

**CARRERA: TÉCNICO OPERADOR DE ALIMENTOS**  
**PROGRAMAS**  
**SEGUNDO AÑO**

**UNIDAD CURRICULAR: GESTIÓN del OPERADOR II**

**ÁREA:** Gestión

**DOCENTES:** Valeria Ferreira, Nicolás Quay, María Noel Acosta (a 2016) y Flavia Sosa

**UBICACIÓN CURRICULAR:** Segundo año – Primer semestre

**CRÉDITOS:** 3

**CARGA HORARIA:** 24 h

**MODALIDAD DE CURSADO:** exámen obligatorio – c/ganancia de derecho a exámen

**OBJETIVOS:**

1. Aplicar el proceso administrativo a la administración de alimentos en sus distintas etapas.
2. Visualizar el presupuesto institucional como un instrumento de control para el Técnico Operador de Alimentos en los Servicios de alimentación o empresas.
3. Reconocer a la administración documental a emplear en los servicios de alimentación para realizar los controles de los procesos ejecutados como resultado de la administración.

**CONTENIDOS:**

**Unidad 1. Gestión de servicios**

- Concepto de Servicio.
- Concepto de: Cliente- comensal –usuario
- El perfil del comensal o consumidor
- Misión de un servicio - objetivos institucionales
- Elaboración en base a material de lectura (concepto de servicios) y debate en clase

**Unidad 2. Gestión económica o financiera:**

- Definición de gestión económica
- Tipos de presupuesto
- Instrumentos de control financiero – presentación y discusión sobre los mismos.

**Unidad 3. Gestión documental:**

- Concepto de documento
- Tipos de documento
- Manejo de documentación y registro.
- Ciclo de vida de los documentos (archivo).

### **Actividades prácticas y de análisis:**

- Trabajo grupal con presentación en clase sobre instrumentos de control y gestión documental

### **METODOLOGÍA:**

- Exposiciones teóricas presenciales (no obligatorias) y actividad práctica (obligatorias) grupal. Lectura de materiales y plenarios de discusión.
- Actividades individuales y grupales virtuales (no obligatorias)
- En la EVA están a disposición de los alumnos materiales de lectura, clases video grabadas, actividades de autoevaluación, entre otros, también será un instrumento de comunicación.

### **EVALUACIÓN:**

- Formativa: actividades mediante el uso del Entorno Virtual de Aprendizaje y evaluación continua que fomente la participación en clase o virtual
- Sumativa: informe grupal, 1 parcial final

### **BIBLIOGRAFÍA:**

- Acosta, M., Castro.S., Cortada.D., Delgado.M., Dornell.T., Russo.M. Herramientas para la Gestión de Servicios de Alimentación Colectiva. Escuela de Nutrición. Comisión Sectorial de Educación Permanente. UDELAR. 2013.
- Araluce M. Empresas de restauración alimentaria. Un sistema de gestión global. Ediciones Díaz de Santos, 2001
- Casas. A, Cook. M, Millar. L, Roper. M. Gestión de documentos del sector público desde una perspectiva archivística I y II. Uruguay. 2003 y 2004
- Chiavenato, Idalberto. Gestión del Talento Humano. Editorial Mc. Graw- Hill. Colombia. 2002.
- Codex Alimentarius. Higiene de los alimentos. Textos básicos. Última edición. OMS – FAO.
- Gallego F. Gestión de comidas y bebidas para hoteles, bares y restaurantes. Editorial Paraninfo. 2001.
- Grüner, H, Metz R, Gil M, A. Procesos de Cocina. Editorial Akal. España. 2005.
- Leites, M<sup>a</sup> Ema. Aspectos Higiénicos Sanitarios en los Servicios de Alimentación y Nutrición. AEM. Oficina del Libro. Universidad de la República. 1<sup>a</sup> edición. Montevideo, Uruguay. 1995.
- Moreno Patricia, Mayorga. Meri. Libro Administración de Servicios de Alimentación. Salta, Argentina. 2010.
- Rey, Ana M<sup>a</sup>, Silvestre A. Comer sin Riesgos 1. Manual de higiene alimentaria para manipuladores y consumidores. Editorial Hemisferio Sur. Argentina, 1999.
- Rey, Ana M<sup>a</sup>, Silvestre A. Comer sin Riesgos 2. Manual de higiene alimentaria para manipuladores y consumidores. Editorial Hemisferio Sur. Argentina, 2001.
- Reyes. Ma. R. Administración de Servicios de alimentación. Guías prácticas. Eudeba, 2001
- Tejada, Blanca. D. La Administración de Servicios de Alimentación. Editorial Universidad de Antioquia. Medellín, Colombia. 2a edición. 2006.
- Rochat M. Marketing y gestión de la restauración. Editores: Gestión 2000. 2001
- Sala Y. Restauración colectiva. Planificación de instalaciones, locales y equipamientos. CESNID. 1999.

## **UNIDAD CURRICULAR: SERVICIOS DE COMIDAS PARA COLECTIVIDADES SANAS**

**ÁREA:** Gestión

**DOCENTES:** Nicolás Quay, Claudia Suárez (a 2020) y Soledad Castro

**UBICACIÓN CURRICULAR:** Segundo año – primer semestre

**CRÉDITOS:** 10

**CARGA HORARIA:** 80 h

**MODALIDAD DE CURSADO:** exámen obligatorio – c/ganancia de derecho a exámen

### **OBJETIVOS:**

Brindar conocimientos teórico-prácticos sobre el accionar del Técnico en los Servicios de Alimentación sociales y comerciales, abordado desde el enfoque de proceso productivo.

