



Gobierno de la Provincia de Jujuy
MINISTERIO DE EDUCACIÓN

"2023 - Año del 40° Aniversario de la Recuperación de la Democracia"

Expte. N° 1083-17-23

G.U

VISTO:

RESOLUCIÓN N°

SAN SALVADOR DE JUJUY, 16 MAYO 2023

5482 -E.-

Las Resoluciones N° 11921-E-19, 4006-E-23, y la necesidad de ordenar y actualizar curricular y pedagógicamente las ofertas formativas de Formación Profesional en la jurisdicción; y

CONSIDERANDO:

Que, la Dirección de Educación Técnico Profesional en el marco del "Programa Jurisdiccional para el Fortalecimiento de la Formación Profesional" (Resolución N° 11.921-E-19) viene desarrollando acciones en la mejora de las prácticas formativas, iniciando un proceso de institucionalización en la formulación de marcos normativos, como así también planificando y organizando su interior para favorecer y administrar el campo de la Formación Profesional, en base a marcos acordados en el seno del Consejo Federal de Educación;

Que, la Formación Profesional (FP) constituye un ámbito específico de la ETP; es el conjunto de acciones cuyo propósito es la formación socio laboral "para y en el trabajo", dirigida tanto a la adquisición y mejora de las cualificaciones como a la recualificación de los trabajadores, y permite compatibilizar la promoción social, profesional y personal con la productividad de la economía nacional, regional y local;

Que, en ese marco continúa en la elaboración de diseños curriculares jurisdiccionales para aquellas ofertas formativas con marco de referencia federal, contando actualmente con diseños curriculares de las familias profesionales de Gastronomía, Electricidad, Automotor, Textil e Indumentaria y Administración;

Que, la vigencia de los nuevos diseños curriculares exigió reorganizar las ofertas formativas según las condiciones de entorno formativo y perfil docente de las instituciones educativas de Formación Profesional, autorizándose su implementación a término, así como también de aquellas ofertas formativas sin diseño y hasta tanto se aprueben los nuevos diseños, encontrándose vigente hoy la Resolución N° 4006-E-23;

Que, siguiendo este proceso de reorganización y actualización curricular y pedagógica de la formación profesional la Dirección de Educación Técnico Profesional, se planteó la necesidad de elaborar también planes de estudios, para aquellas ofertas formativas sin marco federal, y que se vienen dictando en la jurisdicción con el propósito de ser orientativos para el desarrollo de las capacidades, saberes, prácticas formativas y prácticas profesionalizantes propuestas en el perfil profesional mientras se diseñe y apruebe el diseño curricular correspondientes a la oferta formativa;

Que, el plan de estudio de Atención al Cliente en Gastronomía propuesto fue elaborado teniendo en cuenta lineamientos y criterios establecidos en la Resolución N° 12937-E-19, que forma parte de una estrategia general de política pública orientada al fortalecimiento a través de la jerarquización y valorización del ámbito de la FP inicial y continua, y materializa los acuerdos construidos en la provincia, en concordancia con las leyes de Educación Nacional N° 26.206 y de Educación Técnico Profesional N° 26.058 y las Resoluciones del CFE Nros.13/07, 115/10 y 287/16;

Que, el mismo responde a mejorar los procesos de acreditación y reconocimiento de los aprendizajes de los y las estudiantes; es una guía para las prácticas docentes de las ofertas formativas de las instituciones educativas de Formación Profesional, así también planifica y ordena la oferta formativa vigente en el ámbito de la FP en base a las demandas del sector socio productivo, conforme a las incumbencias del perfil profesional; para así garantizar a los y las jóvenes y adultos el acceso a oportunidades de aprendizaje, su permanencia y egreso de las trayectorias formativas como también el desarrollo de capacidades



Gobierno de la Provincia de Jujuy
MINISTERIO DE EDUCACIÓN

"2023 - Año del 40° Aniversario de la Recuperación de la Democracia"

/// 2.- CORRESPONDE A RESOLUCIÓN N°

5482 E.-

profesionales significativas en sus aspectos científicos, tecnológicos y de inserción profesional-ocupacional;

