

Sanjurjo, Liliana y Vera, María Teresita (1994), *Aprendizaje significativo y enseñanza en los niveles medio y superior*, Rosario, Homo Sapiens.

Segovia Olmo, Felipe y Beltrán Llera, Jesús, *El aula inteligente. Nuevo horizonte educativo*. Espasa.

Talens, Jenaro, Romera castillo, José, Tordera, Antonio y Hernández Esteve, Vicente (1995), *Elementos para una semiótica del texto artístico*, Madrid, Cátedra.

Zechetto, Victorino (coord.) (1999), *Seis semiólogos en busca de autor*, Buenos Aires, Ciccus – La Crujía.

Como agasajar con eficacia a nuestros comensales

Lorena Blisniuk

En la experiencia adquirida en el transcurso de los últimos seis meses con la apertura de un restaurante de mi propiedad especializado en comidas regionales, pude observar las nuevas tendencias con respecto al servicio de atención al comensal efectuado por el *staff* del establecimiento, como así también las necesidades cada vez más exigentes de los comensales. Pude observar también que no se trata solamente de un encuentro momentáneo, sino que puede ser el inicio de una relación duradera que se construye y alimenta día a día, en donde el mínimo error puede ser terminante para culminarla y perder a un cliente como así también a los potenciales clientes que forman parte del ámbito social donde proviene este último.

Si bien, la palabra “agasajar” hace referencia a homenajear y a “hacer sentir bien” a una persona, es de suma importancia aplicar todas las normas de cortesía teniendo en cuenta las exigencias y necesidades de los comensales... son tiempos en donde debemos ponernos en su lugar y preguntarnos: ¿Cuáles son las reglas del ceremonial a cumplir para lograr la máxima eficacia en tiempo y forma con respecto al servicio de atención?.

Entre ellas es de suma importancia tener en cuenta:

1. Con respecto al establecimiento

Limpieza y orden general.

Buena iluminación, ambientación y decoración.

Las mesas deben estar limpias y en correcto orden la disposición de los elementos que componen la mesa (vajilla).

Toillete limpios y perfumados.

Área fumadores.

Pasatiempos: revistero, televisión e Internet.

2. Con respecto a la atención

Trato cordial

Saludo de bienvenida

Conocimiento de las normas y reglas con respecto a la correcta atención en el servicio de mesa (cambio de platos, modalidad del servicio, conocimiento sobre precedencias).

Satisfacción continua

Ofrecimiento y recomendación de comidas, bebidas y postres.

Anticiparse en el momento del pedido ofreciendo las distintas variedades según el tipo de comida elegida.

Agradecer su presencia.

3. Con respecto a la cocina, el servicio debe tener

Profesionales en la cocina.

Atención a la higiene personal (vestimenta adecuada).

Conocimiento de los lineamientos a tener en cuenta en la presentación correcta de platos y postres.

Elaboración y cocción en tiempo y forma de los alimentos

Rapidez y dinamismo en la preparación de platos ofrecidos en el menú

4. Con respecto al encargado/a

Conocimiento general de todas las áreas de trabajo.

Supervisión y coordinación de personal.

Atención personalizada a cada comensal consultando si se encuentra satisfecho con respecto a la calidad de las comidas y sobre la atención del personal.

Generar nuevos vínculos. Hacer que se sientan atendidos “como en su casa” o mejor!

Es por eso que cada área debe estar coordinada y supervisada para lograr la excelencia en la atención y la calidad en la elaboración de las comidas.

Para poder observar estas normas de cortesía en la clase se organizaron tres actividades diferentes:

1. Simulacro de un almuerzo que consistía en el armado de una mesa, correcta disposición de los elementos en la mesa, en donde los alumnos personificaron ambos roles: el rol del comensal y el rol del personal de servicio, de esta forma pudieron observar las necesidades y exigencias de uno y las reglas a cumplir y respetar del otro.

2. Organización de un almuerzo en un restaurante como ítem a desarrollar dentro del Trabajo Practico Final, aquí pudieron conocer cuáles son los servicios a tener en cuenta en el momento de elegir uno (capacidad, ambientación y decoración, aire acondicionado, estacionamiento, guardarropa, cantidad de personal de servicio, vestimenta, tipos de cocina, carta de vinos, etc.).

3. Visita guiada a un Hotel Faena, con la idea por un lado, de conocer sus instalaciones y los diferentes tipos de cocina que se ofrece en los restaurantes que dispone, como así también poder visualizar la modalidad de servicio en lo que respecta a la correcta atención, amabilidad y respecto que se le debe tener al huésped.

A partir de estas tres actividades, los alumnos adoptaron una nueva forma de estudiar, como bien dice el slogan de la Universidad de Palermo, siendo ellos mismos los protagonistas y los hacedores de esta herramienta de aprendizaje: La vivencial.

