



EL RESTAURANTE ESCUELA DE LA UNIVERSIDAD SIMÓN BOLÍVAR: UNA EXPERIENCIA DE ENSEÑANZA – APRENDIZAJE QUE SE REVITALIZA.

Rivas, Bertha ^(p) (Universidad Simón Bolívar, Venezuela, brivas@usb.ve)
Alcántara, Maria (Universidad Simón Bolívar, Venezuela, malcanta@usb.ve)
Zancudo, Maria (Universidad Simón Bolívar, Venezuela, mzancudo@usb.ve)

Resumen

Desde sus inicios, en marzo de 1983, el taller Restaurante Escuela de la Universidad Simón Bolívar (USB), es el apoyo físico y logístico para la realización de las actividades prácticas necesarias para la aprobación de la asignatura “Producción y Servicio de Alimentos y Bebidas” del programa académico de Técnico Superior en Administración de Empresas Hoteleras y más recientemente del programa académico de la Licenciatura en Gestión de la Hospitalidad.

Este laboratorio de producción de alimentos tiene como propósito y objetivo la operación y administración de un restaurante, de igual forma, constituye parte del objetivo el desarrollo de actitudes en los estudiantes de responsabilidad, servicio, disciplina y orientación al cliente.

Después de 23 años de la administración o dictado de esta asignatura se logró la estandarización de normas y procedimientos para el funcionamiento del mismo, sin embargo se hizo necesario de acuerdo a la dinámica de los nuevos tiempos para las empresas de servicios de alimentación, revitalizar la razón de ser del Restaurante Escuela. Metodológicamente, este trabajo se sustenta en la aplicación de la técnica debilidades oportunidades, fortalezas, amenazas (DOFA) y en la aplicación de una encuesta de satisfacción a los clientes del Restaurante Escuela, este estudio es de tipo social y constituye una indagación cualitativa y cuantitativa porque da cuenta de los factores que influyen de manera determinante en el tema de estudio.

Los resultados obtenidos han permitido mejorar los procesos técnicos y administrativos, así como, los procesos operativos de producción / servicio, tomando en cuenta las necesidades de los clientes externos para de esta forma garantizar un servicio excepcional.

En este mismo orden de ideas, la experiencia de aprendizaje para nuestro cliente interno: los estudiantes, ha resultado altamente gratificante y positiva, lográndose de esta forma los objetivos de la asignatura en un ambiente de trabajo similar al de una empresa moderna de restauración.

Palabras Claves: Restaurante Escuela, Aprendizaje, Enseñanza

Abstract

From its beginnings, in March of 1983, the factory Restaurant School of the Simon Bolivar University (USB), is the physical support and logistic for the accomplishment of the activities you practice necessary for the approval of the subject “Production and Service of Foods and Drinks” of the academic program of Superior Technician in Administration of Hotel Companies and more recently of the academic program of the degree in Management of the Hospitality.



This laboratory of food production has like intention and objective the operation and administration of a restaurant, similarly constitutes part of the objective the development of attitudes in the students of responsibility, service, discipline and direction to the client.

After 23 years of the administration or dictation of this subject profit the standardization of norms and procedures for the operation of he himself, nevertheless was made necessary according to the dynamics of the new times for the companies of services of feeding, to revitalize the reason of being of the Restaurant School.

Methodologically, this work sustains in the application of the technique weaknesses opportunities, strengths, threats (DOFA) and in the application of a survey of satisfaction to the clients of the Restaurant School, this study is of social type and constitutes a qualitative and quantitative investigation because it gives account of the factors that influence of determining way in the study subject.

The obtained results have allowed improving the administrative technical processes, as well as the operative processes of production/service, taking into account the necessities of the external clients stops of this form to guarantee an exceptional service.

In this same order of ideas the experience of learning for our internal client: the students have been rewarding and highly positive, being obtained of this form the objectives of the subject in an atmosphere of work similar to the one of one modern company of restoration.

