



Consejo Federal de Educación

"2011-Año del Trabajo Decente, la Salud y Seguridad de los Trabajadores"

Res. CFE Nro. 149/11
Anexo X

Marco de Referencia
para la definición de las ofertas formativas y los
procesos de homologación de certificaciones

Mozo/Camarero de Salón

Agosto 2011

Marco de referencia para la formación del Mozo / Camarero de Salón

I. Identificación de la certificación

- I.1. *Sector/es de actividad socio productiva:* **GASTRONOMÍA.**
- I.2. *Denominación del perfil profesional:* **MOZO/CAMARERO DE SALÓN**
- I.3. *Familia profesional:* **GASTRONOMÍA**
- I.4. *Denominación del certificado de referencia:* **MOZO / CAMARERO DE SALÓN.**
- I.5. *Ámbito de la trayectoria formativa:* **FORMACIÓN PROFESIONAL.**
- I.6. *Tipo de certificación:* **CERTIFICADO DE FORMACIÓN PROFESIONAL INICIAL**
- I.7. *Nivel de la Certificación:* **I**

II. Referencial al Perfil Profesional del Mozo / Camarero de salón

Alcance del perfil profesional

El *Mozo / Camarero de Salón* está capacitado, de acuerdo a las actividades que se desarrollan en el perfil profesional, para realizar el servicio de alimentos y bebidas, organizar su plaza de trabajo, acondicionar los recursos materiales, dar la acogida, vender, asistir y atender el comensal, desde su ingreso hasta su salida del establecimiento. Busca lograr satisfacer las expectativas del cliente brindando servicios de calidad, atendiendo y gestionando las quejas y reclamos y respetando los procedimientos del establecimiento

Este profesional tendrá capacidad para actuar como responsable del área de salón o en el marco de un equipo de trabajo en el proceso de servicio de alimentos y bebidas.

Este profesional tendrá capacidad para actuar con autonomía en el proceso de servicio de alimentos y bebidas. Estará en condiciones de tomar decisiones en situaciones complejas y no rutinarias que se le presenten en las operaciones de servicio, aplicando criterios de la calidad y reconociendo los diversos objetivos establecidos por la organización.

Funciones que ejerce el profesional

1. Organizar la Mise en place del área de servicio

El *Mozo / Camarero de Salón*, en el marco de esta función profesional, está capacitado para actuar en la gestión de los procesos de mise en place, organizar las actividades del día fijando prioridades y ordenar y poner a punto el espacio de trabajo y asegurarse de contar con todos los elementos necesarios y en condiciones; a su vez, está capacitado para actuar en el post servicio: montaje y desmontaje de las mesas requeridas para la prestación del servicio gastronómico. El *Mozo / Camarero de Salón* acondiciona y reorganiza el área de servicio con criterios de valoración estética, adecua componentes a las necesidades del destinatario, aplica normas de protocolo y ceremonial al momento del montaje, así como normas de seguridad e higiene en la manipulación de los elementos.

2. Recibir al comensal, vender alimentos y/o bebidas

El *Mozo / Camarero de Salón*, en el marco de esta función profesional, está capacitado para dar la acogida y acomodar al cliente en el establecimiento, verificar si existe reservación previa y establece un acuerdo tácito con el destinatario para su acomodación en el salón / comedor. En esta función interactúa con el destinatario adecuando la oferta gastronómica a las necesidades y gustos del cliente y a la oferta disponible en el establecimiento. Asimismo, en este proceso de interacción el profesional, pone en juego la descripción de servicios al cliente tanto del establecimiento como de la localidad y región en donde se encuentra inserto. Está capacitado para considerar y respetar las normas de protocolo y ceremonial, seguir la secuencia de tareas, realizar su control para prever necesidades

posibles y es competente para realizar el mantenimiento y montaje de mesas durante el proceso de prestación del servicio.

3. Gestionar la comanda y servir alimentos y/o bebidas

El *Mozo / Camarero de Salón*, en el marco de esta función profesional, está capacitado para presentar la oferta del establecimiento; recibir, tomar solicitudes y pedidos y atender al cliente conforme a sus necesidades, de acuerdo a la disponibilidad de los productos e insumos, aplicando reglas de cortesía. En esta función el profesional maneja información relacionada con las bebidas, sus características y maridajes con los tipos de menú, composición y técnicas de cocción de los platos, coteja la existencia de sus ingredientes y disponibilidad. Asimismo, en el cumplimiento de esta función maneja los tiempos de espera de la comanda ofreciendo servicios adicionales interpretando las necesidades, tiempos, preferencias y gustos del destinatario.

4. Cerrar el servicio

El *Mozo / Camarero de Salón*, en el marco de esta función profesional, está capacitado para presentar la adición respetando las normas de protocolo y cerrar el servicio de atención al cliente considerando formas de pago y su conformidad; aplicar criterios de optimización en el post servicio para agilizar la rotación de las mesas y mantener las condiciones de higiene y seguridad fijadas por el establecimiento.