### **CONTENIDOS:**

#### **Unidad 1. Proceso productivo**

- Definición, componentes, líneas de producción.
- Etapas de la línea de producción principal.
- Sistemas de producción. Unidades de organización

#### **Unidad 2. Recurso humano**

- Categorías de personal.
- Principales funciones.
- Organización del trabajo.
- Distribución de actividades. Simplificación de tareas.
- Relaciones humanas. Trabajo en equipo.
- Práctico 1.

#### **Unidad 3. Diseño arquitectónico, instalaciones y equipamiento**

- Condiciones edilicias, ambientales y de seguridad para los establecimientos donde se elaboran y se ofertan alimentos.
- Documentos y registros. Normativa nacional e internacional.
- Habilitación de locales.
- Práctico 2.

#### **Unidad 4. Recepción de alimentos**

- Objetivos. Actividades.
- Condiciones edilicias, ambientales de seguridad e higiene.
- Equipamiento.
- Buenas prácticas en la recepción de alimentos.
- RRRHH involucrados en la tarea.
- Funciones y responsabilidades de TOA.

#### **Unidad 5. Conservación de alimentos**

- Objetivos. Actividades.

- Condiciones edilicias, ambientales, de seguridad e higiene de las unidades de almacenamiento.
- Equipamiento.
- Buenas prácticas en la conservación de alimentos. Administración del stock.
- RRHH involucrados en la tarea.
- Control de costos y calidad de los alimentos. Documentos y registros.
- Funciones y responsabilidades de TOA.

#### **Unidad 6. Elaboración de alimentos**

- Objetivos. Actividades.
- Operaciones preliminares, intermedias y finales.
- Condiciones edilicias, ambientales, de seguridad e higiene.
- Equipamiento.
- Buenas prácticas en la elaboración de productos alimenticios.
- RRHH involucrados en la tarea.
- Control de costos y calidad durante la elaboración. Documentos y registros.
- Funciones y responsabilidades de TOA.

#### **Unidad 7. Distribución de alimentos**

- Objetivos. Actividades.
- Condiciones edilicias, ambientales, de seguridad e higiene.
- Equipamiento.
- Buenas prácticas en la distribución de productos alimenticios.
- Concepto de porción.
- RRHH involucrados en la tarea.
- Control de costos y calidad durante la distribución. Documentos y registros.
- Funciones y responsabilidades de TOA.

#### **Unidad 8. Servicio de alimentos:**

- Objetivos. Actividades.
- Producto primario y secundario.
- Tipos de servicio.
- Condiciones edilicias, ambientales, de seguridad e higiene.
- Equipamiento.
- Buenas prácticas en el servicio de productos alimenticios.
- Acondicionamiento y conservación de los productos alimenticios.
- RRHH involucrados en la tarea.
- Control de costos y calidad durante el servicio. Documentos y registros.
- Funciones y responsabilidades de TOA
- Práctico 3

#### **Unidad 9. Higiene de locales y equipos**

- SOP. POES. Programas de limpieza.
- Almacenamiento de insumos y útiles de limpieza.
- Gestión de desperdicios.
- Métodos integrados para el control de plagas.
- Control de costos y calidad. Documentos y registros.
- Funciones y responsabilidades de TOA.

#### **Unidad 10. Servicios para el personal**

- Áreas: Vestuarios, Sanitarios, Comedor, Oficinas, Salas de reuniones.

- Objetivos. Actividades.
- Condiciones edilicias, ambientales, de seguridad e higiene.
- Equipamiento.

### **Unidad 11. Comercialización de alimentos**

- Habilitación, producción y comercialización.
- Habilitación para empresas de alimentos a nivel de Intendencia Municipal Tacuarembó, MSP.

### **Actividades prácticas y de análisis:**

- 3 Prácticos grupales obligatorios: recurso humano, diseño arquitectónico y seguridad en los locales, etapas de recepción a servicio de comidas en instituciones de alimentación colectiva. Plenario e intercambio, informes grupales.

### **METODOLOGÍA:**

- Exposiciones teóricas presenciales (no obligatorias) y 3 prácticos (obligatorias) grupal. Lectura de materiales y plenarios de discusión.
- Actividades individuales y grupales virtuales (no obligatorias)
- En la EVA están a disposición de los alumnos materiales de lectura, clases video grabadas, actividades de autoevaluación, entre otros, también será un instrumento de comunicación.

### **EVALUACIÓN:**

- Formativa: actividades mediante el uso del Entorno Virtual de Aprendizaje y evaluación continua que fomente la participación en clase o virtual.
- Sumativa: presentación e informes prácticos grupales, 2 parciales.