Key words: Restaurant, School, learning

1.- INTRODUCCIÓN

En marzo de 1983, se inicio la actividad de enseñanza – aprendizaje en un taller denominado Restaurante Escuela de la Universidad Simón Bolívar (USB), donde se realizaba una simulación comercial. Este programa académico le otorga al estudiante la posibilidad de poner en práctica los conocimientos, habilidades y destrezas que traen de otras asignaturas tales como: Fundamentos de Nutrición, Higiene de los Alimentos, Producción de alimentos y bebidas, entre otras.

El taller Restaurante Escuela de la USB, es el apoyo físico y logístico para la realización de las actividades prácticas necesarias para la aprobación de la asignatura “Producción y Servicio de Alimentos y Bebidas” del programa académico de Técnico Superior en Administración de Empresas Hoteleras y mas recientemente del programa académico de la Licenciatura en Gestión de la Hospitalidad.



Este taller, que funciona en el laboratorio de producción de alimentos tiene como propósito y objetivo la operación y administración de un restaurante, con la aplicación de las técnicas básicas en la producción y servicio de los alimentos y bebidas, así como, de las normas de higiene y seguridad industrial, el uso normado y correcto de las instalaciones, los equipos y los utensilios, la gestión de los controles de ingresos, costos y gastos del restaurante. De igual forma, constituye parte del objetivo el desarrollo en el estudiante de actitudes como responsabilidad, vocación servicio, disciplina y orientación al cliente (*).

Después de 23 años de la administración o dictado de esta asignatura, se logró la estandarización de normas y procedimientos para el funcionamiento del mismo, sin embargo también se hizo necesario de acuerdo a la dinámica de los nuevos tiempos para las empresas de servicios de alimentación, revitalizar la razón de ser del Restaurante Escuela, para ello en el año 2004, se conformo un equipo de profesores expertos en el área, que mediante sesiones de trabajo desarrollaran la misión y visión del Restaurante Escuela (*). Así como analizar el funcionamiento del mismo que le permitan establecer lineamientos que orienten el desarrollo de una óptima gestión de un taller de enseñanza-aprendizaje por modelado (de procedimiento).

Este tipo de aprendizaje consiste en conocer las formas de actuar, de usar esos conocimientos y de utilizar esas formas para conocer más. No significa solo aprender las instrucciones, sino saberlas poner en practica y de forma correcta.

(*) Fontaine, G. 2005: 3

(**)Álvarez, G. 2000: 2

Metodológicamente, este trabajo se sustenta en la aplicación de la técnica de análisis de debilidades, oportunidades, fortalezas, amenazas (DOFA) y en la aplicación de una encuesta de satisfacción a los clientes del Restaurante Escuela por treinta días, quienes son los receptores finales de los alimentos y servicios desarrollados por los estudiantes a lo largo del taller.

En tal sentido, este estudio es de tipo social y constituye una indagación cualitativa y cuantitativa porque da cuenta de los factores que influyen de manera determinante en el tema de estudio.



2.-EL RESTAURANTE ESCUELA DE LA USB

a. Ubicación

Este taller se inicio en 1983, en la Sede del Litoral de la USB, en el estado Vargas se apertura con equipos totalmente domésticos (una nevera, una cocina de cuatro hornillas etc.). Posteriormente del deslave de 1999, donde se vio afectada la Sede del Litoral se ubicó el laboratorio de producción de alimentos en el campus de Sartenejas en el estado Miranda.

Actualmente se construye en la sede del litoral el edificio que albergará el Laboratorio de producción de alimentos con equipamiento de avanzada para los servicios de alimentación.

b. Organización del Restaurante Escuela

El taller denominado restaurante escuela constituye una asignatura que integra los planes de estudio de las carreras de Administración de Empresas Hoteleras y de la Licenciatura de Gestión de la Hospitalidad las cuales se encuentran académicamente adscritas a la Coordinación de Administración del Turismo y Hotelería.

Las prácticas de este taller se realizan en el laboratorio de producción de alimentos el cual esta adscrita a la Unidad de Laboratorios de la USB, Sede del Litoral.

El restaurante escuela como empresa comercial simulada dispone de una organización formal dividida en áreas, a las cuales se le asignan una serie de tareas que deben realizar. (*)

Básicamente las áreas del restaurante escuela se distinguen en cuatro:

(*) Rivas, B. 2006:16

- **Administración- Contabilidad**

Responsable de todo el control administrativo del restaurante (contabilidad, costos, control y pago de proveedores, cobros etc.), estas funciones son realizadas por dos profesores (Jefe del Taller y el



profesor asistente al mismo) y por un alumno que realiza las tareas propias del cajero (este cargo es de naturaleza rotativo ya que todos los alumnos deben realizarlo).

