

Simulación de un restaurante: Un acercamiento a la realidad

Karina Trejo Lerma



Prácticas Innovadoras
en educación básica y media superior

INEE
Instituto Nacional para la
Evaluación de la Educación
México

Prácticas innovadoras

Simulación de un restaurante: Un acercamiento a la realidad

Primera edición 2016

Coordinación: Gloria Canedo Castro

Autor: Karina Trejo Lerma

Curaduría: Gloria Canedo Castro

D.R. Instituto Nacional para la Evaluación de la Educación
Barranca del Muerto 341, Col. San José Insurgentes,
Deleg. Benito Juárez, C.P. 03900, Ciudad de México.

Coordinación editorial

Blanca Estela Gayoso Sánchez

Formación

Carla Fabiola Sánchez Alarid

Diseño

Martha Alfaro Aguilar

Hecho en México

Distribución Gratuita. Prohibida su venta.

Consulte el Catálogo de publicaciones en línea: www.inee.edu.mx

La coordinación de esta publicación estuvo a cargo de la Dirección General de Investigación e Innovación. El contenido, la presentación, así como la disposición en conjunto y de cada página de esta obra son propiedad del INEE. Se autoriza su reproducción por cualquier sistema mecánico o electrónico para fines no comerciales.

Cítese de la siguiente manera:

Trejo, K (2016). Simulación de un restaurante: Un acercamiento a la realidad. Serie Prácticas Innovadoras México: INEE





¿Qué son las prácticas innovadoras?

La Dirección General de Investigación e Innovación del INEE, a través de la Dirección de Innovación y Proyectos Especiales (DIPE), en el 2016 inició este proyecto que pretende reconocer y visibilizar el trabajo que se desarrolla cotidianamente desde las distintas esferas del ámbito educativo. Para ello, como primera acción, se ha invitado a la comunidad educativa del país, a documentar Prácticas Innovadoras cuya puesta en acción haya resultado exitosa en un contexto determinado, con el propósito que pueda ser conocida por la comunidad educativa y, en su caso, adaptada y utilizada por otros profesionales de la educación.

Se consideran **Prácticas Innovadoras, (PI)** a las experiencias en los procesos para favorecer el aprendizaje, desde la intervención docentes, en la administración y organización de centro escolar o en la zona, que incluyan “una serie de intervenciones, decisiones y procesos, con cierto grado de intencionalidad y sistematización, que tratan de modificar actitudes, ideas, culturas, contenidos, modelos y prácticas pedagógicas, que intentan o introducen en una línea renovadora, nuevos proyectos y programas,

materiales curriculares, estrategias de enseñanza y aprendizaje, modelos didácticos y otra forma de organizar y gestionar el currículum” como lo plantea Carbonell (2001). Desde esta perspectiva, la innovación se asocia principalmente a la “renovación pedagógica”, a probar formas diferentes del quehacer docente, de los procesos de asesoría y acompañamiento a las escuelas y del sistema educativo en su conjunto, que pueden ir o no, acompañadas de herramientas que ofrece el desarrollo de la tecnología.

Las Prácticas Innovadoras que se comparte en este sitio, ha sido elaborada en forma individual o colectiva, por profesores, directores, supervisores o coordinadores regionales, que trabajan en uno de los niveles de la educación obligatoria, además fue revisada por un curador, especialista en el nivel, en la modalidad y el contenido y en el contenido que aborda.

Ciudad de México, diciembre de 2016



Datos generales

Nombre del autor o autora

□ Karina Trejo Lerma

Estado y municipio en el que se desarrolló la práctica innovadora

□ Quintana Roo, Mpio. Benito Juárez

Nivel educativo en el que se desarrolló la práctica innovadora

□ Educación Media Superior

Nivel de intervención (docencia, dirección, supervisión, coordinación de educación media superior)

□ Docencia





Simulación de un restaurante: Un acercamiento a la realidad

1

Situación a mejorar

La falta de prácticas profesionales obligatorias para todos los estudiantes, las cuales los acerca a un entorno laboral y les proporciona aprendizajes en un entorno real, mismos que se convierten en aprendizajes significativos, los cuales coadyuvan al desarrollo de competencias profesionales y laborales.