### **BIBLIOGRAFÍA:**

- Carbajal S., Suárez C. EQUIPARSE PARA TRABAJAR EN EQUIPO. Conceptos y herramientas para contribuir al trabajo en equipo en el ámbito laboral. Comisión Sectorial de Educación Permanente. Udelar. 2008
- CESNID. MASSON S.A. Restauración Colectiva. Planificación de instalaciones, locales y equipamientos.
- Comisión Permanente de Proceso y Condiciones de Estudio, Trabajo y Medio Ambiente Laboral de la UDELAR. Manual Básico en Salud, Seguridad y Medio Ambiente de Trabajo. Udelar. Edición 2011.
- Decreto 406/88 de 3 de junio de 1988. Reglamento de la Ley 5.032 de 21 de junio de 1914, sobre Prevención de Accidentes del Trabajo.
- Guerrero Romano C. Administración de Alimentos a Colectividades y Servicios de Salud. Editorial Mc. Graw Hill. México. 2001.
- Intendencia de Montevideo. Guía Práctica para la Aplicación de los POES. 2013.
- Reglamento Bromatológico Nacional. Decreto del Poder Ejecutivo No 315/94 del 5 de julio de 1994.
- Reyes, M<sup>a</sup> R. Administración de Servicios de Alimentación. Editorial Eudeba. Universidad de Buenos Aires. 1<sup>o</sup> Edición, Argentina, 2001.
- Sala Vidal, Y, Montañez Biñana, J. Restauración Colectiva. Planificación de instalaciones, locales y equipamientos. Centro Superior de Nutrición y Dietética. Editorial Masson, S.A. España 1999.
- Salas F. Alimentos y Bebidas. Compras, almacenaje, seguridad y costos. Ediciones Turísticas. 1a. Edición, 2005.
- Tejada, B. La administración de Servicios de Alimentación. Calidad, nutrición, productividad y beneficios. Editorial. Universidad de Antioquia. Colombia. 2a edición. 2006.

## **UNIDAD CURRICULAR: *SERVICIO DE COMIDAS EN INSTITUCIONES DE ASISTENCIA MÉDICA***

**ÁREA:** Gestión

**DOCENTES:** Nicolás Quay, Claudia Suárez (a 2020) y Soledad Castro

**UBICACIÓN CURRICULAR:** Segundo año – Primer semestre

**CRÉDITOS:** 6

**CARGA HORARIA:** 48 h

**MODALIDAD DE CURSADO:** exámen obligatorio – c/ganancia de derecho a exámen

### **OBJETIVO GENERAL:**

- Brindar conocimientos teórico-prácticos sobre el accionar del Técnico en los Servicios de Alimentación sociales y comerciales de asistencia médica, abordado desde el enfoque de proceso productivo.

### **CONTENIDOS:**

#### **Unidad 1. Atención al usuario hospitalizado**

- Cumplimiento de las indicaciones dietéticas en cantidad y calidad. Servicio a usuarios inmuno-deprimidos y con enfermedades infectocontagiosas.
- Buenas prácticas en condiciones de aislamiento y esterilización.

#### **Unidad 2. Sectores especiales: lactarios, centros de diálisis**

- Objetivos. Actividades.
- Condiciones edilicias, ambientales, de seguridad e higiene.
- Equipamiento.
- Buenas prácticas en la elaboración de productos alimenticios.
- RRHH involucrados en la tarea.
- Control de costos y calidad durante la elaboración. Documentos y registros.
- Funciones y responsabilidades de TOA.
- Consigna pauta de observación a visitas a Instituciones de asistencia medica – grupal.
- Pauta de informe final grupal de curso

#### **Unidad 3. Sistema de certificación de calidad**

- Principios básicos para la implementación de sistemas de gestión de inocuidad de alimentos (POES, HACCP y otros)

#### **Actividades prácticas y de análisis:**

- Práctico en servicio de alimentación hospitalario con aplicación de las unidades del curso.

### **METODOLOGÍA:**

- Exposiciones teóricas presenciales (no obligatorias) y 1 práctico (obligatorio) grupal o individual. Lectura de materiales y observación de videos.

- En la EVA están a disposición de los alumnos materiales de lectura, clases video grabadas, actividades de autoevaluación, entre otros, también será un instrumento de comunicación.

### **EVALUACIÓN:**

- Formativa: actividades mediante el uso del Entorno Virtual de Aprendizaje y evaluación continua que fomente la participación en clase o virtual.
- Sumativa: presentación e informes prácticos grupal, 1 parcial.

### **BIBLIOGRAFÍA:**

- OMS. Adherencia de los tratamientos a largo plazo, pruebas para la acción. 2004.
- Gil A. Tratado de Nutrición. Nutrición Humana en el estado de Salud (Tomo III). Editorial Médica Panamericana. 2a edición. 2010
- Gil A. Tratado de Nutrición. Nutrición Clínica (Tomo IV). Editorial Médica Panamericana. 2a edición. 2010
- Hospital El Cruce. Lactario.
- Ley 18.211 – Sistema nacional integrado de salud
- López B. Fundamentos de la Nutrición Normal. Editorial El Ateneo. Bs. As., 2002
- Longo E., Navarro E. Técnica Dietoterápica. Editorial El Ateneo.
- Ministerio de Salud de Colombia. Bancos de Leche humana
- Tejada, B. La administración de Servicios de Alimentación. Calidad, nutrición, productividad y beneficios. Editorial. Universidad de Antioquia. Colombia. 2a edición. 2006.

## **UNIDAD CURRICULAR: ATENCIÓN EN HOTELERÍA Y RESTAURANTES**

**ÁREA:** Gestión

**DOCENTES:** Eliana Makarena Acuña

**UBICACIÓN CURRICULAR:** Segundo año – Primer semestre

**CRÉDITOS:** 8

**CARGA HORARIA:** 64 h

**MODALIDAD DE CURSADO:** exámen obligatorio – c/ganancia de derecho a exámen

### **OBJETIVO GENERAL:**

Preparar al futuro TOA en cuanto a la gestión de hotelería y la restauración.

### **CONTENIDOS:**

#### **Unidad 1. Introducción a la hotelería y restauración**

- Concepto de hotel, categoría (estrellas), servicios que ofrece, vocabulario de este ámbito.
- RRHH: diferentes puestos de trabajo. organización general –departamentos, organigrama.

