I.- Datos Generales

Código	Título
EC0958	Operación de establecimientos en un centro de eduentretenimiento

Propósito del Estándar de Competencia
Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que proporcionan servicios de eduentretenimiento interactivo infantil mediante los juegos de rol diseñados especialmente para los niños.

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 EC presenta las funciones que una persona debe saber hacer con respecto a la función de operar establecimientos en un centro de eduentretenimiento para lo cual organizan, presentan y animan actividades de eduentretenimiento diseñadas con un proceso de aprendizaje experiencial, canalizadas a través de actividades de juego de rol que combinan la educación y el entretenimiento. También establece los conocimientos teóricos con los que debe contar un operador de establecimientos en un centro de eduentretenimiento para realizar su trabajo, así como las actitudes relevantes para su desempeño.

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
Kidzania de México

Fecha de aprobación por el Comité Técnico del CONOCER:	Fecha de publicación en el Diario Oficial de la Federación:
30 de noviembre de 2017	14 de diciembre de 2017

Periodo sugerido 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
2552 Animadores y organizadores de eventos.

Ocupaciones asociadas
Organizador de eventos.

Ocupaciones no contenidas en el Sistema Nacional de Clasificación de Ocupaciones y reconocidas en el Sector para este EC
Supervisor de establecimientos de eduentretenimento

Clasificación según el sistema de Clasificación Industrial de América del Norte (SCIAN)

Sector:
71 Servicios de esparcimiento, culturales y deportivos, y otros servicios recreativos[T]

Subsector:
713 Servicios de entretenimiento en instalaciones recreativas y otros servicios recreativos[T]

Rama:
7131 Parques con instalaciones recreativas y casas de juegos electrónicos[T]

Subrama:
71311 Parques con instalaciones recreativas[T]

Clase:
713111 Parques de diversiones y temáticos del sector privado

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

- KidZania

Aspectos relevantes de la evaluación

Detalles de la práctica:
- El desarrollo de la evaluación de este Estándar de Competencia se llevará a cabo en una situación real de trabajo o en condiciones de simulación con condiciones lo más parecido a la situación real.

Apoyos/Requerimientos:
- Establecimientos de eduentretenimiento
- Equipo de cómputo.
- Equipo de seguridad.
- Equipo de limpieza.
- Insumos/materiales para la realización de las actividades en el centro.

Duración estimada de la evaluación

- 1 hora en gabinete y 1 hora y 30 minutos en campo, totalizando 2 horas con 30 minutos.

II.- Perfil del Estándar de Competencia

Estándar de Competencia	Elementos
Operación de establecimientos en un centro de eduentretenimiento	**Elemento 1 de 3** Preparar el establecimiento **Elemento 2 de 3** Operar el establecimiento **Elemento 3 de 3** Cerrar el establecimiento

III.- Elementos que conforman el Estándar de Competencia

Referencia	Código	Título
1 de 3	E2994	Preparar el establecimiento

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Verificar las condiciones del establecimiento:
   - Verificando que el establecimiento cuenta con todos los insumos y materiales de acuerdo con su ficha técnica e inventario,
   - Revisando las condiciones de operación de los equipos del establecimiento de acuerdo con lo establecido en su ficha técnica y mediante una prueba de operación,
   - Verificando que se cuenta con un stock de uniformes de todas las tallas de acuerdo con el tipo de actividad del establecimiento,
   - Revisando que los uniformes de los establecimientos estén limpios y sin roturas, y
   - Reportando al jefe inmediato las condiciones en las que se encuentra el establecimiento, el equipo, insumos, materiales y uniformes.