- ***Compras y Almacenamiento***

Un profesor y dos alumnos del área de producción se encargan de la búsqueda y elección de proveedores, pedidos, recepción de mercancía, almacenamiento y distribución de los productos al resto de las áreas. Dentro de esta área se pueden distinguir dos sub-áreas: el almacén y la bodega.

De igual manera esos cargos son rotativos para que todos los profesores que participan en el área de producción así como, los alumnos tengan la posibilidad de realizar las tareas propias de los cargos adscritos a estas áreas

- ***Cocina***

En esta área están adscriptos tres profesores que trabajan de forma rotativa con el equipo o brigada de cocina (los estudiantes) ellos se encargan de la transformación de los distintos géneros para que puedan ser degustados por los comensales que asisten al restaurante.

Dentro de la cocina se pueden distinguir las siguientes sub-áreas o secciones: cocina caliente, cocina fría, pastelería y utilería de manera de recrear la estructura real de dicha unidad.

- ***Sala o Comedor***

En esta área trabajan dos profesores de forma rotativa con el equipo de sala, ellos son responsables de la bienvenida, recepción y servicio a los clientes del restaurante, así como, de la gestión adecuada del sistema de reservaciones.

c. Misión

Restaurante Escuela se concibe como un laboratorio de producción de alimentos. Tiene como finalidad dotar a los estudiantes de la carrera Administración Hotelera y de Gestión de la Hospitalidad, de las destrezas, habilidades técnicas y conductas necesarias para operar, administrar y gerenciar una empresa de servicio de alimentación, con criterios de calidad, rentabilidad y sustentabilidad, para ello



se ofertan menús de gastronomía clásica internacional y nacional a través de un servicio clásico y orientado a toda la comunidad universitaria y adyacente.

d. Visión

El Restaurante Escuela será en el año 2009, reconocido nacional e internacionalmente como una unidad de docencia, investigación, extensión y desarrollo, líder en la formación de jóvenes para el área de los servicios de alimentación, basados en el elevado profesionalismo de su planta docente, considerando el uso de la tecnología de avanzada, la innovación en la producción y servicios gastronómicos, así como por el apuntalamiento de la gastronomía venezolana como estrategia de desarrollo turístico. De igual forma se consideran estándares de eficiencia y calidad para ofrecer un excelente servicio y lograr alcanzar la rentabilidad que permita continuar generando sus propios ingresos.

3. PROGRAMACION DE LAS PRACTICAS DEL RESTAURANTE ESCUELA

Las prácticas del Restaurante Escuela se programan de acuerdo al número de estudiantes inscritos en el curso para el trimestre en cuestión, dicho grupo de estudiante se dividen en dos brigadas, las cuales se intercambian al cabo de cuatro semanas de trabajo, de manera que los estudiantes se expongan a la misma experiencia de aprendizaje.

Prácticas sin público: Se realizan 10 practicas en total de las cuales cinco son en el área de producción donde se les enseña de manera practica las diferentes técnicas culinarias y métodos de cocción que se aplican para la producción o elaboración de alimentos que están en el menú planificado, en el área de servicio se les enseña diversas técnicas de servicio de mesa, así como se realizan practicas para que los estudiantes desarrollen destrezas y habilidades de atención a los clientes.