#### **Unidad 2. Gestión del cliente**

- Análisis de la clientela (vip, excursion, etc.).
- Reserva-recepción del cliente (check in- check out-facturación).
- Tipos de comunicación (escrita, directa, telefónica, otras), gestión de quejas

#### **Unidad 3. Condiciones edilicias-ambientales y de seguridad**

- Restaurantes: planta física con sus sectores (restaurante, bar, recepción, sala de reuniones, habitaciones, gimnasio, piscina), priorización en hotelería y restauración de la planta física (diseño, decoración).
- Higiene de planta física y material.

#### **Unidad 4. Requisitos del personal en hotelería y restauración**

- Imagen personal (características personales, actitud, etc.), uniforme.

#### **Unidad 5. Servicio en la restauración**

- Clasificación según tipo de servicio/oferta (por las características, por las normas, por la localización, por su organización y volumen, por servicio que ofrece, por su oferta culinaria).
- Tipos de servicios y sus normas (directo, a la inglesa, Gueridon, a la francesa y auto-servicio).
- Secuencia de atención al cliente (recepción, toma de comanda, normas del servicio, factura, despedida).
- Acondicionamiento en la restauración (tipos de mesa, montajes de mesa, selección de mantelería, vajilla, cubierto y cristalería, accesorios, desbarasar las mesas).
- Decoración de mesas. Invitado: armado de mesas.



## **Unidad 6. Menú - diseño y contenido de cartas de menú**

- Planificación, diseño, oferta, tipo de letra, papel, color, dibujos y diseños gráficos, tapa.
- Beneficios de menues. Una carta que vende (etapas)
- Tipos de menú según carta: entrada, ensaladas, pastas, pollos, cerdo, carne y postre, ejemplos.

## **Unidad 7. Eventos y contratación de banquetes**

- Como promocionar eventos y vender.
- Ejemplos: eventos académicos, comerciales, reuniones de trabajo (desayunos, almuerzos, etc.), all inclusive, buffets.
- Consigna práctico obligatorio grupal.

## **Actividades prácticas y de análisis:**

- 1 Práctico obligatorio en restaurantes y hoteles, en base a consigna.

## **METODOLOGÍA:**

- Exposiciones teóricas presenciales (no obligatorias) y 1 práctico (obligatorio) grupal o individual. Materiales de lectura y observación de videos.
- Docente invitado vinculado a eventos gastronómicos.
- En la EVA están a disposición de los alumnos materiales de lectura, clases video grabadas, actividades de autoevaluación, entre otros, también será un instrumento de comunicación.

## **EVALUACIÓN:**

- Formativa: actividades mediante el uso del Entorno Virtual de Aprendizaje y evaluación continua que fomente la participación en clase o virtual.
- Sumativa: presentación e informes prácticos grupal, 1 parcial.

## **BIBLIOGRAFÍA:**

- Ahmed Ismail. Congresos y Catering: Organización y ventas. Paraninfo. Thomson Learning. España 2001.
- Jesús Felipe Gallego. Dirección estratégica en los Hoteles del siglo XXI. McGraw-Hill. InterAmericana. 1° Edición 1996. España, 1996.
- Jesús Felipe Gallego. Gestión de Alimentos y Bebidas para Hoteles, Bares y Restaurantes. Paraninfo. Thomson Learning. 1° Edición España 2009.
- Michel Rochat. Marketing y Gestión de la Restauración. Gestión 2000.com. España 2003.
- Ministerio de Industria Turismo y Comercio. Anfitriones turismo. Curso buenas prácticas para la atención al cliente Hoteles. Mayo 2009.
- Secretaria de Turismo de México. Manual del puesto de mesero. Editorial Limusa. México 1992.

## **UNIDAD CURRICULAR: TALLER DE ATENCIÓN AL USUARIO**

**ÁREA:** Gestión

**DOCENTES:** Karen Bandera, Valeria Ferreira, apoyo: Joanna Núñez

**UBICACIÓN CURRICULAR:** Segundo año – Primer semestre

**CRÉDITOS:** 4

**CARGA HORARIA:** 28 h

**MODALIDAD DE CURSADO:** taller obligatorio - ganancia de taller

### **OBJETIVO GENERAL:**

- Permitir y generar la reflexión sobre la responsabilidad social del trabajador de la salud, sus formas de comunicación, compromiso ético y organización de la tarea. Se pretende contribuir a marcar un estilo determinado en la relación profesional usuario. Ese estilo debe ser: coherente y compartido en toda la organización que refleje el nivel de calidad de los servicios.

### **CONTENIDOS:**

#### **Taller 1. Concepto de Usuario**

- Tipos de usuario o clientes (lluvia de ideas).
- Concepto de Calidad: Características de la misma.
- Tipos de Calidad.
- Role-playing: usuario/problema/como me siento?

#### **Taller 2. Comunicación con el usuario**

- Concepto de comunicación.
- Elementos que participan en la misma.
- Factores que dificultan y facilitan la comunicación.
- Estilos de comunicación: pasivo, agresivo, asertivo- video y debate.

#### **Taller 3. Atención al usuario o cliente**

- Cualidades del personal. Auto-evaluación.
- Programas de atención al cliente. Ejemplos.
- Satisfacción: Factores claves. Quejas.
- Consigna de trabajo grupal final

#### **Taller 4. Ética en la atención al cliente o usuario**

- Conceptos de ética, moral.
- Clima organizacional.
- Ética y el cliente.

#### **Actividades prácticas y de análisis:**

- Trabajo final grupal obligatorio.

### **METODOLOGÍA:**

- clases teóricas expositivas-interactivas de asistencia obligatoria con: materiales de lectura, debate y lluvia de ideas. Role-playing.
- Práctico y trabajo final grupal (obligatorio).
- En la EVA están a disposición de los alumnos materiales de lectura, clases video grabadas, actividades de autoevaluación, entre otros, también será un instrumento de comunicación.

