## I.- Datos Generales

**Código:** EC0623

**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).

El presente EC se refiere únicamente a funciones para cuya realización no se requiere por disposición legal, la posesión de un título profesional. Por lo que para certificarse en este EC no deberá ser requisito el poseer dicho documento académico

**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. También establece los conocimientos teóricos, básicos y prácticos con los que se debe de contar para realizar un trabajo, así como las actitudes, habilidades y valores relevantes del desempeño.

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

Se actualiza el EC0125 Venta de mezcal en establecimientos de alimentos y bebidas publicado en el Diario Oficial de la Federación el 25 de Agosto de 2011

Los asuntos y procesos de evaluación y certificación de competencias tramitados con base en el EC0125 Venta de mezcal en establecimientos de alimentos y bebidas, tendrán para su conclusión, incluyendo la emisión de certificados, un plazo máximo de cinco meses, a partir de la publicación en el Diario Oficial de la Federación del presente Estándar de Competencia.

**Nivel en el Sistema Nacional de Competencias:** Dos
Desempeña actividades programadas que, en su mayoría, son rutinarias y predecibles. Depende de las instrucciones de un superior. Se coordina con compañeros de trabajo del mismo nivel jerárquico.

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

**Fecha de aprobación por el Comité Técnico del CONOCER:**
21 de agosto de 2015

**Fecha de publicación en el D.O.F:**
8 de septiembre de 2015

**Periodo de revisión/actualización del EC:**

5 años

**Ocupaciones relacionadas con este EC de acuerdo con el Sistema Nacional de Clasificación de Ocupaciones (SINCO)**

**Grupo unitario**
5115 Cantineros
5116 Meseros

**Ocupaciones asociadas:**
Preparador de bebidas.
Barman.
Mesero.

**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[T]
**Subsector:**
722 Servicios de preparación de alimentos y bebidas[T]
**Rama:**
7224 Centros nocturnos, bares, cantinas y similares[T]
7225 Servicios de preparación de alimentos y bebidas alcohólicas y no alcohólicas[T]
**Subrama:**
72241 Centros nocturnos, bares, cantinas y similares[T]
72251 Servicios de preparación de alimentos y bebidas alcohólicas y no alcohólicas[T]
**Clase:**
722411 Centros nocturnos, discotecas y similares
722412 Bares, cantinas y similares
722511 Restaurantes con servicio de preparación de alimentos a la carta o de comida corrida
722519 Servicios de preparación de otros alimentos para consumo inmediato

El presente EC, 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.

**Organizaciones participantes en el desarrollo del Estándar de Competencia**

- 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**

| | |
|---|---|
| Detalles de la práctica: | • El desarrollo de la evaluación de este Estándar de Competencia se realizará en una situación real o simulada mediante una dinámica que se establecerá entre el evaluador y el candidato.<br>• Para demostrar la competencia en este EC, debe llevarse a cabo en el lugar de trabajo y durante la jornada de trabajo. |
| Apoyos/Requerimientos | • 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.<br>• Material impreso: Cartas de Mezcal ofertado por el establecimiento, Comandas, Vouchers y lápices<br>• Personas y puestos: barman, cajero, 2 clientes, un capitán.<br>• Equipo: Mesa, Sillas, Cristalería, equipo para el mesero (sacacorchos, encendedor cortapuros) |

**Duración estimada de la evaluación**

- 30 minutos en gabinete y 2 horas en campo, totalizando 2 horas con treinta minutos.

## II.- Perfil del Estándar de Competencia

**Estándar de Competencia**

Venta de mezcal en establecimientos de alimentos y bebidas.

**Elemento 1 de 3**

Presentar opciones de mezcal

**Elemento 2 de 3**

Servir bebidas de mezcal

**Elemento 3 de 3**

Cobrar la cuenta de consumo de mezcal

## III.- Elementos que conforman el Estándar de Competencia

| Referencia | Código | Título |
|---|---|---|
| 1 de 3 | E1981 | 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 | E1982 | 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 | E1983 | 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,
- Verificando que corresponda al número de mesa y a los productos solicitados,
- Verificando la forma de pago de la cuenta, y
- Corroborando que se cubra el monto total de la misma.

2. 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.

3. 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.