Que, Asesoría Legal de la Dirección de Educación Técnico Profesional ha emitido opinión de competencia recomendando se dicte el acto resolutivo pertinente;

Por ello, y en uso de sus facultades que le son propias;

**LA MINISTRA DE EDUCACIÓN
RESUELVE:**

ARTÍCULO 1°.- Apruébase el Plan de estudio de Formación Profesional Inicial de la Oferta Formativa de **ATENCIÓN AL CLIENTE EN GASTRONOMÍA**, bajo la denominación del perfil profesional y certificación de referencia de **ATENCIÓN AL CLIENTE EN GASTRONOMÍA**, con Certificación de Formación Profesional Inicial Nivel II; que como Anexo Único se incorpora al presente acto resolutivo.

ARTÍCULO 2°.- Establecese que para implementar el plan de estudio, aprobado por el Artículo 1° de la presente resolución, las Instituciones Educativas de Formación Profesional de gestión estatal, social o privada, deberán contar con la debida autorización del Ministerio de Educación.

ARTÍCULO 3°.- Dispónese que la Dirección de Educación Técnico Profesional será la responsable de la aplicación de lo dispuesto en la presente resolución emitiendo los actos administrativos necesarios.

ARTÍCULO 4°.- Procédase por Jefatura de Despacho a notificar de la presente resolución a la Dirección de Educación Técnico Profesional.

ARTÍCULO 5°.- Regístrese y agréguese copia en autos. Pase a Secretaría de Comunicación y Gobierno Abierto, publíquese en el Boletín Oficial, y pase sucesivamente a la Secretaría de Gestión Educativa, Dirección Provincial de Administración y Departamento Registro de Títulos, Legalizaciones, Certificaciones de Estudios y Equivalencias. Cumplido, vuelva al Ministerio de Educación y archívese.



[Firma manuscrita]
LIC. MARIA TERESA BOVI
Ministra de Educación



Gobierno de la Provincia de Jujuy
MINISTERIO DE EDUCACIÓN

"2023 - Año del 40° Aniversario de la Recuperación de la Democracia"

/// 3.- CORRESPONDE A RESOLUCIÓN N°

5482 E.-

ANEXO ÚNICO

**PLAN DE ESTUDIO DE FORMACIÓN PROFESIONAL INICIAL
OFERTA FORMATIVA: ATENCIÓN AL CLIENTE EN GASTRONOMÍA**

Presentación

Este documento presenta el plan de estudio jurisdiccional de la oferta formativa de Formación Profesional Inicial en "**ATENCIÓN AL CLIENTE EN GASTRONOMÍA**".

Esta presentación surge y se fundamenta sobre la base de condiciones curriculares mínimas conforme a la Estructura de la Trayectoria Formativa; y sobre el acuerdo expresado en cuanto a la necesidad de avanzar en la propuesta de un plan de estudio coherente y flexible que concrete y haga efectiva estas condiciones, tratándose de profesiones cuyos ejercicios se encuentran regulados por el Estado.

Cada institución de formación profesional podrá implementar las ofertas formativas previa autorización del Ministerio de Educación y según condiciones edilicias y materiales acordes: una infraestructura edilicia habitable, condiciones de seguridad e higiene, entornos formativos óptimos, perfiles profesionales acordes a las trayectorias formativas y una articulación con las demandas del desarrollo local socio productivo.

Perfil del Instructor para impartir el trayecto: ATENCIÓN AL CLIENTE EN GASTRONOMÍA

- Cocineros Profesionales con certificación de reconocimiento Oficial Ministerial conforme a la normativa vigente.
- Técnicos de Nivel Superior de las disciplinas de la organización de operaciones gastronómicas y hoteleras. Técnico Superior en Gastronomía. Técnico Superior en cocinas regionales y cultura alimentaria.
- Prof. en Economía Doméstica y Actividades Prácticas Femeninas. Profesor en cocina regional y cultura alimenticia. Maestra de Enseñanza Práctica afín con la especialidad en gastronomía y hotelería.
- Certificados de Formación Profesional afín con la especialidad en gastronomía y hotelería; y con título de Nivel Secundario.