### **EVALUACIÓN:**

- Formativa: actividades mediante el uso del Entorno Virtual de Aprendizaje y evaluación continua que fomente la participación en clase o virtual.
- Sumativa: elaboración grupal de una cartilla o programa de atención al cliente partiendo de un servicio x.

### **BIBLIOGRAFÍA:**

- Cartilla de usuario de Ministerio de Salud Pública.
- Cortina, Adela. (1996) Ética Empresarial. Madrid. España. Simáncas Ediciones.
- Dueñas J. Psicología y ética en función de la atención al usuario. 2002
- Estrategia empresarial: misión y visión.
- Fases del proceso de atención al cliente.
- Servicio de Salud de Castilla. Oficina de atención al usuario. La capacidad de escucha
- Tejada, B. La administración de Servicios de Alimentación. Calidad, nutrición, productividad y beneficios. Editorial. Universidad de Antioquia. Colombia. 2a edición. 2006.

## **UNIDAD CURRICULAR: TALLER DE INSERCIÓN LABORAL**

**ÁREA:** Bio-psicosocial

**DOCENTES:** Valeria Ferreira, Flavia Sosa, apoyo: Joanna Núñez

**UBICACIÓN CURRICULAR:** Segundo año – Primer semestre

**CRÉDITOS:** 3

**CARGA HORARIA:** 22 h

**MODALIDAD DE CURSADO:** taller obligatorio - ganancia de taller

### **OBJETIVO GENERAL:**

Brindar estrategias para la búsqueda de trabajo: construcción del perfil laboral, carta de presentación y entrevista con el empleador, así como pautas para elaboración de proyectos y planes de trabajo.

### **CONTENIDOS:**

#### **Taller 1. La búsqueda de empleo**

- Video: ¿Te atreves a soñar? – intercambio u opiniones sobre el mismo
- Empleo – empleabilidad – trabajo decente (OIT)
- Opciones laborales – búsqueda
- Leyes laborales – Consejos de Salarios
- Emprendedurismo y asociativismo
- Práctica grupal: Consejos de Salarios – grupos o categorías vinculadas al rol del TOA

#### **Taller 2. Instancias de presentación al mercado laboral**

- Perfil laboral
- Curriculum vitae
- Carta de presentación
- Presentación de pauta de entrega de CV y carta de presentación

#### **Taller 3. La entrevista de trabajo**

- ¿Qué es una entrevista?
- Principales ejes de la entrevista laboral
- Role-playing sobre una entrevista laboral ficticia – como mirar, hacia quien te dirigís?

#### **Taller 4. Elaboración de Proyectos o planes de trabajo:**

- Presentación de trabajo final de un egresado TOA
- ¿Qué es un proyecto y para que se elabora?
- ¿Cómo se elabora un proyecto?
- Pasos a tener en cuenta en la elaboración de un proyecto: título, presentación formal, introducción (si amerita), fundamentación, población objetivo, metodología, cronograma de actividades, resultados.

#### **Actividades prácticas y de análisis:**

- práctica grupal Consejo Salarios

### **METODOLOGÍA:**

- clases teóricas expositivas-interactivas de asistencia obligatoria con: materiales de lectura, debate y lluvia de ideas. Role-playing.
- Trabajos individuales: armado CV, carta presentación
- Práctico y trabajo final grupal (obligatorio).
- En la EVA están a disposición de los alumnos materiales de lectura, clases video grabadas, actividades de autoevaluación, entre otros, también será un instrumento de comunicación.

### **EVALUACIÓN:**

- Formativa: actividades mediante el uso del Entorno Virtual de Aprendizaje y evaluación continua que fomente la participación en clase o virtual.
- Sumativa: informes de práctica, tareas individuales, 1 parcial final

### **BIBLIOGRAFÍA:**

- Ander Egg, E. , Aguilar Ma. José. Cómo elaborar un proyecto ? Editorial Humanitas. Argentina.
- Arrazola A. Emprendedurismo.
- Canales, F, Alvarado E, Pineda E. Metodología dela investigación – Manual para el desarrollo de personal de salud. OPS
- OIT: Declaración sobre la justicia social para una globalización equitativa. 2008
- Ministerio de Trabajo y Seguridad Social. Consejo de Salarios. <https://www.gub.uy/ministerio-trabajo-seguridad-social/tematica/consejos-salarios-negociacion-colectiva>
- Tipos de entrevista y sus características.

## **UNIDAD CURRICULAR: MARKETING EN LA OFERTA DE PRODUCTOS**

**ÁREA:** Gestión

**UBICACIÓN CURRICULAR:** Segundo año – segundo semestre

**DOCENTES:** Eliana Makarena Acuña

**CRÉDITOS:** 5

**CARGA HORARIA:** 40 h

**MODALIDAD DE CURSADO:** exonerable

### **OBJETIVO GENERAL:**

Brindar conocimientos sobre principios básicos del marketing, su aplicación en los Servicios de Alimentación y las estrategias para la promoción de alimentos y productos saludables.

### **CONTENIDOS:**

#### **Unidad 1. Introducción al marketing**

- Definición de marketing
- Principios básicos de Kotler sobre Marketing
- Tipos de marketing
- 4 P
- Entorno del marketing

#### **Unidad 2. Servicio**

- Definición, valor y claves de un buen servicios
- Marketing de servicios

#### **Unidad 3. Desarrollo de productos**

- Definición de productos, tipo de productos, estrategias para la promoción de alimentos y comidas

#### **Unidad 4. Comunicación de un producto**

- Fuerza de venta.
- Promoción, difusión, publicidad, relaciones públicas.
- Canales de distribución.
- Herramientas para la aplicación del marketing en los SAN sociales y comerciales.

