I.- Datos Generales

Código	Titulo
EC1019	Prestación de servicios de gastronomía con orientación a la sostenibilidad

Propósito del Estándar de Competencia

Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que realizan operaciones de gastronomía, en las áreas de cocina, preparación de bebidas, atención al comensal y promoción de ventas, incorporando prácticas de desarrollo sostenible.

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

El estándar describe las funciones relevantes y críticas en la operación del servicio de gastronomía. Considera la limpieza de cocina y áreas públicas, la preparación de alimentos con especial énfasis en el manejo higiénico y la gestión de merma, la preparación de bebidas alcohólicas y no alcohólicas con la normatividad correspondiente, el servicio al comensal incluyendo eventos y la promoción del servicio de la gastronomía. En cada proceso se hace énfasis en el cumplimiento de las normas de seguridad y salud en el trabajo, los aspectos ambientales y la mejora continua de la operación. Un aspecto central en el estándar es la atención al comensal y la intención de superar sus expectativas, para generar una experiencia donde se siente bienvenido y atendido en sus necesidades. La retroalimentación con el comensal aparece como un aspecto critico a lo largo del estándar.

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 la Subsecretaría de Educación Media Superior

Fecha de aprobación por el Comité Técnico del CONOCER:	Fecha de publicación en el Diario Oficial de la Federación:
18 de mayo de 2018	28 de junio de 2018
Periodo sugerido 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
5111. Cocineros
5112 Fonderos, vendedores y comerciantes de comida
5113. Cocineros Domésticos
5114 Taqueros y preparadores de comida rápida, antojitos, pizzas, hot dogs, jugos, café, etcétera.
5115. Cantineros
5116. Meseros
9623. Mozos de hotel y restaurante

Ocupaciones no contenidas en el Sistema Nacional de Clasificación de Ocupaciones y reconocidas en el Sector para este EC
Cocinero Comedor Industrial
Cocinero de Barco
Cocinero de Barco Pesquero
Mayora de Cocina
Barrista
Barman
Sommelier
Mezcalier
Promotor de servicios gastronómicos

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

722512. Restaurantes con servicio de preparación de pescados y mariscos

722513. Restaurantes con servicio de preparación de antojitos

722514. Restaurantes con servicio de preparación de tacos y tortas

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.

Estándares relacionados

- EC0620 Coordinación de las operaciones de restaurantes PYME
- EC0127 Preparación de alimentos
- EC0126 Limpieza de cocinas industriales
- EC0081 Manejo higiénico de los alimentos
- EC0042 Coordinación de los servicios de alimentos y bebidas
- EC0038 Atención a comensales

Organizaciones participantes en el desarrollo del Estándar de Competencia

- Cámara Mexicano - Alemana de Comercio e Industria, A.C / CAMEXA
- Tecnológico Nacional de México. Sede Bahía de Banderas / ITBB
- Colegio Nacional de Educación Profesional Técnica 311, Bahía de Banderas/ CONALEP
- Sindicato de Trabajadores de la Industria Gastronómica, Hotelera, Similares y Conexos del Estado de Nayarit, Sección 42 C.T.M.
- Grupo Vidanta
- Hotel Samba
- Hotel Hard Rock
- Hotel Occidental
- Restaurante La Sarandería
- Restaurante Black Forest
- Restaurante Original Anclote

Aspectos relevantes de la evaluación

Detalles de la práctica:	• Para demostrar la competencia en este EC, se recomienda que se lleve a cabo en el lugar de trabajo y durante su jornada laboral; sin embargo, pudiera realizarse de forma simulada si el área de evaluación cuenta con los materiales, insumos, e infraestructura, para llevar a cabo el desarrollo de todos los criterios de evaluación referidos en el EC.

Duración estimada de la evaluación

- 2 horas 30 minutos en gabinete y 4 horas 30 minutos en campo, totalizando 7 horas

Referencias de Información.