Los perfiles convocados deben tener una experiencia laboral activa y comprobable de 2 años consecutivos.

En el caso que no se encuentre el perfil determinado se autorizará la incorporación del IDONEO. Idóneos que acrediten fehacientemente con documentación respaldatoria, por lo menos experiencia en **ATENCIÓN AL CLIENTE EN GASTRONOMÍA** de al menos 300 horas reloj en los últimos 7 años de la formación para y en el trabajo.

Proceso de Selección del Instructor o Agente:

A efectos del proceso de selección del instructor o agente será de aplicación la normativa vigente en relación al perfil profesional solicitado según la especialidad.

Oferta Formativa: ATENCIÓN AL CLIENTE EN GASTRONOMÍA

I. Identificación de la certificación profesional: ATENCIÓN AL CLIENTE EN GASTRONOMÍA

- Sector/es de actividad socio productiva: **Hotelería y Gastronomía**
- Denominación del perfil profesional: **ATENCIÓN AL CLIENTE EN GASTRONOMÍA**
- Familia profesional: **Gastronomía**
- Ámbito de la trayectoria formativa: **Formación Profesional.**
- Tipo de certificación: **Certificado de Formación Profesional Inicial.**
- Nivel de la certificación: **II**
- Duración de la oferta formativa: **Anual**
- Cantidad de Horas Cátedras: **768**
- Cantidad de Horas Reloj: **512**



Gobierno de la Provincia de Jujuy
MINISTERIO DE EDUCACIÓN

"2023 - Año del 40° Aniversario de la Recuperación de la Democracia"

/// 4.- CORRESPONDE A RESOLUCIÓN N°

5482 E.-

II. Alcance del Perfil Profesional en ATENCIÓN AL CLIENTE EN GASTRONOMÍA

El egresado/a en **ATENCIÓN AL CLIENTE EN GASTRONOMÍA** estará capacitado/a, de acuerdo a las actividades que se desarrollan en el perfil profesional, para; identificar la secuenciación de las actividades y movimientos realizados para la reprogramación, optimización y efectividad de tareas y desplazamientos a realizar en el servicio gastronómico cuidando la presencia estética; identificar y clasificar comidas, utensilios, vajillas, blancos, destinados a la limpieza, protección personal, extintores y maquinarias para su correcta utilización; aplicar destrezas y habilidades en los procesos de preparación, traslado y presentación del servicio gastronómico.

III. Estructura modular de la oferta formativa en ATENCIÓN AL CLIENTE EN GASTRONOMÍA

Los planes de estudios de ofertas de formación profesional, con estructura organizada en formato modular, constituyen un modo de definir y organizar los bloques de contenidos, teniendo como referencia explícita el perfil profesional y, al mismo tiempo, trazando una trayectoria formativa articulada, coherente y flexible. Estos criterios conllevan una serie de ventajas tanto para completar la trayectoria de formación de los estudiantes, como para las instituciones, ya que facilitan la organización institucional de la oferta formativa superando su fragmentación.

Módulos comunes: son espacios curriculares en que se integran los contenidos y prácticas formativas que sustentan capacidades profesionales comunes a un amplio número de figuras formativas. En una perspectiva general, los módulos comunes tienen por referencia predominante los aspectos formativos de orden científico-tecnológico, característicos de las familias profesionales y con el alcance requerido en particular para cada tipo de certificación. Dentro de los módulos comunes es posible identificar, por su finalidad formativa y tipo de enseñanzas, dos grandes grupos:

- a) Aquellos que sustentan el desarrollo de las capacidades de gestión, en un sentido amplio del concepto, que contempla tanto las herramientas y técnicas de gestión empleadas en la resolución de problemas típicos del ejercicio profesional (la organización del trabajo propio y de otros y la gestión de emprendimientos).
- b) Aspectos de regulación del ejercicio profesional (regulaciones del trabajo profesional autónomo y marco legal e institucional de las relaciones laborales, correspondientes a los sectores de actividad de referencia de la familia profesional), de la seguridad e higiene y condiciones y medio ambiente de trabajo, de la orientación profesional.