#### **Unidad 5. Necesidades del consumidor**

- Necesidades del consumidor.
- Necesidades, deseos y demandas.
- Clientes.
- Técnicas para evaluar satisfacción del usuario.

#### **Unidad 6. Calidad de atención al usuario y servicio**

- Formas de evaluación de calidad.
- Fidelización.
- Creación de imagen.

### **Actividades prácticas y de análisis:**

- Presentación práctico: presentación con atributos, diseño y venta de un producto alimentario.

### **METODOLOGÍA:**

- Exposiciones teóricas presenciales (no obligatorias) y 1 práctico (obligatorio) grupal. Materiales de lectura, plenarios de discusión.
- Docente invitado – Lic. Comunicación.
- En la EVA están a disposición de los alumnos materiales de lectura, clases video grabadas, actividades de autoevaluación, entre otros, también será un instrumento de comunicación.

### **EVALUACIÓN:**

- Formativa: actividades mediante el uso del Entorno Virtual de Aprendizaje y evaluación continua que fomente la participación en clase o virtual.
- Sumativa: presentación e informes prácticos grupal, 1 parcial.

### **BIBLIOGRAFÍA:**

- Chiavenato Idalberto: "Administración de recursos humanos". Elsevier Editora Ltda. 9a edición
- Cr. Javier Comas Mérola – Cr Lic. Daniel Ginesta. "Emprendimiento Creación y gestión". Segunda edición. Entrepreneus XXI.
- Goleman Daniel: "La inteligencia Emocional en la Empresa". Zeta. 2007.
- Hopson Barry – Scally Mike: "12 pasos para el éxito brindando servicio". Ediciones Macchi. 1993.
- Kotler Philip – Armstrong Gary: "Marketing". Pearson educación/Prentice Hall. 8a. edición. 2001.
- Kotler Philip – Bowen John – Makens James: "Marketing para Turismo". Pearson/ Prentice Hall. 3a. edición. 2004.
- Santana Esther: "Marketing de Alimentos". Librería Akadia editorial. 2007.
- Smart Bradford: "El valor del capital humano". Paidós empresa. 2001.
- Tejada, Blanca. D. La Administración de Servicios de Alimentación. Editorial Universidad de Antioquia. Medellín, Colombia. 2a edición. 2006.

**UNIDAD CURRICULAR: ENVASES COMO APORTE A LA CALIDAD ALIMENTARIA**

**ÁREA:** Nutrición y Alimentación - OPTATIVA

**UBICACIÓN CURRICULAR:** Primer año – segundo semestre

**DOCENTES:** Cristina Techeira, Flavia Noguera (a 2020) y Silvia Gigante

**CRÉDITOS:** 4

**CARGA HORARIA:** 32 h

**MODALIDAD DE CURSADO:** optativa exonerable

**OBJETIVO GENERAL:**

Profundizar en el conocimiento de los envases alimentarios y su accionar en la protección y comercialización de alimentos y productos.

**CONTENIDOS:**

**Unidad 1. Envases y reglamentación**

- Definición envases y embalajes
- Clasificación
- Funciones
- Reglamentación
- Consigna trabajo final y su presentación en clase

**Unidad 2. Materiales de envases**

- Distintos materiales y sus usos: madera, cartón, vidrio, etc.
- Características del envase para cada alimento

**Unidad 3. Envases y medio ambiente**

- Interacciones envases /alimento/entorno
- Vida útil de los alimentos/envases
- Reglamentación sobre el tema

**Actividades prácticas y de análisis:**

- Trabajo grupal con presentación de envase y sus características

**METODOLOGÍA:**

- Exposiciones teóricas presenciales (no obligatorias) y 1 práctico (obligatorio) grupal.
- En la EVA están a disposición de los alumnos materiales de lectura, clases video grabadas, actividades de autoevaluación, entre otros, también será un instrumento de comunicación.

**EVALUACIÓN:**

- Formativa: actividades mediante el uso del Entorno Virtual de Aprendizaje y evaluación continua que fomente la participación en clase o virtual.
- Sumativa: elaboración de trabajo final individual.



## **BIBLIOGRAFÍA:**

- Alimentos: Introducción técnica y seguridad, 2da Edición Medin, R; Medin. S. Cap. 15 pág. 351-359. •Sistemas y Tecnologías de envasado: disponible en <http://www.itene.com/i-d-i/lineastecnologicas/sistemas-y-tecnologias-de-ensado>
- [Decreto 315/994, Reglamento Bromatológico Nacional Cap. 12 Pag. 109-121 Secciones 1 a 6. 6ªEdición 2017](#)
- Marketing de alimentos Esther Santana, Ed. Akadia año 2007 Cap. 5 pag.39-47.
- Ley N° 17.849 Uso de envases no retornables, Montevideo, Uruguay, 29 de diciembre de 2004 •Ministerio de Desarrollo Social – página [http://www.mides.gub.uy/innovanet/macros/TextContentWithMenu.jspcontentid=8121&site=1&channel=inno va.net](http://www.mides.gub.uy/innovanet/macros/TextContentWithMenu.jspcontentid=8121&site=1&channel=inno%20va.net) Uruguay, 17 de enero de 2012
- [www.mvotma.gub.uy/bolsas](http://www.mvotma.gub.uy/bolsas)
- Eva Verdejo Andrés. Instituto Tecnológico del Plástico. España. <http://www.packaging.enfasis.com/articulos/16353-ecodiseno-un-envase-mas-sostenible>
- Mariela Carrera Maridueña, Braulio Carrera Maridueña, y Carlos Yance Carvajal (2016): “Las 4R como estrategias de conservación ambiental”, Revista DELOS: Desarrollo Local Sostenible, n. 27 (octubre 2016). En línea: <http://www.eumed.net/rev/delos/27/4R.html> [http://hdl.handle.net/20.500.11763/delos 274R](http://hdl.handle.net/20.500.11763/delos%20274R)