- Hospitality team member apprenticeship standard. www.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/499730/Hospitality_Team_Member_Apprenticeship_Standard.pdfwww.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/499730/Hospitality_Team_Member_Apprenticeship_Standard.pdf

II.- Perfil del Estándar de Competencia

Estándar de Competencia
Prestación de servicios de gastronomía con orientación a la sostenibilidad

Elemento 1 de 4
Realizar el almacenaje y la preparación de alimentos

Elemento 2 de 4
Preparar bebidas alcohólicas y no alcohólicas

Elemento 3 de 4
Brindar el servicio al comensal en restaurantes y eventos

Elemento 4 de 4
Realizar la promoción del servicio de gastronomía

III.- Elementos que conforman el Estándar de Competencia

Referencia	Código	Título
1 de 4	E3197	Realizar el almacenaje y la preparación de alimentos

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Realiza la limpieza de cocina:
   - Identificando las áreas del restaurante y equipos de trabajo,
   - Verificando las condiciones de seguridad de trabajo de acuerdo al Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo vigente.
   - Utilizando el equipo de protección personal de acuerdo a las actividades a realizar,
   - Verificando las prácticas de higiene para el proceso de alimentos, bebidas o suplementos alimenticios, según la normatividad de higiene vigente
   - Ordenando sus actividades de acuerdo a la secuencia de operaciones establecidas por el restaurante,
   - Registrando en la lista de verificación de la empresa que los productos de limpieza/herramientas de trabajo estén o no en condiciones de uso/caducos de acuerdo a lo establecido el restaurante/ficha técnica del proveedor/normatividad vigente,
   - Verificando que los químicos a utilizar correspondan con el tipo de loza/plaqué/cristalería/utensilios/equipo de operación de cocina a limpiar,
   - Desincrustando manchas/sarro de la máquina lavaloza de acuerdo al manual del equipo,
   - Colocando la loza/plaqué/cristalería/utensilios en la máquina lavaloza de acuerdo al procedimiento del restaurante/manual del equipo,
   - Lavando el área de cocina y áreas públicas de acuerdo a las técnicas de lavado establecidas por el restaurante/normatividad vigente,
   - Aplicando prácticas verdes de acuerdo a los procedimientos establecidos por el restaurante, y
   - Aplicando la lista de verificación de cierre/entrega de turno.

2. Realiza el almacenaje de materias primas, alimentos, bebidas y productos químicos/orgánicos:
   - Aplicando estándares de higiene personal según normatividad vigente de prácticas de higiene para el proceso de alimentos, bebidas o suplementos alimenticios de la Secretaría de Salud,
   - Verificando que las condiciones de seguridad de trabajo cumplan con lo establecido en la normatividad vigente de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social,
   - Verificando que las temperaturas de congelación, refrigeración y conservación cumplen con lo establecido en la NOM-251-SSA1-2009 vigente de prácticas de higiene para el proceso de alimentos, bebidas o suplementos alimenticios,
   - Recibiendo la mercancía conforme a la orden de compra,
   - Verificando la caducidad, sellado, peso, temperatura, olor, textura, y cristalización de las materias primas, alimentos, bebidas y productos químicos/orgánicos,
   - Reportando la devolución de mercancía en mal estado al jefe inmediato superior,
   - Verificando que el acomodo de las materias primas, alimentos y bebidas, se realice aplicando el sistema PEPS de acuerdo a la normatividad vigente,

- Corroborando que no existan contaminaciones cruzadas en el almacenaje de los productos,
- Verificando que los productos químicos estén rotulados con el nombre del producto/características/instrucciones de uso, libres de fuga, sin riesgo de contaminar materias primas, alimentos, bebidas, y
- Clasificando la merma de acuerdo a los criterios establecidos por el restaurante.

3. Prepara los alimentos:
- Preparando los ingredientes del área de acuerdo a la normatividad de higiene vigente,
- Verificando el funcionamiento de los equipos de las áreas de cocina,
- Utilizando el equipo de protección personal de acuerdo a las actividades a realizar,
- Aplicando los estándares de higiene personal para la preparación de alimentos según normatividad vigente de la Secretaría de Salud sobre Prácticas de higiene para el proceso de alimentos, bebidas o suplementos alimenticios,
- Preparando un platillo del menú conforme a la ficha técnica en los tiempos, procedimiento del restaurante y normatividad de inocuidad alimentaria vigente,
- Coordinando con el personal de servicio al comensal la entrega del platillo,
- Atendiendo las sugerencias/retroalimentación del cliente para la preparación de alimentos, y
- Manteniendo limpia y ordenada su área de trabajo durante el turno.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El reporte de merma/residuos del área de cocina elaborado:
- Contiene la clasificación de la merma del área,
- Desglosa el cálculo del costo de la merma,
- Indica la línea base de la merma,
- Incluye la medición de la merma durante el periodo considerado, y
- Describe una propuesta de mejora para la gestión de la merma.