Prácticas con público: Estas se realizan una vez que se apertura el restaurante, cada estudiante realiza un máximo de 12 a 16 practicas en producción e igual numero en el área de servicio para un total de 24 a 32 practicas en el trimestre.



a. Requisitos del Curso:

- Atención semanal regular en las prácticas, para las reuniones de equipo.
- Trabajo diario en el laboratorio de alimentos por un mínimo de 10 horas y máximo de 12 horas.
- Realización de asignaciones individuales para los diferentes alumnos del taller de acuerdo a la brigada de trabajo en la que se encuentre.
- Seguir instrucciones de trabajo dadas por los profesores de las respectivas áreas.
- Participar en eventos especiales que realice el Restaurante Escuela.
- Realizar actividades de mercadeo y ventas para el diseño de folletos, anuncios, promociones y carta-menú del Restaurante Escuela.

b. La Evaluación:

Una de las herramientas usadas para confirmar el progreso de los estudiantes en el aprendizaje de técnicas y habilidades para la producción y servicio de alimentos son los formatos de evaluación diarios de prácticas, los cuales miden los niveles de desempeño del estudiante en las siguientes áreas:

Producción:

Habilidades Generales: Compras, almacenamiento de los insumos perecederos e impercederos.

Habilidades Específicas: Aplicación de técnicas de higiene y seguridad, planificación de la actividad del día, cumplimiento de instrucciones, técnicas de producción, uso de medidas, uso correcto de equipos y utensilios, elaboración de masas, elaboración de salsas, uso del lenguaje técnico y aplicación de los conocimientos técnicos y teóricos, organización de línea de producción, actitud, responsabilidad, iniciativa, puntualidad, presentación personal, calidad del producto final.

Servicio:



Habilidades Generales: Ventas, servicio al cliente, liderazgo, toma de decisiones, trabajo en equipo.

Habilidades Especificas: Puntualidad, presentación, actitud frente al cliente, mise in place global, uso de bandejas, técnica de desbarace, coordinación de servicio, uso de la mesa de servicio, toma de comanda, cumplimiento de instrucciones, tareas de cierre asignadas, coordinación del proceso de servicio, gestión de reservaciones.

4. ANALISIS DOFA DEL RESTAURANTE ESCUELA

El siguiente análisis se basará sobre aquellos aspectos que revitalizan la razón de ser del Restaurante Escuela en relación al proceso de enseñanza – aprendizaje (*)

Debilidades:

- Carencia de equipos y tecnología de producción de avanzada
- Desactualización de los planes de estudios y de la planta profesoral en las áreas de producción y servicio de alimentos y bebidas
- Poca actividad de investigación, extensión y desarrollo de los profesores del Restaurante Escuela.

Fortalezas:

- Memoria tecnológica expresada en el material de normas y procedimientos y en el recetario.
- Imagen consolidada dentro y fuera de la universidad.
- Personal docente plenamente identificado y comprometido con la unidad y su actividad.

(*) Rivas, B. 2006:18



- Oportunidad de experiencia de trabajo para los estudiantes, dentro de un ambiente seguro de aprendizaje.
- Proceso de enseñanza-aprendizaje efectivo y eficiente en el logro de conocimientos, habilidades y destrezas.

Amenazas:

- Poca interacción del Restaurante Escuela con el sector productivo vinculado con el área de la hospitalidad.

Oportunidades:

- Posicionamiento en la mente de los empresarios del sector de la hospitalidad de la marca USB, como factor de excelencia en la enseñanza.
- Publicidad “boca a boca” de forma positiva, entre potenciales clientes.
- Implementación en las universidades de la Ley de Servicio Comunitario.

5. DETERMINACION DE LA CALIDAD DE LA PRODUCCION Y SERVICIO DEL RESTAURANTE ESCUELA

Para determinar la calidad de los servicios ofertados en el Restaurante Escuela, se realizó una encuesta la cual contempla las siguientes dimensiones con sus respectivas variables:

Calidad del Servicio Recibido: Recibimiento, Amabilidad, Rapidez.

Calidad de los Alimentos: Presentación, Variedad, Calidad del Menú.

Calidad de los Platos Servidos por curso de comida: Entrada, Principal, Postre y Bebidas.

Aspectos generales del Restaurante: Ambiente, Decoración, Confort.



La encuesta fue aplicada durante el mes de marzo de 2006, durante los días de trabajo del restaurante, se aplicaron en total 218 encuestas de las cuales se obtienen los siguientes resultados: (*)

El 92 % de la población encuestada opino que el Restaurante Escuela en los ítems evaluados tiene una calidad entre excelente y buena.

En relación al servicio recibido se observa en el grafico 1 anexo que la variable recibimiento o acogida es considerada de regular a buena, momento este de llegada del cliente al restaurante; aspecto este que nos refiere que debemos dejar al estudiante ser mas espontáneo y que pueda interactuar con los clientes de forma menos controlada.