2. Realiza la limpieza del establecimiento:
   - Utilizando los materiales/insumos de acuerdo con el tipo de establecimiento y al proceso de limpieza establecido por la empresa,
   - Limpiando cada equipo y mobiliario con los materiales e insumos establecidos hasta dejarlos libres de manchas visibles y polvo,
   - Escamochando todos los utensilios antes de lavarlos,
   - Lavando los utensilios con los materiales e insumos establecidos hasta dejarlos libres de residuos de alimentos,
   - Limpiando pisos y zoclos con los materiales e insumos establecidos de acuerdo con sus características, y
   - Limpiando fachadas, guarniciones y pasillos con los materiales e insumos establecidos de acuerdo con sus características.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El Check List elaborado:
- Tiene la fecha y turno de cuando fue elaborado,
- Indica las condiciones en las cuales se encuentra el equipo del establecimiento de acuerdo con la simbología establecida por la empresa,
- Indica las condiciones en las cuales se encuentra el mobiliario del establecimiento de acuerdo con la simbología establecida por la empresa,
- Incluye las condiciones de la tematización del establecimiento,
- Cuenta las condiciones en las cuales se encuentra el equipo de protección civil del establecimiento de acuerdo con la simbología establecida por la empresa,
- Indica las condiciones en las cuales se encuentra la estructura/instalaciones del establecimiento de acuerdo con la simbología establecida por la empresa,
- Indica quien fue el operador que lo elaboró, y
- Tiene la firma del coordinador del área.

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1.	Cooperación:	La manera en que se coordina con sus compañeros en la realización de la limpieza en la apertura de los establecimientos.
2.	Iniciativa:	La manera en que inicia la preparación de su establecimiento sin necesidad de recibir la instrucción de su jefe inmediato.
3.	Limpieza:	La manera en que su presentación personal es pulcra, con uniforme limpio, uñas limpias y cortas, con el peinado institucional en caso de las mujeres y rasurados en caso de los hombres. Con cofia y cubre bocas en los establecimientos de alimentos y bebidas.
4.	Responsabilidad:	La manera en que utiliza el equipo de protección personal antes, durante y al finalizar sus actividades.

GLOSARIO

1.	Check list:	Es un formato utilizado para controlar el cumplimiento de una serie de requisitos. Se usa para hacer comprobaciones sistemáticas y asegurarse de que el operador no se olvida de algo importante.
2.	Eduentretenimiento:	Refiere a los contenidos educativos en mensajes de entretenimiento.
3.	Escamochar:	Es la acción de quitar la comida a un traste que va a lavarse.
4.	Layout:	La noción de layout suele utilizarse para nombrar al esquema de distribución de los elementos dentro un diseño.

5. Stock: Conjunto de mercancías o productos que se tienen almacenados en espera de su venta o comercialización.

Referencia	Código	Título
2 de 3	E2995	Operar el establecimiento

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Invita a los niños al establecimiento:
   - Explicando brevemente cual es la actividad, el costo, la capacidad y la duración de la actividad del establecimiento.

2. Desarrolla la actividad del establecimiento:
   - Dando indicaciones generales del ingreso al establecimiento,
   - Registrando a los participantes en el sistema/hojas de afluencia,
   - Cobrando la cantidad indicada en el guión del establecimiento,
   - Aplicando los beneficios del programa de lealtad,
   - Proporcionando el uniforme/equipo de seguridad de acuerdo con la actividad del establecimiento,
   - Dando la bienvenida a nombre de la marca y el Centro,
   - Mencionando los roles a desempeñar por parte de los participantes y del operador de acuerdo con lo descrito en el guión del establecimiento,
   - Explicando la actividad conforme con lo establecido en el guión del establecimiento,
   - Adecuando la actividad de acuerdo a la necesidades del grupo,
   - Ejecutando la actividad conforme con lo establecido en el guión del establecimiento,
   - Despidiendo y agradeciendo su visita al establecimiento a nombre de la marca y el Centro,
   - Retirando uniformes para devolverlos a su sitio establecido,
   - Registrando la salida de los participantes, y
   - Pagando la cantidad indicada en el guión del establecimiento.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El reporte de afluencia elaborado:
   - Indica la fecha en la que fue elaborado,
   - Tiene la cantidad de participantes que asistieron al establecimiento durante el turno,
   - Indica el género de los niños que asistieron al establecimiento,
   - Incluye el rango de edad de los niños que asistieron al establecimiento
   - Especifica las incidencias que se presentaron durante la operación del establecimiento,
   - Incluye el turno en el que fue elaborado,
   - Tiene el nombre del supervisor que lo elaboró, y
   - Tiene la firma del coordinador.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Operación del sistema	Comprensión
2. Procesos y procedimientos para la atención de incidencias durante la operación del establecimiento: • Dudas o comentarios. • Causas para el cierre del establecimiento. • Falta de Insumos. • Fallas en el equipo.	Comprensión