2. La ficha técnica de un platillo elaborada:
- Indica la fecha de elaboración y caducidad del platillo,
- Describe el número de raciones totales según la receta,
- Desglosa los nombres y cantidades de los ingredientes,
- Describe el proceso de elaboración,
- Detalla el acabado/montaje del plato/bebida,
- Contiene la foto del plato/bebida,
- Enlista el/los nombre/s de/los proveedor/es que vende/n la materia prima,
- Detalla los alérgenos del plato,
- Contiene la fecha de realización de la ficha técnica, y
- Anexa la sub-receta y la hoja de costeo.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Concepto de Trabajo Decente de la OIT	Conocimiento

CONOCIMIENTOS	NIVEL
2. NOM- 251-SSA1-2009, apartado 1 Objetivo y campo de aplicación, apartado 5 Disposiciones generales y apartado 7 Establecimiento de servicio de alimentos o bebidas	Comprensión
3. Tipos de montaje de eventos de acuerdo a lo establecido en los manuales de banquetes	Conocimiento
4. Cuidados a tener con clientes con alergias e intolerancia de alimentos	Conocimiento
5. Obligaciones de las empresas en materia de Protección Civil	Aplicación

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1.	Limpieza:	La manera en que lava sus manos antes/durante/después de la recepción, almacenamiento y preparación de las materias primas, alimentos y bebidas.
2.	Orden:	La manera en que respeta el tiempo de elaboración de un platillo de acuerdo al procedimiento del restaurante.

GLOSARIO

1.	Alérgenos:	Es una sustancia que puede inducir una reacción de hipersensibilidad (alérgica) en personas susceptibles que han estado en contacto previamente con él.
2.	Áreas públicas:	Comedor, baños del comedor, pasillos, terraza, patios, playa.
3.	Contaminaciones cruzadas:	Alimento con alimento, alimento con utensilio y alimento con la persona.
4.	Equipos del área de cocina:	Refrigeradores, congeladores, vitrinas, cámaras de refrigeración, cámaras de congelación, estufas hornos, planchas, estufones, freidoras, salamandras, asadores, barras de bufete, barras de autoservicio, mesas de trabajo, anaqueles, campanas de extracción, repisas, tarjas de lavado, gavetas, gabinetes, abrelatas industriales, cocteleras, batidoras, tostadores, basculas, licuadoras, extractores de jugo, exprimidores, expendedoras de bebidas, cafeteras, sartenes eléctricos, percoladores, equipos de iluminación y protección, ventiladores, máquina lava loza.
5.	Estándares de higiene personal:	Lavado de manos, uso de cofia, guantes, cubre bocas, malla en el cabello.
6.	Lista de verificación de cierre de turno:	Temperatura de refrigeradores/congeladores, cierre de refrigeradores/congeladores, válvulas de gas/agua, apagar luces,

alimentos guardados.

7. Orientación a la sostenibilidad: Cualidad que asegura el desarrollo gastronómico a las necesidades del presente sin comprometer las necesidades de futuras generaciones.

8. Plaqué: Conjunto de cucharas, tenedores, cuchillos y otros útiles para el servicio de mesa, y son los utensilios para el comensal, que ayudan a manipular los alimentos, tanto en la preparación, como en el momento de ingerirlos, para hacerlo de forma higiénica.

9. Sistema PEPS: Serie de operaciones que consiste en acomodar y rotar los productos de acuerdo a su fecha de recepción/caducidad/vida útil, asegurando de esta manera, que los productos que entraron primero, sean los que primero salgan para su uso/consumo.

10. Prácticas verdes: Son una modificación del proceso de trabajo y/o de la forma en que se organiza el trabajo en una empresa, a partir de la gestión de recursos con mayor eficiencia y minimizando los impactos negativos en el ambiente.