De igual forma otra variable que genera insatisfacción a los clientes es la relativa a la rapidez de los servicios o el tiempo de espera por el servicio, en relación a esta variable se pudo observar que la insatisfacción se genera las primeras dos semanas de cada ciclo de practicas y esto obedece a que en este momento los estudiantes todavía se sienten poco seguros de sus habilidades y destrezas al momento de servir las mesas y atender al publico, luego en las semanas venideras, ellos mejoran sus destrezas y habilidades y el servicio se hace mas fluido.

En relación a la calidad de los alimentos ofertados en el grafico 2 anexo, se revelan aspectos que controlan la calidad sensorial y hace que un menú sea apetitoso, porque reúne una serie de características como sabor, apariencia, textura, consistencia, combinación de colores, formas y métodos de preparación, así como una presentación agradable.

La evaluación de esta calidad se realizo de manera informal mediante degustaciones de las preparaciones de forma diaria, considerándose el menú ofertado en el Restaurante Escuela de bueno a excelente.

En líneas generales la experiencia que ofrece el Restaurante Escuela a los clientes-usuarios puede ser catalogada de buena a excelente; de esta forma los clientes quienes son los receptores finales de los servicios de alimentos y bebidas califican cualitativamente el aprendizaje de los estudiantes puesto que son ellos quienes elaboran y sirven los alimentos.

(*) Rivas, B. 2006:33-37



6. DISCUSION

Durante el desarrollo del taller (12 semanas académicas) los estudiantes son evaluados y monitoreados por los profesores de las respectivas áreas de trabajo que conforman el Restaurante Escuela.

Los estudiantes durante el desarrollo de las practicas logran la mayoría de las veces constituirse un equipo de trabajo, con sentido del logro, tomando el éxito del taller muy en serio y compiten para realizar las tareas asignadas con la mayor calidad.

De igual forma se observo que la autoestima de los estudiantes aumenta notablemente cuando realizan tareas o procedimientos para lo cual consideraban que no estaban lo suficientemente preparados.

El aprendizaje por modelaje prepara a los estudiantes para el trabajo real, en un ambiente seguro representando una actividad comercial real.

Al finalizar el trimestre los estudiantes del Restaurante Escuela que son experimentados o que traen experiencia de trabajo o de pasantías, consolidan conocimientos, habilidades y destrezas y los que nos tenían experiencia en este campo lograron conseguirla.

Los resultados obtenidos han permitido mejorar los procesos técnicos y administrativos, así como los procesos operativos de producción/servicio, tomando en cuenta las necesidades de los clientes externos y de esta forma garantizar un servicio excepcional.

En este mismo orden de ideas, la experiencia de aprendizaje modelado para nuestro cliente interno: los estudiantes, ha resultado altamente gratificante y positiva, lográndose de esta forma los objetivos de la asignatura en un ambiente de trabajo similar al de una empresa moderna de restauración.

7. CONCLUSION

El objetivo de este estudio era determinar la experiencia de enseñanza-aprendizaje del Restaurante Escuela.



El tipo de aprendizaje que se realiza en el taller Restaurante Escuela se puede definir como de modelaje simultáneo, basándonos en que las personas retienen el 20% de lo que ven, el 30 % de lo que oyen, el 50% de lo que ven y oyen y el 80 % de lo que ven, oyen y hacen simultáneamente.

Como resultado de la experiencia en el laboratorio de producción de alimentos, los alumnos refuerzan las habilidades de comunicación y cognoscitivas, así como planifican, organizan, ejecutan y evalúan las actividades diarias desarrolladas, gestionando día a día la empresa que significa el Restaurante Escuela.

El aprendizaje por modelaje simultáneo puede considerarse una herramienta de enseñanza importante para los estudiantes universitarios de carreras tan operativas como son las del área de la hospitalidad.