## **UNIDAD CURRICULAR: INGLÉS II**

**ÁREA:** De apoyo - OPTATIVA

**UBICACIÓN CURRICULAR:** Segundo año – primer semestre

**DOCENTE:** Laura Moncecchi

**CRÉDITOS:** 4

**CARGA HORARIA:** 32

**MODALIDAD DE CURSADO:** optativa exonerable

### **OBJETIVO GENERAL:**

Continuar brindando, reafirmando y profundizando conceptos y estrategias de aprendizaje para facilitar y promover en el alumno el aprendizaje y la utilización del Idioma Ingles y el Ingles Técnico (dentro y fuera del aula) como medio y herramienta de comunicación. Favorecer la interacción, la participación y la integración en las distintas labores técnicas que el alumno llevara a cabo en su desempeño laboral como Técnico Operador de Alimentos.

### **CONTENIDOS:**

#### **Unidad 1. Administración de alimentos**

- Recepción, almacenamiento, transporte, distribución y servicio.
- Equipamiento relacionado a cada etapa.

#### **Unidad 2. Marketing. Producto. Mercado**

- Concientización del cliente.
- Calidad en marketing.
- Medios de comunicación.
- Promoción de un producto vinculado a la industria de alimentos.
- Importancia del envase de alimentos.

#### **Unidad 3. Atención al usuario**

- Trato con el usuario
- Amabilidad en el trabajo
- Diálogos para promocionar y vender un producto.
- Tips para presentaciones orales.

#### **Unidad 4. Mundo laboral**

- CV y carta de presentación

#### **Actividades prácticas y de análisis:**

- 1 Práctico grupal o parcial oral: promoción de un producto natural

### **METODOLOGÍA:**

- Exposiciones teóricas presenciales (no obligatorias) y 1 práctico (obligatorio) grupal.

- En la EVA están a disposición de los alumnos materiales de lectura, clases video grabadas, actividades de autoevaluación, entre otros, también será un instrumento de comunicación.

### **EVALUACIÓN:**

- Formativa: actividades mediante el uso del Entorno Virtual de Aprendizaje y evaluación continua que fomente la participación en clase o virtual.
- Sumativa: 1 parcial final

### **BIBLIOGRAFÍA:**

- Abbs, B., Barker, C., Freebair, I. Snapshot Elementary Language Booster. Longman. 1998
- Adams, M., Mortarjemi, I., Basic Food Safety for Health Workers
- Bad Bug Book. FDA <https://www.fda.gov/media/83271/download>
- Barrall, I., Barrall, N. Intelligent Business Pre-Intermediate. Pearson. Longman. 2008.
- Food safety program for processors and distributors. Personnel Practices for Food Processors. Factsheet #2
- Good Manufacturing Practices for Food Safety Extension Food Safety Fact Sheet- June 2014
- Health and safety. Reducing accidents in the kitchen. Manchester Metropolitan University.
- <https://www.ldoceonline.com/es-LA/>
- <https://learnenglishteens.britishcouncil.org/skills/writing/intermediate-b1-writing/cv>
- [http://whqlibdoc.who.int/hq/1999/WHO\\_SDE\\_PHE\\_FOS\\_99.1.pdf](http://whqlibdoc.who.int/hq/1999/WHO_SDE_PHE_FOS_99.1.pdf)
- Intelligent Business Pre- Intermediate (Pearson Longman)
- Longman Dictionary of Contemporary English – Longman
- The Heinle Picture Dictionary. International Student Edition. Thomson, 2005.
- Tech Talk Elementary Student's Book
- [www.bbc.co.uk](http://www.bbc.co.uk)
- [www.fda.gov](http://www.fda.gov)
- [www.who.int](http://www.who.int)
- [www.podcastsineenglish.com](http://www.podcastsineenglish.com)
- [www.Wordreference.com](http://www.Wordreference.com)

## **UNIDAD CURRICULAR: PORTUGUÉS II**

**ÁREA:** De apoyo - OPTATIVA

**UBICACIÓN CURRICULAR:** Segundo año – segundo semestre

**DOCENTE:** Marina Rocha Soares

**CRÉDITOS:** 4

**CARGA HORARIA:** 32 h

**MODALIDAD DE CURSADO:** optativa exonerable

### **OBJETIVO GENERAL:**

Profundizar la escritura y lectura del idioma portugués utilizándose algunos métodos y dinámicas en clase y también la conversación en portugués.

### **CONTENIDOS:**

#### **Unidad 1. Alimentación y bienestar**

- Definición de alimentos (repaso Portugués I)
- Alimentación y bienestar (lectura de materiales)
- Preguntas disparadoras sobre artículos para generar debate en clase
- Entrega para trabajo domiciliario: verbos y tiempos vinculados a la alimentación
- Lectura revista Veja “A gordura do bem”

#### **Unidad 2. Salud y enfermedades cardio-vasculares**

- Definición salud de la OMS
- Video Enf. Cardiovasculares
- Lectura de materiales en clase: Obesidad, Diabetes, Hipertension, Insuf. Renal
- Trabajo domiciliario individual: elaborar preguntas sobre lecturas ant.