2

Propósito

Al haber implementado esta estrategia didáctica, se logró que los alumnos aprendan en entornos laborales reales, y así surja en ellos un aprendizaje significativo. Además de fomentar la convivencia familiar, el acercamiento de los padres de familia a la institución educativa y se fomentó coevaluación y retroalimentación constructiva por parte de los estudiantes, padres de familia y docentes.





3

Contexto

El proyecto se desarrolló en el CECyTE Plantel Cancún III, ubicado en el municipio Benito Juárez, sobre la Av. 20 de Noviembre, Mza. 01, Lt 187, Región 203, el cual está dentro de una zona periférica, donde alrededor existen construcciones de fraccionamientos de nivel medio bajo y algunas llamadas “invasiones” las cuales son viviendas no reguladas, generalmente hechas de cartón y materiales reciclados. Próximo al plantel se encuentran lotes baldíos donde se puede apreciar el crecimiento de flora de la región que proporciona un entorno muy oscuro en las noches y favorece la existencia de insectos y otros animales. La avenida sobre la que se encuentra el plantel, no está pavimentada. El CECyTE plantel Cancún III, cuenta con aulas, mismas que recientemente fueron equipadas con proyectores, cuenta con un laboratorio de inglés, un laboratorio de servicios de hotelería, un laboratorio de química, tres laboratorios de soporte de mantenimiento y equipos de cómputo, un laboratorio de ventas, un domo, una biblioteca, una sala de maestros, oficinas administrativas y una cooperativa. El CECyTE Plantel Cancún III oferta las siguientes carreras: Técnico en Servicios de hotelería, Técnico en Ventas y Técnico en Soporte y Mantenimiento de Equipos de Cómputo.





Los docentes están organizados por academias. Cada academia tiene un presidente y un secretario. El colegio cuenta con el siguiente personal en la parte directivo-administrativa: Directora, Subdirector, secretarios, Coordinador administrativo y auxiliar, Coordinadores académicos y auxiliares, un área de Control escolar, Orientación escolar y prefectura, Bibliotecarios, Auxiliares de mantenimiento. Trabajadores manuales y Personal externo (guardia de seguridad y auxiliar de limpieza de los sanitarios). Existe una Presidenta de la Sociedad de Padres de Familia la cual limita sus funciones a verificación de los recursos económicos obtenidos a través del pago de la cuota voluntaria de padres de familia. Los estudiantes dentro del aula, cuentan con un jefe y subjefe de grupo así como un responsable de aseo; también tienen un profesor que funge como tutor de grupo.

4

Desarrollo de la actividad

En el presente proyecto con impacto académico y profesional, específicamente en los estudiantes de 5to semestre de la especialidad de Servicios de hotelería, del CECYTE Plantel Cancún III, implementamos durante el Módulo IV llamado “Brinda el servicio de alimentos y bebidas en centros de hospedaje”, específicamente en el submódulo 2 Atiende al comensal, una “Simulación de un restaurante: un acercamiento a la realidad”. Los estudiantes organizados en equipos simularon las áreas y todos los puestos de un restaurante, en donde se ofrecieron alimentos y bebidas preparados por ellos mismos a compañeros del grupo, a padres de familia y a la comunidad escolar en general, ofertando los platillos y bebidas asignándoles un precio módico. Esta actividad con el fin de acercarlos a la realidad de un entorno laboral, la cual generó aprendizajes significativos, además de que se involucró a los padres de familia y se fomentó la coevaluación de forma respetuosa y activa.



Esta idea surgió de la necesidad de motivar a los estudiantes a aproximarse al ambiente laboral real, que los padres de familia participaran activamente y presenciaran los avances de sus hijos para fomentar la relación de madres, padres e hijos. Además de estimular el aprendizaje por medio de experiencias colaborativas, tomando en cuenta las habilidades y destrezas individuales para asignar puestos dentro del restaurante.