Módulos específicos: son los referidos a partir de la resolución de situaciones propias que acontecen en el campo profesional, y son parte de las funciones típicas de la figura formativa de referencia, dando unidad y significado a los contenidos enseñables y a las prácticas formativas que garanticen una lógica de progresión y complejidad. Incluyen saberes relacionados con capacidades profesionales propias de una figura formativa y están íntimamente ligados a las funciones que ejerce el profesional, dándole identidad y reconocimiento a la figura formativa en el campo profesional.

MÓDULOS COMUNES	BLOQUES DE CONTENIDOS	PRÁCTICAS FORMATIVAS
Seguridad e higiene	Condiciones y el medio ambiente en el trabajo. BPM personales. Requisitos de higiene personal. Indumentaria reglamentaria, buenos hábitos y libreta sanitaria.	Reconocimiento e interpretación de normativas vigentes. Prueba e implementación de elementos de seguridad personal. Mantener el orden y la higiene del ambiente del trabajo, de los



Gobierno de la Provincia de Jujuy
MINISTERIO DE EDUCACIÓN

"2023 - Año del 40° Aniversario de la Recuperación de la Democracia"

/// 5.- CORRESPONDE A RESOLUCIÓN N°

5482 E.-

	<p>Diseño, aplicación y coordinación de los planes de prevención y reducción de riesgos, orientados a preservar la salud psicofísica de las personas.</p> <p>BPM ambientales. Características constructivas de las instalaciones.</p> <p>Distribución de ambientes según normativa vigente. Sectorización de tareas. Recaudos para la elaboración de productos destinados a personas con celiaquía.</p> <p>Mediciones de las condiciones y medio ambiente de trabajo.</p> <p>Sistemas de gestión en materia de salud y seguridad laboral.</p> <p>Cultura preventiva en la cocina.</p>	<p>elementos utilizados para garantizar el cumplimiento de las normas vigentes.</p> <p>Recorrido y observación de la cuadra/cocina observando, registrando y analizando las características constructivas, equipamiento y control de capacidad de frío, desde el marco conceptual y procedimental de las BPM ambientales.</p> <p>Planificar y organizar los instrumentos de emergencia, con simulacros y planes de contingencia.</p>
Relaciones de Trabajo y Orientación Profesional	<p>Representación y negociación colectiva: Sindicatos. El convenio colectivo como ámbito de las relaciones laborales. El papel de la formación profesional inicial y continua en las relaciones laborales.</p> <p>Contrato de trabajo: Relación salarial, Trabajo registrado y no registrado. Modos de contratación. Flexibilización laboral y precarización. Derechos laborales.</p> <p>Rasgo central de las relaciones de empleo. Relaciones laborales.</p> <p>Regulaciones sobre el ejercicio profesional: habilitación profesional e incumbencias</p>	<p>Análisis de casos y situaciones problemáticas de las relaciones laborales en el sector; de material periodístico, documentos normativos, información estadística laboral económica y otros documentos históricos. Realizar una práctica concreta en relación con la oferta formativa.</p>
Gestión de Proceso del Trabajo en Gastronomía	<p>Gestión, planificación, organización y control.</p> <p>Cadena productiva. Organización del trabajo. Control de calidad.</p> <p>Trabajo colaborativo. Liderazgo y distribución de tareas.</p> <p>La comunicación como herramienta principal de gestión. Gestión de proveedores. Atención al cliente.</p> <p>Gestión de incidentes críticos y emergentes. Toma de decisiones.</p> <p>Costos. Gastos. Inversiones.</p> <p>Cálculo de costo por tiempo de trabajo (hora) y costo de un producto.</p>	<p>Elaboración de un presupuesto/tipo, calculando los costos relativos a:</p> <ul style="list-style-type: none">- Tiempo de trabajo.- Productos e insumos.- Herramientas de trabajo. <p>Simulación de situaciones de atención a clientes y proveedores.</p> <p>Simulación de situaciones de comunicación en el proceso de producción.</p>



