato para corcho
- Pote de medio sin tapa. Uno por alumno
- Heladera o enfriadora para tener los vinos en temperaturas
- Vinos: 1 caja de cada uno
  - o Blancos varietales Chardonay [se necesita frio]
  - o Blanco con madera un solo varietal (chardonnay) [se necesita frio]
  - o Rosados (de cualquier varietal) [se necesita frio]

#### **MÓDULO VI: COCINA NACIONAL E INTERNACIONAL**

- 10 bandejas de plástico redondas (foto), preferentemente de diferentes tamaños
- 10 tazas plásticas o que se puedan romper
- Botellas de agua (envase plásticas - diferentes tamaños)
- Platos plásticos (no descartables) o que se puedan romper
- 10 cuchillos
- 10 tenedores
- 10 cucharas