El elemento innovador fue la forma de evaluación y retroalimentación, ya que participaron madres y padres de familia, así como compañeros del grupo, los cuales realizaron una coevaluación constructiva. Además de haber incorporado elementos transversales con aprendizajes adquiridos en la asignatura de inglés, misma que se puso en práctica al invitar a personas que únicamente hablaron en ese idioma extranjero y que estimuló a que los estudiantes lo practicaran efectivamente, pues es hablado frecuentemente en la ciudad de Cancún por ser un destino turístico reconocido internacionalmente.

El material utilizado para realizar esta estrategia didáctica fue el equipo que de laboratorio de servicios de hotelería: equipo mayor de cocina como estufas, gratinadora, refrigerador, congelador, horno de microondas, mesas, sillas, blancos como manteles, cubremanteles, servilletas de tela, listones, cubresillas, accesorios complementarios como floreros, servilleteros, salseros, azucareras, charolas, cabrillas, todos los tipos de cubiertos, variedad de loza como plato base, trinche, plato para postre, entre otros, equipo de cristalería como vasos, copas, etc. El uso de espacios como el laboratorio de servicios de hotelería: área de bar, cocina, palapa de usos múltiples del plantel. Además cada equipo de estudiantes debió conseguir elementos decorativos acordes al tipo de restaurante representado, pudiendo ser un restaurante mexicano, italiano, de especialidades como pescados y mariscos, etc., Elaboraron el menú, realizaron recetas estándar con costeo de las mismas y manejaron los alimentos y bebidas de forma higiénica y segura (aprendizajes adquiridos durante 4to semestre en el Módulo III Prepara alimentos y bebidas aplicando técnicas básicas, en los submódulos 1 y 2 respectivamente: Elabora alimentos y Prepara bebidas).



La organización de esta estrategia fue la siguiente: se formaron 4 equipos en cada grupo y durante todo el semestre, los estudiantes fueron adquiriendo las competencias que les sirvieron para esta actividad integradora, la cual se llevó a cabo durante el tercer parcial, periodo de cierre de los aprendizajes del semestre. En el primer parcial los equipos identificaron los diferentes tipos de restaurantes y se asignó al azar uno de ellos. Posteriormente, los estudiantes realizaron el logo, asignaron un nombre y dirección ficticios, e identificaron las categorías de los restaurantes; también elaboraron un menú escrito en español e inglés, con la breve reseña de cada platillo y bebida conformado por: entrada, plato fuerte, postre y bebidas; Realizaron recetas estándar de cada uno de los alimentos y bebidas de su menú y elaboraron el formato de comandas y cheques de consumo, con el logo de su restaurante. Elaboraron un organigrama donde según sus gustos y aptitudes se les asignó un puesto del área de comedor y cocina. Se realizaron prácticas de “charoleo” (manejo, uso seguro y adecuado de charola de alimentos y charola de bebidas), se evaluó el conocimiento del equipo, se realizó práctica del procedimiento de llenado de comanda y del protocolo de servicio en idioma español e inglés. Durante el segundo parcial, los alumnos aprendieron a preparar el área de trabajo como lo es el montaje de mesas, la elaboración de doblajes de servilletas y los tipos de servicio (servicio americano, francés, inglés, buffet, etc.)

En tercer parcial aprendieron el procedimiento correcto de cobro de los consumos, y se calendarizaron cuatro fechas, en cada fecha un equipo fungió como personal de servicio (capitán de meseros, meseros, ayudantes de meseros, cajero, “*host*” o “*hostess*” (masculino y femenino respectivamente, de la persona que se encarga de recibir a los comensales y dar la bienvenida, llevándolos a la mesa). Mientras que otro equipo representó los puestos de cocina como chef ejecutivo, cocineros, panaderos, etc. (actividades y puestos aprendidos durante 4to semestre en el módulo llamado “prepara alimentos y bebidas utilizando técnicas básicas”).