Gobierno de la Provincia de Jujuy
MINISTERIO DE EDUCACIÓN

"2023 - Año del 40° Aniversario de la Recuperación de la Democracia"

/// 6.- CORRESPONDE A RESOLUCIÓN N°

5482 E.-

MÓDULOS ESPECÍFICOS	BLOQUES DE CONTENIDOS	PRÁCTICAS FORMATIVAS
Problemática del Campo de la Gastronomía	Rol profesional: aptitud y actitud profesional. Servicios en la sociedad actual. Características. Personal eficiente Problemática de la calidad del servicio. La Gastronomía, hoy. Servicios gastronómicos. Tipografía Sectores de trabajo. Funciones. Local Gastronómico Mobiliario. Instalaciones. Equipo comedor. Cocina: equipamiento básico.	Simulación de roles profesionales. Relevamiento regional y local; y análisis de los servicios gastronómicos actuales. Elaboración grupal de informes con los resultados del relevamiento de normas y procedimientos aplicados al campo gastronómico. Reconocer cada uno de los diferentes tipos de eventos y servicios que lo componen.
Proceso en Atención al Cliente en Gastronomía	Técnica de servicio de platos, francés, ruso, americano, o al cliente. El cliente. El personal. Servicio de comidas. Presentación de bebidas y alimentos. Traslados y emoción de platos. Protocolo y ceremonial. Normas de atención. Reclamos. Quejas. Facturación. Comanda. Sistema de cobros. Caja.	Ejercicios de presentación de ofertas gastronómicas. Ejercicios de manipulación de utensilios varios y maquinarias. Capturar la demanda del cliente; Analizar y clasificar el registro, como duda, queja o solicitud. Realizar encuesta de satisfacción. Elaborar propuestas de diferentes tipos de servicios: cena formal, coctel, comida al tenedor, etc. Estimación de cálculos, vajillas, mantelería, comida, bebidas, personal; según el tipo de evento.
Preparación y Presentación de Bebidas y Alimentos	Bebidas: el vino, historia, elaboración, clasificación, conservación. Vinos regionales, nacionales e internacionales. Cata. Temperatura. Tipología de bebidas alcohólicas. El café, historia, variedades, procedimientos, elaboración. Jugos. Refrescos. Elaboración. Combinación. Coctelera. Utensilios. Recetarios. Alimento: historia de la gastronomía. Cocina regional, nacionales e internacional.	Realizar la Mise en Place de acuerdo a la tarea. Elaboración de platos/ alimentos siguiendo las indicaciones correspondientes y utilizando técnicas adecuadas. Realización del Post. Servicio.

Oferta Formativa	Horas cátedras	Horas reloj	Duración
ATENCIÓN AL CLIENTE Y GASTRONOMÍA	768	512	Anual

* La carga horaria de Practicas Profesionalizantes se encuentra incluida en las horas cátedras del dictado. Cabe mencionar que los contenidos y capacidades profesionales aquí explicitados no pretenden ser un diseño curricular jurisdiccional, sólo un Plan de Estudio orientador de los contenidos, capacidades profesionales y prácticas formativas,



Gobierno de la Provincia de Jujuy
MINISTERIO DE EDUCACIÓN

"2023 - Año del 40° Aniversario de la Recuperación de la Democracia"

III 7.- CORRESPONDE A RESOLUCIÓN N°

5482 E.-

que el docente o instructor de FP, debe considerar necesario para el desarrollo de las capacidades propuestas del perfil profesional. Los contenidos expuestos podrán ser modificados en su secuenciación y profundidad, al ser abordados en el transcurso de los módulos en el momento que las capacidades a desarrollar y las actividades formativas planteadas, en los entornos de aprendizajes respectivos, así lo requieran.

IV. Referencial de Ingreso

Se requerirá del ingresante la formación de nivel primario, acreditable con copia del Certificado de Estudios de Nivel Primario o copia de Certificados de Niveles Superiores a éste (Resolución N° 209-E-21), debidamente certificada por el Departamento Registro de Títulos, Legalizaciones, Certificación de Estudios y Equivalencias.



Maria Teresa Bovi
LIC. MARIA TERESA BOVI
Ministra de Educación