Referencia	Código	Título
2 de 4	E3198	Preparar bebidas alcohólicas y no alcohólicas

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Brinda el servicio de bebidas alcohólicas y no alcohólicas:
   - Identificando todas las bebidas de su carta/menú y el tipo de servicio que le corresponde,
   - Revisando la existencia de bebidas,
   - Solicitando las cantidades de insumos de acuerdo a la capacidad del restaurante/ocupación/reservación/eventos especiales con almacén/proveedor,
   - Realizando la limpieza/mantenimiento de la cafetera/molino según su manual,
   - Presentando condiciones de higiene en imagen personal de acuerdo a lo establecido en el restaurante,
   - Preparando el área de servicio, equipo e insumos de acuerdo a las normas seguridad e higiene vigente,
   - Preparando los insumos según el procedimiento del restaurante,
   - Identificando las necesidades/requerimientos especiales del cliente de acuerdo al procedimiento establecido en el restaurante,
   - Manteniendo comunicación efectiva entre bar y cocina/comensal/jefe superior inmediato para brindar un servicio de calidad y eficiente,
   - Preparando la bebida de acuerdo al procedimiento del restaurante/estándar de servicio/ficha técnica/tipo de bebida~~,~~
   - Manejando el sistema manual/digital para el control de comandas/inventario en relación al área,

- Almacenando los insumos/productos del área de acuerdo a las políticas del restaurante/procedimiento,
- Cotejando el inventario de acuerdo al sistema PEPS al final del turno,
- Contabilizando la merma del turno: roturas, abolladuras en latas, caducidad, calidad del producto,
- Separando los equipos/utensilios que concluyeron su vida útil,
- Separando los residuos de acuerdo al procedimiento del restaurante/normatividad vigente, y
- Monitoreando el servicio/satisfacción del cliente.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El registro diario de temperaturas de refrigeradores y cafeteras elaborado:
   - Específica el nombre del equipo,
   - Contiene la fecha, hora, temperatura/humedad de cada equipo, y
   - Contiene el nombre de la persona que realiza el registro y la persona responsable del área.

2. La propuesta de una nueva bebida elaborada:
   - Describe el tipo de cliente a quien está orientada,
   - Justifica la relación que guarda con el concepto del restaurante, y
   - Contiene la ficha técnica de la bebida.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Implicaciones legales sobre el consumo y venta del alcohol, de acuerdo a lo establecido en el título XII de la Ley General de Salud.	Comprensión
2. Manejo del hielo para conservación/consumo de acuerdo a la normatividad vigente de la Secretaría de Salud de "Productos y servicios. Agua y hielo para consumo humano, envasados y a granel. Especificaciones sanitarias"	Aplicación
3. Características de la preparación de las bebidas alcohólicas/no alcohólicas más comunes según Enciclopedia Larousse Gastronomía ISBN 978-84-8016-984-4	Aplicación
4. Características de la presentación de las bebidas alcohólicas/no alcohólicas más comunes según Enciclopedia Larousse Gastronomía ISBN 978-84-8016-984-4	Aplicación

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

RESPUESTAS ANTE SITUACIONES EMERGENTES

Situación emergente
1. Clientes violentos contra el bar tender/clientes

Respuestas esperadas
Mantener la calma, Controlar lenguaje corporal y escuchar la queja del cliente; Reportar al jefe superior inmediato y Llamar a las autoridades correspondientes

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Orden: La manera ordenada y limpia en que mantiene su área de trabajo durante el turno.
2. Responsabilidad: La manera en que aplica los procedimientos del manejo de las bebidas.

Referencia	Código	Título
3 de 4	E3199	Brindar el servicio al comensal en restaurantes y eventos

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Prepara el servicio al comensal
   - Participando en las reuniones diarias de monitoreo del cumplimiento de los objetivos/actividades del área de servicio,
   - Portando el uniforme/equipamiento de acuerdo al reglamento interno/políticas del restaurante,
   - Verificando que los insumos de la estación del servicio cumpla con los criterios establecidos por el restaurante, y
   - Ejecutando el montaje de mesas de acuerdo al tipo de servicio/procedimiento del restaurante/normatividad vigente.