#### **Unidad 3. Equipamiento en los servicios de alimentación**

- Definición y posibles usos del equipamiento en cocina
- Lluvia de ideas sobre equipamientos en cocina según servicio (restaurante, comedor escolar, supermercado, casa)
- Equipamiento según verbos de alimentación.
- Ejercicio domiciliario: historieta a próxima clase con equipamiento

#### **Unidad 4. Atención al usuario**

- Definición de cliente o usuario, importancia de una correcta atención
- Vídeos sobre atención al usuario
- Consigna y armado de 2 grupos para representación de próxima clase (un súper y un restaurante, con distintos roles: gerente, funcionario y cliente, mozo, cliente)
- Armado de una carta de presentación en portugués

### **METODOLOGÍA:**

- Exposiciones teóricas presenciales (no obligatorios), lectura de materiales y observación de videos e intercambio plenario, trabajos grupales en base a videos, 1 práctico obligatorio.

- Actividades individuales y grupales virtuales (no obligatorias)
- En la EVA están a disposición de los alumnos materiales de lectura, clases video grabadas, actividades de autoevaluación, entre otros, también será un instrumento de comunicación.

### **EVALUACIÓN:**

- Formativa: actividades mediante el uso del Entorno Virtual de Aprendizaje y evaluación continua que fomente la participación en clase o virtual
- Sumativa: trabajos domiciliarios, 1 prueba teórica parcial

### **BIBLIOGRAFÍA:**

- BACK, L K. *Conheça as gorduras do bem e seus benefícios para a dieta*, 2017. Disponible en: <https://globoesporte.globo.com/eu-atleta/saude/noticia/conheca-as-gorduras-do-bem-e-seus-beneficios-para-a-dieta.ghtml>, visitado en 26/04/2019 a las 17.00.
- BRUNA, M H V. *Hipertensão (pressão alta)*, 2018. Disponible en: <https://drauziovarella.uol.com.br/doencas-e-sintomas/hipertensao-pressao-alta/>, visitado en 17/05/2018 a las 20.11.
- Comité de Nutricionistas del MERCOSUR: Glosario de alimentos = Glossário de alimentos /Comite de Nutricionistas del MERCOSUR. Montevideo: CONUMER; AUDYN, 2012. 80 p.: il. ; 21 cm.
- Diccionario Español-Portugués = Dicionário Portugues-Espanhol. Barcelona: Océano , 2012. xvi, 798 p. ; 16 cm.
- *Doenças transmitidas por alimentos*. Disponible en: [https://www.cultivando.com.br/alimentacao\\_e\\_saude\\_seguranca\\_alimentar\\_doen%E7as\\_transmitidas.html](https://www.cultivando.com.br/alimentacao_e_saude_seguranca_alimentar_doen%E7as_transmitidas.html), visitado en 18/10/2018 a las 17.00.
- Estúdio NSC. *Comida de verdade: Busca por alimentos saudáveis é impulsionada pela pandemia*, 2021. Disponible en: <https://www.nsctotal.com.br/noticias/comida-de-verdade-busca-por-alimentos-saudaveis-e-impulsionada-pela-pandemia>, visitado en 26/04/2021 a las 22.25.
- FAVERSANI, A; et al. *Comer emocional durante a pandemia*, 2021. Disponible en: <https://www.ufrgs.br/laranjanacolher/2021/02/22/comer-emocional-durante-a-pandemia/>, visitado en 04/05/2021 a las 22.11.
- KOTAKA, L. *A comida como forma de autoagressão*, 2020. Disponible en: <https://emails.estadao.com.br/blogs/luciana-kotaka/a-comida-como-forma-de-autoagressao/>, visitado en 26/04/2021 a las 23.00
- MENEZES, F. *18 maneiras de seguir uma alimentação saudável*, 2016. Disponible en: <https://www.minhavidacom.br/alimentacao/materias/11846-18-maneiras-de-seguir-uma-alimentacao-saudavel>, visitado en 25/09/2018 a las 18.32.
- RONDINELLI, P. *A importância do cuidado com a alimentação; Brasil Escola*. Disponible en: <https://brasilecola.uol.com.br/saude-na-escola/a-importancia-cuidado-com-alimentacao.htm>, visitado en 20/11/2019 a las 19.09.
- SANCHES, D. *Textura dos alimentos é importante para a formação do paladar*, 2021. Disponible en: <https://www.uol.com.br/vivabem/noticias/redacao/2021/04/20/textura-dos-alimentos-e-importante-para-a-formacao-do-paladar-entenda.htm>, visitado en 20/04/2021 a las 20.00.
- SEBRAE. *Atendimento de qualidade: 11 dicas para atender bem*, 2021. Disponible en: <http://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/artigos/15-dicas-para-atender-bem.e565438af1c92410VgnVCM100000b272010aRCRD>, visitado en 27/11/2021.
- SBEM - Sociedade Brasileira de Endocrinologia e Metabologia. *O que é diabetes?*, 2018. Disponible en: <https://www.endocrino.org.br/o-que-e-diabetes/>, visitado en 17/08/2018 a las 20.14.
- SBEM - Sociedade Brasileira de Endocrinologia e Metabologia. *O que é obesidade?*, 2018. Disponible en: <https://www.endocrino.org.br/o-que-e-a-obesidade/>, visitado en 17/08/2018 a las 20.00.
- VARELLA, D. *Obesidade, uma doença?*, 2017. Disponible en: <https://drauziovarella.uol.com.br/drauzio/artigos/obesidade-uma-doenca-artigo/>, visitado en 17/05/2018 a las 19.58.