



Ficha Técnica
“Atención a comensales” EC0038
(Sector Turismo)

I). Descripción del Estándar de Competencia.

Estándar de Competencia para personas que deban contar con conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes como meseros, en establecimientos dedicados al consumo de alimentos y bebidas; desde preparar el equipo necesario para atender al cliente, servir alimentos y bebidas, hasta cobrar el consumo.

Propósito:

Se utiliza como referente para la evaluación y certificación de las personas que atienden a comensales de alimentos y bebidas.

Nivel de competencia: Dos.

II). El proceso de evaluación.

a) ¿Qué elementos contempla?

Elemento 1 de 3: Preparar la estación y equipo de operación para la atención al comensal.

Elemento 2 de 3: Servir alimentos y bebidas al Comensal.

Elemento 3 de 3: Cobrar la cuenta de consumo del comensal.

b) Criterios de Evaluación:

La base de la evaluación es la observación del desempeño (se aplica una guía de observación), se refuerza con productos de su trabajo (se utiliza una lista de cotejo) y se confirman los conocimientos (se contesta un cuestionario).

Por lo tanto para ser declarado “competente” un candidato a certificación, debe de demostrar en la función individual correspondiente del Estándar de Competencia que corresponde, los desempeños, productos y conocimientos, tomando como base de forma genérica, los criterios que a continuación se mencionan:

- ✓ **Desempeños.** Dimensiones (cognitiva, instrumental y/o actitudinal).
- ✓ **Conocimientos.** Se refieren al estándar de competencia.
- ✓ **Productos.** Consiste en la elaboración de documentos soporte de procesos.
- ✓ **Actitudes, hábitos y/o valores.** Tienen que ver con el proceso de enseñanza aprendizaje (conocer, comprender, aplicar, analizar, evaluar y/o crear).

c) Duración estimada de la evaluación:

No especificada por el Estándar de Competencia. Se aplicará el criterio del evaluador.

Glosario

1. Equipo de operación	Comprende la loza, cristalería, plaqué y mantelería
2. Equipo de trabajo	Artículos que debe portar la persona que atiende al comensal tales como: encendedor, pluma, pollo/recoge migajas, descorchador, cortapuros, cerillos y comandero
3. Breafing de preservicio	Junta previa con el supervisor o capitán de meseros
4. Plaqué	Cubiertos
5. Stock de equipo	Cantidad mínima y máxima de equipo de operación necesario para realizar la atención al comensal durante un día
6. Estación de servicio	Mueble o mesa destinado para almacenar el stock del equipo de operación para la atención al comensal
7. Carta menú	Listado de alimentos y bebidas a la venta para consulta del comensal
8. Menage	Suministros que consideran únicamente el salseo embotellado
9. Mise en place	Suministros tales como pan, mantequilla, mermelada, limones, sal, pimienta, aceite y vinagre
10. Puntos 5.9.6, 5.9.7 y 5.9.8 de la NOM-093-SSA1-1994	5.9.6 Las uñas deben estar limpias, recortadas y sin esmalte. 5.9.7 No se permite el uso de joyería en manos, cuello y orejas. 5.9.8 No debe trabajar personal que padezca alguna enfermedad transmisible, heridas, abscesos; así mismo toda persona afectada por alguna enfermedad respiratoria, gastrointestinal o parasitosis, sólo puede reintegrarse al trabajo cuando se encuentre totalmente sana
11. Entremés	También se le conoce como botanas
12. Muertos	Loza, cristalería y plaqué sucios
13. Escamochar	Retirar los residuos de alimentos de los muertos
14. Voucher	Comprobante de pago de tarjeta bancaria/ de servicio

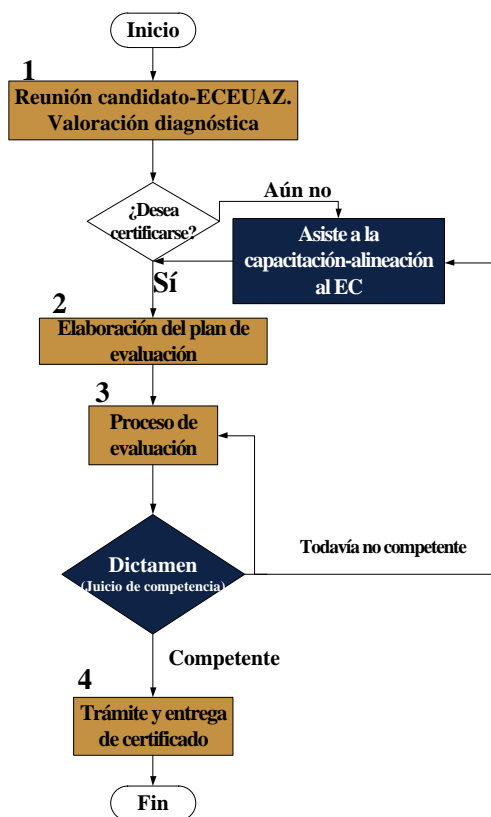
III). Inversión:

Es según la publicación de la convocatoria.

Los pagos pueden ser:

- **En efectivo.** Pasar a la Coordinación de Vinculación en el área administrativa.
- **Depósito bancario.**
- **Transferencia electrónica.**

IV). Momentos del proceso para certificación.



Para mayor información en: Av. Universidad 242, Fraccionamiento La Loma, Zacatecas, Zac. C.P. 98068. Oficina 01 492 924 07 21 Ext. 107.

Correo electrónico: certificacion@uaz.edu.mx / Web: <http://vinculacion.uaz.edu.mx/eceuaz>