2. Sirve alimentos y bebidas en el restaurante:
   - Recibiendo al comensal de acuerdo al procedimiento del restaurante,
   - Interactuando con el comensal para identificar sus necesidades/expectativas,
   - Realizando sugerencias de consumo de acuerdo a las necesidades/expectativas del cliente/restaurante y del menú/carta en idioma español/inglés,
   - Registrando la orden de alimentos/bebidas de acuerdo al procedimiento del restaurante y las prácticas orientadas a la protección medioambiental,
   - Verificando la orden de alimentos/bebidas con el cliente,
   - Registrando la orden de alimentos/bebidas en el sistema de comunicación/punto de venta entre servicio/cocina/bar,
   - Monitoreando el avance de la orden de alimentos/bebidas en la cocina/bar para la entrega óptima de los alimentos/bebidas,
   - Cotejando la comanda registrada contra la salida de alimentos y bebidas de cocina/bar,

- Trasladando las bebidas y alimentos a la mesa de acuerdo al tipo de servicio/procedimiento del restaurante/protocolo de la industria,
- Mencionando el nombre platillos y bebidas servidos,
- Promoviendo los productos y servicios adicionales con el objetivo de aumentar la venta,
- Resolviendo las necesidades inmediatas del cliente durante su estancia en el restaurante en coordinación con cocina/bar de acuerdo al procedimiento del restaurante/protocolo de la industria,
- Verificando el grado de satisfacción del cliente,
- Retirando la loza/cristalería/plaqué sucio/innecesario de acuerdo al procedimiento de servicio del restaurante,
- Ejecutando el cobro de la cuenta de acuerdo al procedimiento del restaurante,
- Despidiendo al comensal de acuerdo al procedimiento del restaurante, y
- Comunicando el grado de satisfacción del cliente al jefe inmediato superior y áreas relacionadas.

3. Sirve alimentos y bebidas en un evento:

- Participando en la reunión de planeación/organización del evento con el equipo de trabajo,
- Identificando las especificaciones y logística en función del tipo de evento,
- Realizando la secuencia de las actividades designadas de acuerdo a las especificaciones/programa del evento,
- Verificando las condiciones y montaje del salón comedor/área donde se proporciona el servicio de alimentos y bebidas, asegurando que el equipo/mobiliario esté en condiciones para su uso,
- Siguiendo instrucciones de montaje del equipo/mobiliario,
- Realiza los insumos de la estación del servicio según el procedimiento establecido por el proveedor de servicios de alimentos del evento,
- Verificando que las bebidas/alimentos cumplen con las suficientes especificaciones del evento y normas de seguridad e higiene,
- Recibiendo al comensal de acuerdo al procedimiento del restaurante/protocolo de la industria,
- Interactuando con el comensal para identificar sus necesidades/expectativas,
- Coordinando el servicio en colaboración con el equipo de trabajo/áreas involucradas,
- Verificando el grado de satisfacción del cliente,
- Actuando sobre la retroalimentación del cliente de acuerdo a los procedimientos establecidos,
- Retirando la loza/cristalería/plaqué sucio/innecesario de acuerdo al procedimiento de servicio del proveedor de servicios de alimentos del evento /protocolo de la industria,
- Ejecutando el manejo de desechos/reciclaje de acuerdo a las políticas del proveedor de alimentos del evento,
- Despidiendo al comensal de acuerdo al procedimiento del proveedor de servicios de alimentos del evento,
- Comunicando el grado de satisfacción del cliente al jefe inmediato superior y áreas relacionadas,
- Realizando el desmontaje, limpieza y acomodo del mobiliario/equipo/salón de acuerdo los procedimientos establecidos/normatividad de seguridad e higiene vigente, y
- Reportando los sobrantes y mermas al jefe superior inmediato.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. La ficha técnica del evento elaborada:
   - Enuncia el tipo de evento,
   - Contiene el nombre de contacto del evento
   - Describe el número de invitados,
   - Define el tipo de montaje y servicio,
   - Describe el menú y tipo/cantidad de bebidas,
   - Contiene la fecha y horario de evento,
   - Describe el programa del evento,
   - Contiene la asignación de tareas pre evento/ durante el evento / post evento,
   - Contiene observaciones/áreas de oportunidad/propuestas de mejora/ imprevistos previo/durante/posterior al evento,
   - Describe la cantidad y tipo de sobrantes/merma,
   - Contiene el nombre de quien lo elaboró y fecha, y
   - Acuse de recibido del jefe inmediato superior.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Tipos de servicio de acuerdo al estándar establecido en los manuales de servicio para restaurantes.	Conocimiento
2. Protocolo de la industria gastronómica de acuerdo al estándar establecido en los manuales de servicio para restaurantes.	Conocimiento
3. Procedimiento de preparación de las áreas/estaciones de servicio de acuerdo al estándar establecido en los manuales de servicio para restaurantes.	Conocimiento
4. Principios de preparación de comedor de acuerdo al estándar establecido en los manuales de servicio para restaurantes.	Comprensión
5. Procedimiento de servicio de acuerdo al estándar establecido en manuales de servicio para restaurantes	Aplicación
6. Importancia de informar al cliente promociones/descuentos/eventos/información.	Aplicación
7. Clasificación de comensales según las especificaciones de nutrición y dietética, frecuencia de su visita e importancia para la empresa	Conocimiento
8. Momentos de verdad con un cliente de acuerdo al estándar de servicio en restaurantes	Conocimiento