El tercer equipo se encargó de la limpieza, es decir, es el equipo de “*steward*”, personal que se encargó de lavar, enjuagar, desinfectar y secar los utensilios y equipo en el área de cocina; Y el último equipo, simularon ser comensales, quienes evaluaron y realizaron una presentación con imágenes de la práctica realizada por sus compañeros, realizando la retroalimentación constructiva, misma que coadyuvó aprendizaje y trabajo colaborativo. Al final de las cuatro fechas, todos los equipos representaron todas las áreas del restaurante, trabajaron colaborativamente para conseguir un mismo objetivo, el cual fue el ofrecer y dar el servicio de alimentos y bebidas de calidad.

Los tipos de evaluación utilizados fueron: heteroevaluación, mediante una lista de cotejo donde se evaluó el uniforme y la presentación personal, según el rol de cada alumno, así como las características del montaje de mesas, los detalles como doblajes de servilletas, y procedimiento de atención al comensal en inglés y en español, según el idioma utilizado por cada cliente, además de manejo de contingencias con respecto al trato de los diferentes tipos de clientes, la solución de problemas que se les presentaron y en general el servicio ofrecido. Así como la manipulación higiénica y segura de los alimentos y bebidas. Se realizó una coevaluación por medio de una guía de observación proporcionada previamente por el docente al equipo que fungió como comensales, en donde anotaron observaciones y tomaron evidencias fotográficas y de video que al final de las prácticas presentaron en una retroalimentación en plenaria en el aula. También se evaluó a cada alumno según el rol representado dentro del restaurante y las actividades que realizó. Asimismo, los padres de familia y los invitados especiales llenaron una encuesta al final del servicio, donde contestaron preguntas sobre la calidad de los alimentos y bebidas como el sabor, la temperatura de servicio, y la presentación final de los platillos y bebidas.





Se preguntó sobre el servicio y las actitudes mostradas por el personal del área de comedor (meseros, ayudantes de meseros, capitán) como amabilidad, tolerancia, respeto, entre otras, mismas que se integraron en el desarrollo de las competencias. Se evaluó también la fraseología en español e inglés en el entorno del restaurante, el desempeño individual y el trabajo colaborativo.

El desempeño de los estudiantes fue evaluado según cada una de las áreas representadas: cocina, servicio de alimentos y bebidas, *steward* y comensales. Como se mencionó anteriormente, los comensales evaluaron al equipo de servicio de alimentos y bebidas, y también el equipo de servicio evaluó al equipo de comensales las cuestiones de valores como respeto y tolerancia, así como los docentes evaluamos a los comensales el día de la presentación de la retroalimentación, por medio de una evaluación constructiva a sus compañeros sustentada con evidencias como fotografías y/o videos. Así mismo, el equipo de *Steward* fue evaluado por el equipo de cocina y viceversa, esto fue así, pensando en que los comensales no podrían ir al área de cocina a evaluar más específicamente, esto, para respetar las normas de higiene y seguridad, ya que el equipo de comensales se comportaron como lo hacen los comensales en la realidad, y no traían uniforme adecuado para poder entrar al área de la cocina, por lo que ellos evaluaron desde el área de comedor.

También se evaluaron aspectos como: coherencia en la decoración con el tipo de restaurante, el montaje de mesa acorde a los platillos y bebidas servidos, así como el procedimiento de cobro y despedida, tomando en cuenta el llenado correcto de los formatos de control como las comandas y cheques de consumo (“cuenta”), y también se evaluaron los detalles, ya que en el contexto de un restaurante, los detalles son muy importantes para el regreso al establecimiento.



Es importante mencionar que al asignar los puestos se tomaron en cuenta los gustos, preferencias, habilidades y destrezas de los integrantes de cada equipo. Esto motivó a los estudiantes a realizar con gusto sus prácticas, ya que se les individualiza y se toman en cuenta sus gustos.