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

RESPUESTAS ANTE SITUACIONES EMERGENTES

Situación emergente

1. Visitante/operador accidentado durante la ejecución de la actividad.

Respuestas esperadas

1. No mover, ni tocar al visitante/operador, reportar al jefe inmediato y marcar a los números de emergencia.

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1.	Amabilidad:	La manera en que al desarrollar la actividad del establecimiento sonríe y mantiene una actitud cordial durante todo el trato con los participantes y visitantes.
2.	Limpieza:	La manera en que conserva su establecimiento limpio después de la ejecución de cada actividad.
3.	Orden:	La manera en que conserva cada equipo, material y uniformes en el lugar establecido después de la ejecución de cada actividad.
4.	Tolerancia:	La manera en que se dirige a las personas sin confrontaciones, ni faltas de respeto en situaciones de presión/estrés.

Referencia	**Código**	**Título**
3 de 3	E2996	Cerrar del establecimiento

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Verificar las condiciones del establecimiento:
- Verificando que el establecimiento cuenta con todos los insumos y materiales de acuerdo con su ficha técnica e inventario,
- Revisando las condiciones de cierre de los equipos del establecimiento de acuerdo con lo establecido en su ficha técnica,
- Entregando los uniformes del establecimiento al jefe inmediato para su limpieza, y
- Reportando al jefe inmediato las condiciones en las que se entrega el establecimiento, el equipo, insumos, materiales y uniformes.

2. Realiza la limpieza del establecimiento:
- Utilizando los materiales/insumos de acuerdo con el tipo de establecimiento y al proceso de limpieza establecido por la empresa,
- Limpiando cada equipo y mobiliario con los materiales e insumos establecidos hasta dejarlos libres de manchas visibles y polvo,
- Escamochando todos los utensilios antes de lavarlos,
- Lavando los utensilios con los materiales e insumos establecidos hasta dejarlos libres de residuos de alimentos,
- Limpiando pisos y zoclos con los materiales e insumos establecidos de acuerdo con sus características, y
- Limpiando fachadas, guarniciones y pasillos con los materiales e insumos establecidos de acuerdo con sus características.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El corte elaborado:
- Tiene el nombre del operador que lo elaboró,
- Indica el nombre del establecimiento,
- Especifica la fecha y el turno,
- Tiene la cantidad y denominación del efectivo, y
- Tiene la firma y nombre del coordinador.

2. El Check List elaborado:
- Tiene la fecha y turno de cuando fue elaborado,
- Indica las condiciones en las cuales se entrega el equipo del establecimiento de acuerdo con la simbología establecida por la empresa,
- Indica las condiciones en las cuales se entrega el mobiliario del establecimiento de acuerdo con la simbología establecida por la empresa,
- Incluye las condiciones de la tematización del establecimiento,
- Cuenta las condiciones en las cuales se entrega el equipo de protección civil del establecimiento de acuerdo con la simbología establecida por la empresa,
- Indica las condiciones en las cuales se entrega la estructura/instalaciones del establecimiento de acuerdo con la simbología establecida por la empresa,
- Indica quien fue el operador que lo elaboró, y
- Tiene la firma del coordinador del área.

3. El inventario elaborado:
- Tiene la fecha en la que fue elaborado,

- Indica el turno en el que fue elaborado,
- Tiene el nombre del operador que lo elaboró,
- Especifica las existencias iniciales de los insumos,
- Detalla las entradas, salidas y cantidades utilizadas de cada insumo,
- Especifica las existencias de cada insumo al cierre, y
- Tiene la firma del coordinador.

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Cooperación: La manera en que se coordina con sus compañeros en el proceso de cierre de los establecimientos.

2. Iniciativa: La manera en que facilita el proceso de cierre de otros establecimientos sin recibir la instrucción de su jefe inmediato al terminar con el cierre del suyo.