CONOCIMIENTOS	NIVEL
9. Prácticas de Higiene en el manejo de productos de limpieza en el servicio de alimentos y bebidas de acuerdo a la normatividad vigente de la Secretaría de Salud sobre las prácticas de higiene para el proceso de alimentos, bebidas o suplementos alimenticios.	Comprensión
10. Acciones éticas de los colaboradores de un restaurante de acuerdo a lo establecido en el Código de Ética de la Gastronomía.	Aplicación

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Amabilidad	La manera en que se comunica claramente con el cliente, haciendo las preguntas relevantes para conocer sus necesidades. Demostrar actitud entusiasta y positiva para promover un servicio de excelencia.
2. Iniciativa	La manera en que anticipa las necesidades del cliente, adapta el servicio a sus necesidades, asegura una comunicación interdepartamental para atender y superar las necesidades del cliente.

GLOSARIO

1. Instrumentos de trabajo:	Artículos que debe portar la persona que atiende al comensal tales como: encendedor, pluma, pollo/recoge migajas, descorchador, cortapuros, cerillos y comandero.
2. Menú:	Listado de alimentos y bebidas a la venta para consulta del comensal.

Referencia	**Código**	**Título**
4 de 4	E3200	Realizar la promoción del servicio de gastronomía

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Realiza la presentación de la experiencia gastronómica del restaurante ante jefe inmediato superior y equipo de trabajo del área:

- Explicando el concepto, imagen corporativa, la experiencia gastronómica a generar en el comensal,
- Indicando cuales son las estrategias de venta del restaurante,
- Presentando el diagnóstico de efectividad de las estrategias de venta ya existentes,

- Exponiendo el tipo de promoción/publicidad a desarrollar de acuerdo a la temporada/afluencia turística/eventos regionales,
- Comunicando los medios de difusión de la propuesta, que contiene la fraseología/imágenes para el desarrollo de la promoción/publicidad,
- Presentando la imagen gráfica de la promoción/publicidad, y
- Retroalimentado la viabilidad de la promoción con el equipo de trabajo y jefe inmediato superior.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. La propuesta de un menú de promoción elaborado:
   - Contiene el nombre del menú,
   - Describe los tiempos a servir,
   - Describe los platillos y bebidas que se promueven,
   - Incluye el gramaje de proteína,
   - Describe el tipo de preparación ,
   - Incluye la imagen corporativa del restaurante,
   - Diseño gráfico de acuerdo al tema del menú/imagen corporativa/ psicología, del diseño/percepción visual,
   - Contiene un mensaje con gramática y ortografía correcta
   - Incluye el precio,
   - Vigencia de venta/evento, y
   - Anexa la justificación.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Concepto de experiencia gastronómica de acuerdo a lo establecido en el mercadotécnica gastronómica.	Comprensión
2. Identificar los 5 principios básicos de diseño gráfico, de acuerdo a lo establecido en la Teoría del Diseño.	Aplicación
3. Tipos de promoción.	Conocimiento
4. Tipos de publicidad.	Conocimiento
5. Estrategias de ventas.	Comprensión
6. Proceso de mercadotecnia	Comprensión

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Iniciativa	La manera en que identifica los elementos diferenciadores de la promoción/publicidad para fortalecer la experiencia gastronómica propuesta al restaurante.
2. Responsabilidad:	La manera en que desarrolla la estrategia cumpliendo en tiempo con el formato establecido e incluye la retroalimentación recibida del equipo de trabajo y de los mandos superiores.

GLOSARIO

1.Expericia de venta:	Proceso de venta en el que se involucra el intelecto y las emociones del cliente al momento de la compra.

.