I.- Datos Generales

Código	Título
EC0722	Atención al comensal

Propósito del Estándar de Competencia

Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que brindan el servicio al comensal según los estándares de espacios y eventos requeridos.

Asimismo, puede ser referente para el desarrollo de programas de capacitación y de formación basados en Estándares 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 general del Estándar de Competencia

Este Estándar de Competencia, Atención al comensal según estándares de la empresa, describe las funciones que realiza una persona cuando se montan mesas de acuerdo a un tipo de servicio y sirviendo alimentos y bebidas.

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

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 Competencias que lo desarrolló:
De los Colegios de Estudios Científicos y Tecnológicos

Fecha de aprobación por el Comité Técnico del CONOCER:	Fecha de publicación en el Diario Oficial de la Federación:
8 de julio de 2016	10 de agosto de 2016

Periodo de revisión/actualización del EC:
3 años

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

Grupo unitario:
511 Trabajadores en la preparación y servicio de alimentos y bebidas en establecimientos.

Ocupaciones asociadas:
Cantineros y Meseros.
Ocupaciones no contenidas en el Catálogo Nacional de Ocupaciones y reconocidas en el Sector para este EC
Camareros.

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:

7225 Servicios de preparación de alimentos y bebidas alcohólicas y no alcohólicas.

Subrama:

72251 Servicios de preparación de alimentos y bebidas alcohólicas y no alcohólicas

Clase:

722511 Restaurantes con servicio de preparación de alimentos a la carta o de comida corrida.

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.

Organizaciones participantes en el desarrollo del Estándar de Competencia

- Coordinación Nacional de Colegios de Estudios Científicos y Tecnológicos (CECyTE)
- Colegio CECyTE Hidalgo

Relación con otros Estañadores de Competencia

- EC0042 Coordinación de los servicios de alimentos y bebidas.
- EC0127 Preparación de alimentos.
- EC0128 Preparación de bebidas.
- EC0081 Manejo higiénico de los alimentos.

Aspectos relevantes de la evaluación

Detalles de la práctica:

- Se recomienda que en la evaluación se considera los siguientes aspectos:
- El desarrollo de la evaluación de desempeño podrá realizarse en una situación real o simulada.
- Los productos como resultado de desempeño solicitado, se presentaran como evidencia durante la evaluación de la Competencia, por lo que no se requiere ningún tipo de evidencia histórica.

Apoyos/Requerimientos:

- Loza
- Mesas
- Espacio para montar mesas
- Plaque
- Accesorios de mesa
- Estación de servicio
- Estación de lavado de manos

Duración estimada de la evaluación

4 horas en gabinete y 4 en campo, totalizando 8 horas.

Referencias de Información

- Programa de Estudios de la Carrera Técnica, Preparación de alimentos y bebidas de la Coordinación Sectorial De Desarrollo Académico (COSDAC).

II.- Perfil del Estándar de Competencia

Estándar de Competencia
Atención al comensal

Elemento 1 de 2
Montar mesas

Elemento 2 de 2
Proporcionar alimentos y bebidas

III.- Elementos que conforman el Estándar de Competencia

Referencia	Código	Título
1 de 2	E2277	Montar mesas

CRITERIOS DE EVALUACIÓN
La persona es competente cuando demuestra los siguientes:
DESEMPEÑOS

1. Verifica las instalaciones, mobiliario y equipo de servicio:
   - Aplicando normas de seguridad e higiene establecidas en las políticas del establecimiento, y
   - Llenando el formato de desperfectos conforme a políticas del establecimiento.

2. Prepara los requerimientos:
   - Distribuyendo mesas de acuerdo a lo establecido en las políticas de la empresa,
   - Separando las áreas de acuerdo al tipo de establecimiento,
   - Realizando el marcaje de mesas de acuerdo a la distribución, y
   - Realiza el montaje de mesas de acuerdo al tipo de servicio.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS:

1. El montaje de mesas preparado:
   - Tiene el mobiliario de acuerdo al tipo de servicio/evento,
   - Tiene los blancos conforme a las políticas de la empresa,
   - Tiene la cristalería de acuerdo al tipo de servicio/menú/evento,
   - Tiene el plaque de acuerdo al tipo de servicio/menú/evento,
   - Tiene la loza de acuerdo al tipo de servicio/menú/evento, y
   - Tiene los accesorios e insumos/misceláneos de acuerdo al tipo de servicio/menú/evento.