5. Atender y gestionar las quejas y reclamos

El *Mozo / Camarero de Salón*, en el marco de esta función profesional, está capacitado para identificar situaciones problemáticas e imprevistos, actuar en el manejo de situaciones críticas del servicio y resolver conflictos. A su vez, está capacitado para recibir, atender y resolver solicitudes, reclamos, quejas planteadas por los clientes, logrando la mayor satisfacción en los mismos.

Área Ocupacional

El *Mozo / Camarero de Salón* se desempeña prestando un servicio de atención al cliente en emprendimientos gastronómicos de distinta envergadura, entre otros: bares, restaurantes, confiterías, hoteles de diferentes categorías, apart hoteles y complejos hoteleros. Eventos y banquetes, comedores, transporte de pasajeros terrestres, marítimos y aéreos con servicio gastronómico.

III. Trayectoria Formativa del Mozo / Camarero de Salón

1. Las capacidades profesionales y los contenidos de la enseñanza

El proceso de formación, habrá de organizarse en torno a la adquisición y la acreditación de un conjunto de **capacidades profesionales** que están en la base de los desempeños profesionales descritos en el perfil del **Mozo/Camarero de Salón**

Capacidades profesionales para el perfil profesional en su conjunto

- Identificar los procesos de atención al cliente y servicio de alimentos y bebidas
- Aplicar técnicas específicas de servicio de bebidas y comidas
- Expresar a través de formas gestuales, verbales y visibles su predisposición favorable en el proceso de servicio de gastronomía a los destinatarios aplicando normas de cortesía y buen trato.
- Comprender y producir diferentes tipos de actos comunicativos simples orales y escritos relacionados al área específica laboral
- Distinguir los utensilios y vajilla, mesas, sillas y blanco, y maquinarias según distintos tipos de bebidas y comidas, evento y/o tipo de servicio

- Identificar los principios básicos de elaboración de diversos tipos de comidas
- Aplicar las técnicas adecuadas para la presentación de platos, complementos, postres y guarniciones considerando la operación de las maquinarias, los criterios de valoración estética higiene y seguridad a lo largo del proceso.

Asimismo, se indican los **contenidos** de la enseñanza que se consideran involucrados en los procesos de adquisición de estas capacidades. Los contenidos deben ser desarrollados en el contexto del Nivel de Certificación.

Contenidos de la enseñanza relacionados con las capacidades

- Construcción del Rol Profesional: Transformaciones internas, Interjuego Dialéctico Mundo Interno Mundo externo. De la Aptitud a la Actitud Profesional.
- Diferencia entre servicios y producto. Características de los servicios. Importancia de los servicios en la sociedad actual. Definición y naturaleza de los servicios. El sistema de producción de servicios en el área de la gastronomía. Enfoque sistémico: aportes de la integralidad del proceso. Clasificación. Tipologías. Interacción en la producción de servicios de los ejes básicos: el rol del soporte físico, del personal de contacto, del cliente y del servicio. Importancia en relación al cliente. Características del personal de servicio eficiente. Problemática de la calidad del servicio. El Negocio Gastronómico. Servicios gastronómicos. Tipología y caracterización de distintos tipos de establecimientos. Restaurantes, cafeterías y bares. Sectores o puestos de trabajo. La brigada en un comedor. Funciones. El servicio gastronómico en diversos ámbitos: hotelería, patios de comidas, entre otros.
- El local gastronómico. Mobiliario Instalaciones y equipo comedor destinados al uso del cliente y al servicio. Cocina. Equipamiento básico. Elementos de trabajo. Elementos de estándar: calidad y estilos percibidos. Relación precio-calidad-, relación excelencia-calidad-imagen. Manual de métodos y procedimientos.
- Normas de bioseguridad, seguridad e higiene aplicada a establecimientos gastronómicos. Instalaciones y equipos básicos de incendios. Elementos de seguridad: extintores, mangueras, alarmas, llaves de seguridad, interruptores. Manipulación segura de alimentos. Manipulación y transporte de cargas. Manipulación segura de equipos y herramientas auxiliares. Primeros auxilios. Higiene personal y uniformidad. Responsabilidades derivadas de los robos y hurtos en un establecimiento.
- El mobiliario destinado al uso del cliente y el mobiliario destinado al servicio. Maquinarias y aparatos del comedor. El material de restaurante. Cálculo y dotaciones del material.
- El comedor: Diseño y distribución en planta de equipos, mobiliario e instalaciones. La preparación del servicio comedor. La mise en place. Limpieza, repaso del material Montaje de mesas y aparadores. Cartas / Menús. Coordinación con cocina. Distribución del trabajo. Peticiones de suministro. Estudios de tiempos, recorridos y procesos. Control de Calidad. Clasificación y tipo de presentación de manteles y servilletas. Tipos de decoraciones. Ubicación y formatos. Montaje de la mesa a la carta. El montaje de la mesa a demanda. Normas de Protocolo y Ceremonial. Clasificación de utensilios, vajilla, copas, platería, blancos. Combinatorias conforme al menú. Presentaciones
- El proceso de facturación. La comanda. Sistemas informáticos y/o manuales de registros, de facturación y cobro. La factura. Técnicas y procesos de facturación y cobro aplicados: Diferenciación de los diversos medios de pago y sus formas de aplicación. Liquidaciones. Cajas del día. Técnicas y procedimientos administrativos.
- El consumidor. Modelos de comportamiento. La segmentación del mercado. Características de los diferentes segmentos. Definición de elementos de motivación para el consumo. Factores influyentes en la compra. Análisis del comportamiento de consumidores o usuarios en servicios de naturaleza turística. Interpretación de comportamientos básicos en función de tipologías y diferencias culturales.