En el aspecto del inglés se invitó a los docentes que imparten dicha asignatura, por lo que ellos también tuvieron la oportunidad de evaluar en su área los avances mostrados, constituyendo una actividad transversal. Así mismo, los alumnos tuvieron la oportunidad de practicar el idioma inglés con diálogos que se les puede presentar en un futuro en el entorno laboral. Además en algunas prácticas, se consiguió invitados especiales que se comunicaron en inglés, que no forman parte de la plantilla docente del plantel, por lo que le dio más realce a la práctica realizada, por lo que los estudiantes se sentían menos nerviosos al comunicarse en inglés, pues sabían que no eran evaluados directamente por su maestro de la asignatura de inglés.

En prácticas realizadas en el semestre anterior, los alumnos ya habían elaborado alimentos y bebidas, sin embargo, ofrecían degustaciones sin ningún costo para los invitados. En esta práctica en 5to semestre, se pretendió que fuera más cercana a la realidad, por lo que ayudaría para que la evaluación sea más ecuánime, rigurosa, siendo así representativa y de esta forma retroalimentó de forma objetiva los aprendizajes adquiridos.





5

Resultados

Los alumnos tuvieron la oportunidad de representar el rol de diferentes puestos en un restaurante, y al momento de ser comensales. Esto les dio la oportunidad y la motivación de participar y degustar los platillos. Durante las acciones del primer parcial aprendieron el procedimiento correcto del llenado de formatos de control para las comandas y cheques de consumo

Fue muy gratificante para nosotros como docentes observar a los estudiantes representar cada puesto asignado y ver que realmente desempeñaron las tareas hechas comúnmente en un ambiente laboral, ya que “se pusieron en los zapatos de dicho puesto o rol”. Los docentes sólo fuimos espectadores y guías en el proceso de aprendizaje.

El hecho de que los padres de familia hayan sido parte de esta práctica, coadyuvó al desarrollo de las competencias socioemocionales que se han ido integrando en la educación media superior con la implementación de programas como Construye-T y los programas de tutorías.



El resultado obtenido fue principalmente un aprendizaje significativo, debido a que los estudiantes adoptaron los roles de puestos reales en un restaurante. Aún después de algunos incidentes con respecto a la organización general, los estudiantes aprendieron a trabajar colaborativamente en un proyecto que los acercó al ámbito laboral. Ayudó positivamente en la relación con madres, padres de familia, ya que constataron los avances y aprendizajes de sus hijos. Además de practicar el inglés en un medio que los acerca a su realidad próxima por ser Cancún un destino turístico. Demostraron competencias adquiridas en 4to y 5to semestre de la especialidad de técnico en servicios de hotelería. Los estudiantes desempeñaron tan bien sus roles que cada alumno sabía sus tareas y el restaurante ficticio propició una experiencia inolvidable para cada estudiante, y fue un referente para el siguiente semestre en donde aprendieron a organizar y operar eventos sociales, de negocios y culturales

6

Observaciones

El costo de los alimentos y bebidas se ajustó al presupuesto de la mayoría de los estudiantes y se realizó el cobro únicamente para que los estudiantes desarrollaran la competencia profesional “Realiza el cobro de los consumos del cliente”, competencia que está dentro del programa y listado de aprendizajes a desarrollar. Fue un costo justo y únicamente para recuperar los gastos realizados en la compra de insumos e ingredientes. Los docentes e invitados especiales también pagaron por los alimentos y bebidas ofrecidos, para que la práctica integradora fuera más cercana a la realidad.

También es importante mencionar que algunos equipos incluso tuvieron propinas que entregaron los comensales voluntariamente por considerar un servicio de calidad, mismas que motivaron a los estudiantes.



Prácticas Innovadoras
en educación básica y media superior

Dirección de Innovación y Proyectos Especiales
Dirección General de Investigación e Innovación

INEE
Instituto Nacional para la
Evaluación de la Educación
México