

	<b>PROGRAMA ANALÍTICO</b>	
	CODIGO:	FECHA: 18/03/2026
HOJA 01 DE 03		
<b>MATERIA: SERVICIO DE SALÓN. PROTOCOLO Y CEREMONIAL</b>		
<b>PROFESOR/A: MARIA SCHEINER</b>		

### CONDICIONES DE CURSADA

MODALIDAD DE DICTADO	Presencial 1er Cuatrimestre	
ORDEN DE DICTADO		
CARGA HORARIA	Horas Cát. Totales: 64	Horas Cat. Semanales: 4
CORRELATIVIDADES PREVIAS	No posee.	

#### I. CARACTERIZACIÓN GENERAL:

El espacio curricular tiene como propósito general integrar contenidos y desarrollar prácticas formativas relacionadas con la organización del servicio del salón a la luz de los procedimientos establecidos en el ceremonial y protocolo correspondiente y los principios de atención al cliente.

#### II. OBJETIVOS:

- Identificar los aspectos sustantivos de la atención del cliente en el servicio ofrecido en el salón, bajo diferentes contextos.
- Reconocer roles y funciones en el personal del servicio de salón.
- Conocer el manejo de quejas durante el servicio.
- comprender las formas establecidas por el ceremonial y protocolo en la oferta del servicio gastronómico en diferentes contextos del salón y tipos de servicios ofrecidos.
- Aplicar reglas de ceremonial y protocolo respetando los principios establecidos.

#### III. EJES DE CONTENIDOS:

Atención y servicio al cliente. Comunicación con el cliente. Manejo de quejas. El salón: organización en relación con diferentes contextos del ofrecimiento del servicio. Roles y funciones del personal. Organigrama del personal afectado al salón y su interrelación con otras áreas gastronómicas. Organización del servicio. Coordinación. Trabajo en equipo. Ceremonial y protocolo: conceptos y componentes principales. Ceremonial empresarial y social. Principales normas de aplicación en términos de servicio y atención de invitados. Normas de comportamiento del personal. Errores más frecuentes. Diferentes servicios de salón, privados, públicos.

#### IV. UNIDADES TEMATICAS:

### **UNIDAD 1:**

Ceremonial y protocolo: Conceptos y definiciones, Reglas del ceremonial. Aplicación según ámbitos. Presidencia y precedencia. Mesas: Armado y distribución, criterios de selección según el salón o evento. Mise en place de salón. Preparación del servicio. Montaje de mesas, mobiliario, cubertería, cristalería, mantelería, etc. Selección del equipamiento y presentación en el espacio, adecuación de elementos según evento, distribución de plazas.

### **UNIDAD 2:**

Organigrama del restaurante, y desarrollo de organigrama según necesidades específicas. Selección y presentación del personal, capacitación y actividades formativas del equipo de trabajo, armado de la brigada de salón.

Tipos de servicio (Servicio a la inglesa, servicio a la francesa, servicio al americana, servicio a la rusa y servicios adaptados a los requerimientos del evento).

### **UNIDAD 3:**

Relaciones públicas en el ámbito de la gastronomía. Atención al cliente y resolución de conflictos. Cultura organizacional. Comunicación interna y externa. Imagen personal. Etiqueta de mesa. Ceremonial social. Reglas de comportamiento según ámbitos específicos . Ceremonial empresarial.

### **UNIDAD 4:**

Pautas culturales de la gastronomía en el mundo, ceremonias y celebraciones. Ceremonial de mesa en las diferentes culturas y religiones. Adaptaciones en el ámbito gastronómico para brindar servicio en situaciones protocolares con invitados extranjeros .