Wagner y la posmodernidad

Claudio Esteban Boccia

Reflexionando sobre la situación del caos político mundial, económico, ecológico, y la vertiginosidad de la decadencia de los diferentes sistemas políticos y pensando qué compositor musical pudo reflejar en su obra artística y adelantarse a esta debacle apocalíptica multifacética del siglo XXI, creo que Richard Wagner, que unió teatro, drama y música en su obra cumbre “El Anillo del Nibelungo”, es el más acertado.

Ante las posibilidades artísticas que tiene una obra de tamaña dimensión, la creatividad de un profesional del teatro, la elaboración, diseño y realización de bocetos escenográficos y figurines, sería realmente un desafío interesante; más aún teniendo en cuenta que plástica y música tienen una relación fundamental con el *continuum* musical que orquestó Wagner. Hay dos aproximaciones: Una, diseñar dentro de un contexto de abstracción de las formas, es decir, donde la síntesis de las

estructuras forme la parte fundamental del despliegue escenográfico y escénico y los elementos figurativos sean los de menor importancia, y estén subordinados al contexto precitado para que la estructura musical-dramática tenga su preponderancia monumental. La otra posibilidad es que los bocetos escenográficos respeten un estilo arquitectónico determinado y estén enmarcados en la época en que el músico constituyó su Tetralogía, pero con algún detalle constructivo que denote una cuota de postmodernismo? Ahora bien ¿Por qué el post-modernismo en esta realización escenográfica?

La posmodernidad y el debate sobre ésta, se da en todas las disciplinas, desde la sociología y su análisis de las sociedades post-industriales hasta la literatura, la arquitectura, la plástica y el cine. La posmodernidad surge fundamentalmente en la arquitectura, planteándose si continuar con un diseño funcional o efectuar un reciclaje de todos los elementos tradicionales de la historia del arte.

Es tentador desestimar este eclecticismo histórico, propio no sólo de la arquitectura, sino del arte en general, el cine, la literatura y la cultura de masas más recientes, como equivalente cultural de la nostalgia neoconservadora por el pasado y signo manifiesto de la declinante creatividad del capitalismo tardío. Cuando el posmodernismo se dedica a hundir el modernismo, sólo obedece a las demandas del aparato cultural, para legitimarse como lo radicalmente nuevo, repitiendo los prejuicios filisteos que el modernismo debió enfrentar en su momento. El vigoroso rechazo del pasado era un componente esencial del movimiento moderno y de su programa de modernización a través de la estandarización y la racionalización.

Después de 1945, la arquitectura moderna perdió gran parte de su funcionalidad social y fue convirtiéndose progresivamente en una arquitectura del poder y la representación. Todavía debe debatirse cuándo y dónde tal esquizofrenia posmoderna representó una tensión creativa que produjo edificios ambiciosos y logrados y cuándo se precipitó en una mezcla incoherente y arbitraria de estilos. Tampoco debería olvidarse que la mezcla de códigos, la reapropiación de tradiciones regionales y el uso de dimensiones simbólicas diferentes a las de la máquina, no fueron elementos completamente desconocidos por los arquitectos del estilo internacional. Para llegar al posmodernismo, se debió irónicamente exacerbar las mismas perspectivas de la arquitectura moderna.

En un sentido amplio, puede llamarse *pop* a la escena en la cual se formó un concepto de lo posmoderno y desde el comienzo las direcciones más significativas del posmodernismo desafiaron la incesante hostilidad modernista hacia la cultura de masas.

Lo nuevo de los años '70 del siglo XX fue, por un lado, la emergencia de una cultura del eclecticismo, un visión ampliamente afirmativa que abandonaba todo reclamo crítico, toda negación o transgresión, y por el otro, sostuvo una visión alternativa que definía la crítica, resistencia y la transgresión en términos no modernistas ni vanguardistas, sino más de acuerdo con los cambios políticos de la cultura contemporánea. Algunos críticos han identificado dos tendencias de la cultura posmoderna de las últimas décadas de siglo XX: la tensión apocalíptica y desesperada, y la celebración visionaria, que habían existido conjuntamente en el modernismo. La ruptura posmoderna con el pasado es vivida como una pérdida: las

pretensiones del arte y de la literatura de transmitir valores y verdades humanas parecen agotadas, la fe en el poder constitutivo de la imaginación moderna se muestra engañosa o es percibida como el último paso hacia una liberación total del instinto y de la conciencia.

