I.- Datos Generales

Código: EC0125

Título: Venta de mezcal en establecimientos de alimentos y bebidas

Propósito del Estándar de Competencia:
Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que se desempeñan en la venta de mezcal en establecimientos de alimentos y bebidas.

Asimismo, puede ser referente para el desarrollo de programas de capacitación y de formación basados en el Estándar de Competencia (EC).

Descripción del Estándar de Competencia
Estándar de Competencia para personas que deban contar con conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes como meseros de establecimientos dedicados al consumo de bebidas, especialmente del mezcal, desde presentar opciones de mezcal, preparar bebidas y servirlas y cobrar la cuenta del consumo.

El presente Estándar de Competencia se fundamenta en criterios rectores de legalidad, competitividad, libre acceso, respeto, trabajo digno y responsabilidad social

Comité de Gestión por Competencia que lo desarrolló:
Servicio de Mezcal

Fecha de aprobación por el Comité Técnico del CONOCER:
10/06/2011

Fecha de publicación en el D.O.F:
25/08/2011

Periodo de revisión/actualización del EC:
5 años

Tiempo de Vigencia del Certificado de competencia en este EC:
5 años

Ocupaciones relacionadas con este EC de acuerdo al Catálogo Nacional de Ocupaciones:

Módulo/Grupo Ocupacional
Mesero
Jefes de Restaurante y Bar

Ocupaciones asociadas:
Capitán de meseros y cantineros
Mesero
Mesero de servicio a cuartos

Ocupaciones no contenidas en el Catalogo Nacional de Ocupaciones y reconocidas en el Sector para este EC:
No aplica

Clasificación según el Sistema de Clasificación Industrial de América del Norte (SCIAN):
Sector:
72 Servicios de alojamiento temporal y de preparación de alimentos y bebidas
Subsector:
722 Servicios de preparación de alimentos y bebidas
Rama:
7221 Restaurantes con servicio completo
Subrama:
72211 Restaurantes con servicio completo
Clase:
722110 Restaurantes con servicio completo

El presente Estándar de Competencia, una vez publicado en el Diario Oficial de la Federación se integrará en el Registro Nacional de Estándares de Competencia que opera el CONOCER a fin de facilitar su uso y consulta gratuita.

Empresas e Instituciones participantes en el desarrollo del EC

- Asociación Procultura del Mezcal, A.C.
- Fonda San Ángel, S.A
- Mezcales de Leyenda, S.A. de C.V.
- Productora Brebajes y Bebedizos, S.C. de R.L. de C.V.
- Destiladora del Real, S.A. de C.V.
- Mezcal Semillero, S.A. de C.V.
- Scorpion Mezcal, S..A de C.V.
- Fonda El Refugio
- Arcadia de México, S.A. de C.V.
- Le Vignoble, S.A. de C.V.
- Embotelladora Jaral de Berrio, S.A. de C.V.

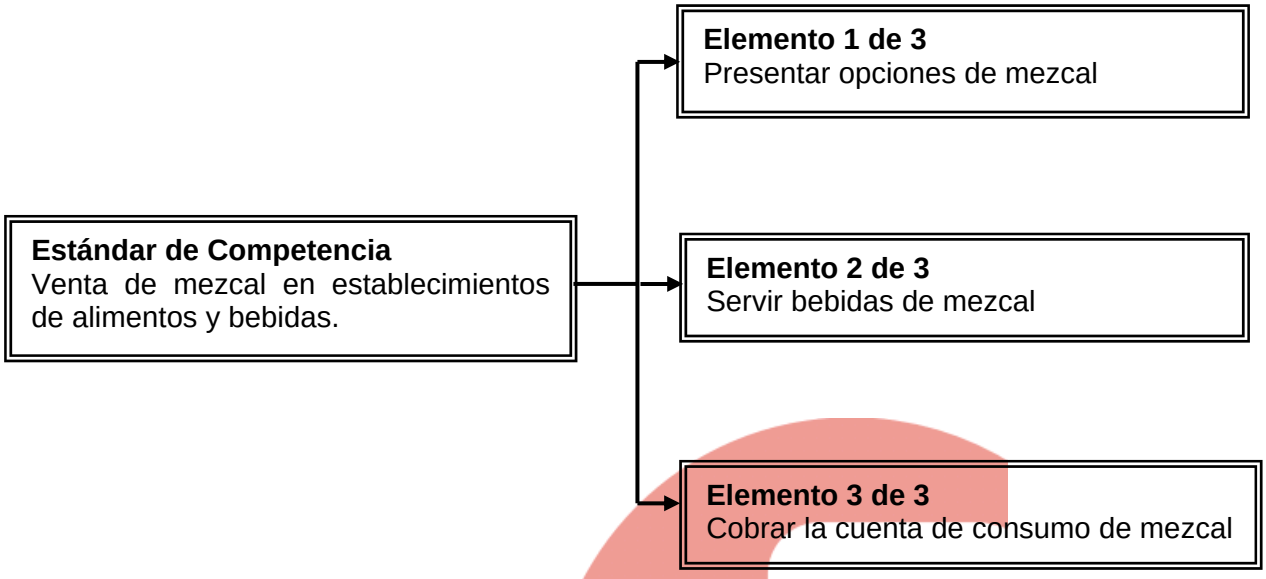
Aspectos relevantes de la evaluación

Apoyos	• Se necesita un espacio habilitado para la evaluación de para simular un restaurante con las siguientes secciones: área para clientes, bar, estación de servicio y caja. • Material impreso: Cartas de Mezcal ofertado por el establecimiento, Comandas, Vouchers y lápices • Personas y puestos: barman, cajero, 2 clientes, un capitán. • Equipo: Mesa, Sillas, Cristalería, equipo para el mesero (sacacorchos, encendedor cortapuros)