## **V. MÉTODOS DE EVALUACIÓN:**

- Aprobación de un primer parcial presencial escrito, correspondiente a la primera parte del programa, que en caso de ser desaprobado/ausente, podrá recuperarse a los 15 días.
- Cumplimiento del 100% de los trabajos prácticos solicitados.
- Aprobación de un segundo parcial escrito correspondiente a la segunda parte del programa -que en caso de ser desaprobado/ausente, podrá recuperarse en la última clase del cuatrimestre.
- Para promocionar deberá tener una nota mayor o igual a 7 (siete) en ambos parciales.
- Podrá rendir examen final el alumno que apruebe ambos parciales con una nota mínima de 4 (cuatro) y realice todos los trabajos prácticos correspondientes a la materia

## **VI. BIBLIOGRAFIA:**

- "Manual de Ceremonial y Protocolo. Una estrategia de comunicación de las relaciones públicas" Autora: Lic. Alicia Iruretagoyena - EDITORIAL DUNKEN

- Manual de buenas prácticas - Alimentos y Bebidas. Superintendencia de Riesgos de Trabajo - Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social - Año 2022 (Elaborado en el marco de la Comisión Cuatripartita del sector hotelero-gastronómico.
- Operaciones básicas y servicios en restaurante eventos especiales - Francisco García Ortíz, Mario Gil Muela y Pedro Pablo García Ortiz - Ed. Paraninfo
- Ceremonial y Relaciones Públicas Institucionales: Módulos 1 2 3 y 4 PROCAE (Programa de Capacitación Electrónica Jefatura de Gabinete de Ministros - Presidencia de la Nación) - Aníbal Gotelli - Año 2009

## VII. PLANIFICACIÓN POR CLASE

FECHA	Clas e n°	Práctica / teórica	Presencial /virtual	Contenidos
18-03-26	1	Teórica	Presencial	Presentación - Actividad sobre servicio.
25-03-26	2	Teórica	Presencial	Ceremonial, protocolo y etiqueta - definiciones, conceptos, diferencias y características de cada uno. Presidencia y precedencia.
01-04-26	3	Teórica	Presencial	Mesas: sistemas de distribución de comensales inglés y francés, tipos, características y funcionalidades.
08-04-26	4	Teórica	Presencial	Servicio de Salón - Mise en place - Preparación. Cubertería. Estilos para comer (continental y americano). Etiqueta en Asia
15-04-26	5	Teórica	Presencial	Etiqueta de mesa. Cena de gala. Tipos de servicios en gastronomía.
22-04-26	6	Teórica	Presencial	Organigrama - personal - Funciones y actividades específicas del personal.
29-04-26	7	Teórica	Presencial	Selección y presentación del personal, capacitación y actividades formativas del equipo de trabajo.
06-05-26	8	Teórica	Presencial	PRIMER PARCIAL. PAUTAS TRABAJO PRÁCTICO
13-05-26	9	Teórica	Presencial	RECUPERATORIO PRIMER PARCIAL. Relaciones públicas en el ámbito de la gastronomía. Atención al cliente y resolución de conflictos. Cultura organizacional. Comunicación interna y externa.
20-05-26	10	Teórica	Presencial	Pautas culturales de la gastronomía en el mundo, ceremonias y celebraciones. Adaptaciones en el ámbito gastronómico para brindar servicio en situaciones protocolares con invitados extranjeros .Ceremonial de mesa en las diferentes culturas y religiones. PRESENTACIÓN PAUTAS TRABAJO PRÁCTICO
27-05-26	11	Teórica	Presencial	Organización de evento gastronómico.
03-06-26	12	Teórica	Presencial	PRESENTACIÓN TRABAJOS PRÁCTICOS - 1er parte
10-06-26	13	Teórica	Presencial	PRESENTACIÓN TRABAJOS PRÁCTICOS - 2da parte
17-06-26	14	Teórica	Presencial	2° PARCIAL
24-06-26	15	Teórica	Presencial	ENTREGA NOTAS 2DO PARCIAL - PAUTAS PARA RECUPERATORIO.
01-07-26	16	Teórica	Presencial	RECUPERATORIO - CIERRE DE CUATRIMESTRE