GLOSARIO

1. Accesorios: Se le llama accesorios a los objetos que nos ayudan a mejorar la vista y la organización de insumos de una mesa (servilletero, salero, pimentero, etc.)
2. Marcaje: Se refiere a colocar los cubiertos necesarios en la mesa para que el comensal pueda degustar el plato solicitado.
3. Plaque: Es llamado también cubertería, conjunto de cucharas, tenedores, cuchillos y otros útiles para el servicio de mesa, son los utensilios para el comensal y ayudan a manipular los alimentos.

Referencia	Código	Título
2 de 2	E2278	Proporcionar alimentos y bebidas

CRITERIOS DE EVALUACIÓN
La persona es competente cuando demuestra los siguientes:
DESEMPEÑOS

1. Inicia la jornada laboral:
   - Cumpliendo con la deontología establecida en la NORMEX 605 y NOM-251 antes de entrar al área de servicio, y
   - Colocando en la estación de servicio la loza, plaqué, cristalería, blancos, accesorios y misceláneos de acuerdo con las políticas del evento/servicio.

2. Proporciona el servicio:
   - Recibiendo al cliente de acuerdo al protocolo del evento/servicio,
   - Tomando la orden del comensal de acuerdo a las políticas del evento/servicio,
   - Sugiriendo los platillos del menú,
   - Solicitando los platillos en la cocina de acuerdo a lo requerido por el comensal, y
   - Sirviendo al comensal de acuerdo al tipo de evento/servicio.

3. Atiende las peticiones/quejas del comensal:
   - Tratando al comensal de acuerdo a las políticas del establecimiento,
   - Escuchando las quejas/sugerencias que proporcione el comensal,
   - Dialogando asertivamente conforme a las políticas del establecimiento, y
   - Canalizando las quejas al supervisor.

4. Cobra la cuenta:
   - Cuando el comensal lo solicite,
   - Preguntando si la cuenta es cerrada o con propina,
   - Solicitando la cuenta en caja con el número de mesa y la lista de consumo,
   - Revisando que la cuenta corresponda con la mesa y la lista de consumo,
   - Entregando la cuenta al comensal,
   - Preguntando al comensal el tipo de pago,
   - Preguntando al comensal si requiere factura,
   - Regresando por el pago cuando el comensal lo solicita,
   - Verificando que el pago cubra el total de la cuenta,
   - Entregando en caja el pago/tarjeta,
   - Entregando al comensal el cambio/tarjeta, y
   - Despidiendo al comensal de manera cordial.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. La comanda elaborada:
   - Contiene el nombre del mesero (iniciales/número),
   - Contiene la fecha de elaboración,
   - Contiene el folio,
   - Contiene el tipo de comanda,
   - Contiene el número de mesa,
   - Contiene el número de comensales, y
   - Contiene la cantidad y descripción de cada platillo.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Responsabilidad: La manera en que se presenta portando uniforme completo con forme a las políticas del establecimiento.
2. Limpieza: La manera en que se presenta con higiene personal de acuerdo a las políticas del establecimiento.

GLOSARIO

1. Cliente: Persona que utiliza los servicios de un profesional o de una empresa.
2. Comanda: Es el vale interno que por triplicado efectúa el mesero de alimentos y bebidas que los clientes van a consumir, también permite conocer el destino final de las materias primas y controlar internamente las salida.
3. Comensal: Persona que come con otras en el mismo lugar.
4. Corte: División de una cosa en dos o más partes con un instrumento afilado.
5. Queja: Es el hecho de expresar una inconformidad o enojo.