Desde las profundidades de la barbarie y las ruinas de las ciudades, Alemania occidental se propuso reivindicar para sí una modernidad civilizada y encontrar una identidad cultural a tono con el modernismo internacional, que ayudara a olvidar una Alemania depredadora y paria. En este contexto, ni las variaciones del modernismo en los años 50, ni la lucha en los '60 por una cultura alternativa, democrática y socialista, podían haber sido interpretadas como posmodernas.

La noción misma de posmodernidad surgió en Alemania en los últimos años de la década de los '70 y no en relación con la cultura de los '60, sino vinculada a los cambios en la arquitectura, o en el contexto de los nuevos movimientos sociales y su crítica radical de la modernidad.

Desearía esbozar cuatro características fundamentales de la fase temprana del posmodernismo que indican una continuidad con las tradiciones internacionales de lo moderno, pero que, al mismo tiempo podrían configurar al posmodernismo como movimiento *sui generis*.

En primer término, el posmodernismo de los años '60 se caracterizaba por una imaginación temporal dotada de un poderoso sentido de futuro y de nuevas fronteras, de ruptura y discontinuidad, de crisis y conflicto generacional, una imaginación que podía parecerse más a los movimientos europeos de vanguardia como el Dadaísmo y el Surrealismo, que a los del modernismo "clásico".

En segundo lugar, muchos de los primeros defensores del posmodernismo compartían el optimismo tecnológico que caracterizó a segmentos de las vanguardias de los años '20. Lo que el cine y la fotografía habían representado para aquella época, lo representaron la televisión, el video y la computadora para los profetas de una estética tecnológica.

Al diseñar toda una estructura de bocetos escenográficos y figurines para la puesta de "El Anillo del Nibelungo", dentro de un contexto de reciclaje de movimientos y tendencias que se cruzan, elaborando un debate de formas y elementos que cumplieron una función y otros que la están cumpliendo, la posmodernidad como estructura artística se relacionaría íntimamente con la mencionada obra musical, dándole un carácter "fantástico", quimérico, ilusorio, fingido, y sin realidad, consistente sólo en la imaginación, a pesar de que la Tetralogía y su visión de mundo sean tan aplicables a nuestra situación actual, como un vaticinio: "El ser que renuncia al amor tendrá acceso al poder y lo corromperá indefectiblemente". Tanto Wagner como la posmodernidad nos han mostrado la decadencia del hombre fundamentalmente corrompido por el poder, donde la lucha por detentarlo, la ambición por el dinero, es decir, el "oro", en alusión a ese "oro" del Rhin, a partir del cual se origina el drama de la obra del maestro alemán, y por consiguiente la guerra y la muerte, hasta el trágico final de la caída de los dioses.

Wagner nos muestra en la última jornada de "El Anillo del Nibelungo", "El Ocaso de los Dioses", un holocausto, un derrumbe, un caos, que hoy en este convulsionado siglo XXI nos toca percibir con crisis políticas, económicas, ecológicas, atentados, guerras y pestes y por consiguiente, fundamentalmente, la pérdida de vidas humanas.....

¿Es que el maestro alemán se adelantó o pronóstico un fin del mundo, con la caída de todas las estructuras que el hombre generó...?. Creo fehacientemente que su Tetralogía tiene una vigencia que se podría calificar de impresionante y aterradora.

El rol del docente en la formación de profesionales creativos ¿Es entrar en una dimensión desconocida?

Patricia Boeri

¿Cuántas veces nos hemos preguntado acerca del verdadero rol que como docentes ocupamos y ejercemos en el aula? ¿Cuántas veces tratamos de ajustar el vertiginoso cambio en algunas situaciones y la lentitud con que se suceden en otras, respondiendo adecuadamente al duro momento en que vivimos? y cuántas sentimos, por el ritmo que llevamos, que traspasar el umbral de la puerta del aula es entrar día a día en una dimensión desconocida donde todo puede suceder?

Muchos especialistas y estudiosos del tema de amplio prestigio en ese campo nos han ayudado a definir este rol, tales como Zabalza, Díaz Barriga, Tedesco, Shön. Alonso, Bruner, Novak, Morín etc., pero mi pregunta en esta oportunidad tiene un sentido práctico y si se quiere íntimo. Sabemos que más allá de los imperativos legales, la acción educativa se desarrolla entre el educador y el estudiante, el cual independientemente de la época, tiene que lograr una “educación integral, total.” Bajo esta concepción, el docente tiene que ser “mediador”, ofreciendo la forma, la construcción, las estrategias para dominar los significados, modificando estructuras y favoreciendo conciencias reflexivas.

Nosotros debemos conocer el desarrollo efectivo de nuestros estudiantes por medio de los contenidos (procedimientos, conceptos y actitudes) y poder influir en el desarrollo potencial por los procesos mentales, agudizando el nivel de representación mental,” lo sé pero no sé decirlo”.