Duración estimada de la evaluación

- 2 horas y 30 minutos

II.- Perfil del Estándar de Competencia



III.- Elementos que conforman el Estándar de Competencia

Referencia	Código	Título
1 de 3	E0484	Presentar opciones de mezcal

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Recibe al cliente:
   - Dándole la bienvenida al establecimiento;
   - Manteniendo contacto visual con él;
   - Asistiéndolo para que tome asiento, y;
   - Presentándose ante él.

2. Ofrece mezcales al cliente:
   - Recomendándole los mezcales que tiene el establecimiento a disposición de los clientes;
   - Informándole las características referenciales y referenciadas del mezcal como bebida de acompañamiento de alimentos/sola, y;
   - Señalando al cliente la marca, presentación de las bebidas sugeridas, garnituras y mezcladores con que se acompañan.

3. Toma la orden de mezcal:
   - Comenzando por las damas, adultos mayores y caballeros;
   - Solicitando especificaciones sobre las bebidas de mezcal solicitadas;

- Resolviendo las necesidades específicas del cliente de acuerdo con sus peticiones, y;
- Corroborando que lo registrado sea lo solicitado por el cliente.

4. Envía la orden de mezcal al bar y caja:
   - Verificando con los encargados que la orden llegue inmediatamente después de haber sido tomada a bar y que quede registrada en la caja.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. La orden de servicio de mezcal elaborada:
   - Incluye el número de mesa, número/ nombre del mesero y número de clientes;
   - Incluye al menos una bebida de mezcal solicitada por el cliente, y;
   - Contiene la asignación de mezcal por número de cliente.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Clasificación de los mezcales	Conocimiento
2. Diferencia entre mezcal y tequila	Conocimiento
3. Lugares con denominación de origen	Conocimiento
4. Tipos de agave	Conocimiento

Referencia	**Código**	**Título**
2 de 3	E0485	Servir bebidas de mezcal

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Traslada las bebidas solicitadas por el cliente:
   - Verificando que las bebidas lleven la presentación requerida por el establecimiento, y;
   - Corroborando que las bebidas cumplen con las características y especificaciones de lo solicitado por el cliente.

2. Sirve la bebida de mezcal al cliente:
   - Entrando por el lado derecho del cliente;
   - Mostrando al cliente la etiqueta del mezcal solicitado y mencionándole el nombre, la región y el tipo de mezcal;

- Descorchando el mezcal de acuerdo a la técnica de descorche;
- Sirviendo la bebida iniciando por las damas, los adultos mayores, los caballeros y al final al anfitrión;
- Sirviendo la bebida por el lado derecho con la etiqueta visible al cliente, y;
- Retirando la botella sin que gotee.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Organismo Regulador de la Calidad del Mezcal	Conocimiento
2. Métodos de producción del mezcal	Conocimiento

SITUACIÓN EMERGENTE

1. Derrame de mezcal en el área de servicio al cliente

RESPUESTAS ESPERADAS

1. Aislar la zona en la que ocurrió el derrame, asistir al cliente inmediatamente en su caso, asegurarse de que el área quede limpia, reportar la contingencia al supervisor y reemplazar los productos dañados.

ACTITUDES / HÁBITOS / VALORES

1. Amabilidad: La manera en que da un trato cordial y respetuoso al cliente durante su estancia en el establecimiento.
2. Iniciativa: La manera en que ofrece alternativas de consumo cuando no se cuenta con el producto solicitado por el cliente.
3. Tolerancia: La manera en que acepta con agrado las indicaciones y necesidades del cliente.

Referencia	**Código**	**Título**
3 de 3	E0486	Cobrar la cuenta de consumo de mezcal

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Presenta la cuenta de consumo al cliente:
   - Cuando éste la solicita.
2. Recoge la cuenta de consumo en la caja:
   - Verificando que corresponda al número de mesa y a los productos solicitados.

3. Verifica la forma de pago de la cuenta:
   - Corroborando que se cubra el monto total de la misma.

4. Presenta el comprobante de pago de la cuenta al cliente:
   - Devolviendo el comprobante de consumo, y;
   - Proporcionando el voucher y tarjeta /cambio correspondiente al cliente.

5. Despide al cliente:
   - Asistiéndolo para que se levante, y;
   - Agradeciéndole la visita al establecimiento.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El monto de la cuenta de consumo presentada:
   - Corresponde al consumo total del cliente y a los precios de los productos especificados en la carta.

GLOSARIO

1. Voucher: Comprobante de pago de tarjeta bancaria/ de servicio.