Referencias

1. Álvarez, G. (2002). **“Revitalizando la razón de ser del Restaurante Escuela”** Venezuela: Universidad Simón Bolívar.
2. Fontaine, G. (2005). **“Manual de normas y procedimientos para la administración de la asignatura Producción y Servicio de Alimentos y Bebidas TS-3235.”** Venezuela: Universidad Simón Bolívar.
3. Rivas, B. (2006). **“Caracterización de la Gestión de Alimentos y Bebidas en el Restaurante Escuela de la Universidad Simón Bolívar (USB)”**. Venezuela: INATUR- Ministerio de Turismo

Calidad del Servicio Recibido

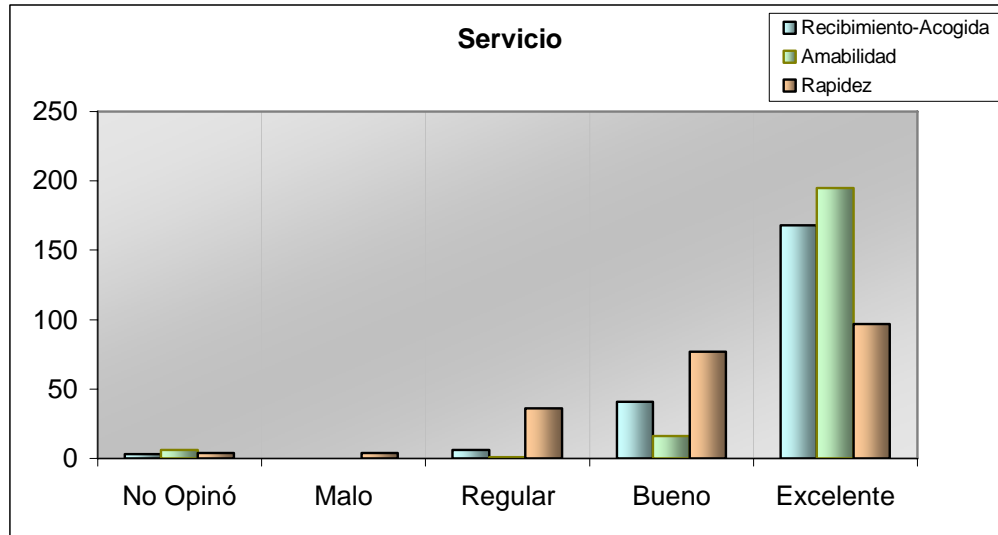


Grafico 1. Calidad en el Servicio de Alimentos

Fuente: Diseño Propio, 2006

Calidad de los Alimentos

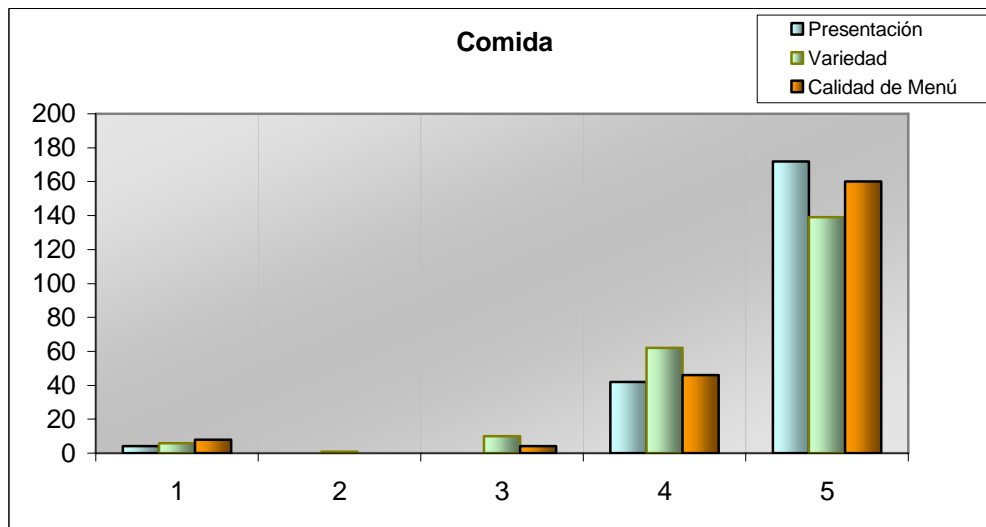


Grafico 2. Calidad de los Alimentos Servidos.

Fuente: Diseño Propio, 2006