Somos nosotros, los que permanentemente debemos pensar y repensar la forma de llegar a nuestros estudiantes enseñándoles a pensar, a relacionar, a aprender a sintetizar y elaborar estrategias, determinando la calidad de la enseñanza que impartimos, sin olvidar que al tomar a la persona en su totalidad se incluyen como rasgos y valores la autonomía, la libertad y la actividad. Tratando de formar, al mismo tiempo, un mundo de relaciones donde el “nosotros” sea esencial para ir modificando una sociedad más justa y solidaria, ítems que constituyen algunos de los grandes problemas que esta sociedad individualista acarrea a nivel población-país.

Citando a Montaigne, “vale más una cabeza bien puesta que una cabeza repleta” y es verdad, “una cabeza repleta” es una acumulación apilada de saberes en la que no se puede hacer una selección ni organización que le otorgue sentido a su saber. En cambio, “una cabeza bien puesta” se refiere a que mucho mejor que acumular, es saber disponer de una aptitud general para plantear problemas y disponer de los principios organizadores que permitan vincularlos y darles sentido.

Para que este plano se desarrolle en libertad, se deben conservar facultades que normalmente la escolaridad primaria cercena, como lo son la curiosidad y la creatividad. Tengamos en cuenta

que si queremos desarrollar la inteligencia en general debemos primero que nada “dudar” y es este el germen que provocará una actividad crítica para repensar el pensamiento”, sobre esto Juan Mairena habla de “la duda de la propia duda”.

Todo conocimiento constituye una duda, al mismo tiempo una traducción y una reconstrucción a partir de señales, signos, símbolos, ideas, teorías, discursos. Por lo tanto el proceso es circular: pasa de la separación a la unión y de la unión a la separación. Del análisis a la síntesis y de la síntesis al análisis, y que este círculo infinito lo utilice para aprender a vivir. Durkheim decía que “la mayor educación no era impartir mayor cantidad de conocimientos sino construir un estado interior profundo para que lo oriente y le dé sentido para toda la vida”. ¿Qué pasa con nosotros, docentes universitarios? La universidad conserva, memoriza, integra, ritualiza nuestra herencia cultural de saberes, ideas y valores, las vuelve a examinar, las actualiza y generando nuevos saberes. De esta manera es conservadora, regeneradora y generadora. Ella tiene una misión y una función, a través del presente ir hacia el pasado y el futuro.

Si consideramos la función de la universidad, nos podemos preguntar: ¿La universidad debe adaptarse a la sociedad o la sociedad a la universidad? A primera vista vemos complementariedad y antagonismo. La universidad tiene que adaptarse a las necesidades de la sociedad y llevar a cabo su misión de conservación, trasmisión y enriquecimiento de un patrimonio cultural que sin el cual no seríamos sociedad. La educación debe contribuir a la autoformación de la persona para convertirse en ciudadano, por lo tanto tiene que tener arraigado su identidad nacional. Pero pensar en un estado nación es unir lo territorial, lo político, lo social, lo religioso, lo cultural y lo mítico. La nación es una sociedad en sus relaciones de interés, de competencias, de rivalidades, de ambiciones de conflictos políticos y sociales.

Y acá, junto a todos estos planteos, nos encontramos inmersos los docentes creativos, pensando y repensando nuestro rol, para desempeñarnos mejor en estas situaciones conflictivas, aludiendo a Kant “Las luces dependen de la educación y la educación depende de las luces” y así evitar que a nuestros estudiantes les pase lo que menciona René Daumal, “sé todo pero no comprendo nada”. Para repensar nuestro rol en la educación me apoyaría en la frase de Pascal, “es imposible conocer las partes sin conocer él todo y es imposible conocer el todo sin conocer particularmente las partes”.

A modo de síntesis, los rasgos del perfil del educador actual estarían centrados en tener confianza en la naturaleza cambiante del individuo, para reorientar los procesos educativos e ir construyéndolos. Poder ayudar al estudiante a tomar conciencia de sus propios procesos y hacerles notar sus adelantos; que tomen conciencia de los progresos en su propio proceso de aprendizaje. Aprovechar la fuerza personal del estudiante para configurar su estructura personal. Actuar como mediador entre los contenidos y el estudiante, acercándole de forma simple aquello que es más complejo. No perder el optimismo pedagógico para que el estudiante vaya elaborando una imagen positiva de sí mismo, libre y capaz de comprometerse. Y por último, tener presente que el estudiante pueda recordar perfectamente lo conceptos impartidos en nuestras disciplinas; la primera y más importante mediación es la de ayudar en la formación de personas tratando que esa gravitación durante su construcción sea lo menos dolorosa posible.