- Técnicas de venta, negociación y persuasión: Uso de la información. Identificación de la actividad de los vendedores y técnicas de venta. Reconocimiento de la importancia de la comunicación interpersonal: saber escuchar, saber hablar. Empatía. Precio. Promoción. Criterios de optimización del servicio.
- La comunicación y la atención al cliente: Técnicas y procesos de comunicación, expresión y habilidades sociales aplicadas a la atención al cliente. Relaciones interpersonales. Análisis del proceso de comunicación y sus barreras. Asociación de técnicas de comunicación con tipos de demanda más habituales. Resolución de problemas. Análisis de características de la comunicación. Interpretación de normas de actuación en función de tipologías de clientes y diferencias culturales. Desarrollo de técnicas para el tratamiento de diferentes tipos de quejas, reclamos y problemas. El circuito de la información dentro del establecimiento que involucre las funciones del mozo/camarero. Comunicación con las diferentes áreas con las que tienen que interactuar. Relaciones interdepartamentales. Documentación utilizada y procesamiento de la misma: Tipos de documentos.
- Inglés Nivel conceptual: Areas lexicales específicas (business, socializing, travel, hotels, money, food and drinks). Funciones y nociones. Formas gramaticales. Pronunciación y entonación (diferentes acentos). Situaciones sociales relativas a distintas culturas. Nivel lingüístico formal: Estructuras gramaticales. Léxico. Relaciones. Nivel semántico: Comprensión (texto oral-lectura de texto escrito). Producción (expresión oral-escritura y redacción). Nivel de comunicación: Conocimientos sobre el comportamiento interpersonal (oral y escrito). Actividad física: a) Verbales. En lengua materna. En Inglés (write-speak) b) No verbales. Circle-box-bracket (indicate a,b,c/1,2,3/T-F/same-opposite/mark-act). Grado de libertad (More-less help) Grado de conciencia. Internal-external to text. Grado de propósito. Implicit-explicit reasons (answer T-F/answer T-F My answer is based on sentence: Answer.... why?/Is the answer T or F. If it is false, rewrite it to make it true).
- Atención al Cliente: Técnicas de acogida. Diferentes tipos de clientes. Atención clientes VIP, con necesidades especiales. Necesidades, requerimientos, gustos, demandas de clientes. Actuación en función de tipologías de clientes y diferencias culturales. Comunicación con el cliente. Respeto. Situaciones conflictivas durante la estancia del cliente. Solicitudes de información y de servicios. Satisfacción del cliente. Manual de Métodos y Procedimientos. Análisis de técnicas básicas de protocolo, cortesía y de presentación personal.
- Servicio de comidas. Presentación y clasificación acorde al servicio solicitado de cuchillería y copas. Presentación de vinos, entremeses, sopas, pescados carnes, ensaladas postres, infusiones, aperitivos. El traslado y la remoción de los platos. Acomodamiento de mesas. Técnicas de espinado, fiambleado, pinzado, etc. Transportes de objetos en bandejas. El mobiliario destinado al uso del cliente y el mobiliario destinado al servicio. Maquinarias y aparatos del comedor. El material de restaurante. Cálculo y dotaciones del material.
- Cocina Nacional o Internacional (francesa, alemana, italiana, rusa, americana). Características, origen étnico, Procedencia. Cocina Regional. Características, origen étnico, Procedencia. Cocina y refrigeración, congelados. Distintos tipos de cocción. Cocción por microondas. Tipos de sopas. Caldos sopas claras. Purés y cremas. Tipos de Pescado. Cortes. Platos principales. Tipos de carnes. Cortes. Platos principales y guarniciones. Factores básicos de calidad y presentación de platos a base de huevos. Clasificación y tipos de cocción de verduras y hortalizas. Clasificación y presentación de quesos. Tablas de temperaturas y tiempos de cocción. Tablas
- Breve historia de vino. La vid y la uva. Elaboración y clasificación del vino. Proceso de conservación del vino. Variedades de uva. Variedades de vinos Internacionales. Nacionales y Regionales, crianza y temperaturas. La cata. Condiciones y Proceso de evaluación a través de la vista el olfato y el gusto. Temperatura de servicios de los vinos Historia de la destilación. Elaboración de distintos tipos de bebidas destiladas. Distintos tipos de bebidas alcohólicas: Anís, Brandy, Cointreau, Cremas de ananá etc, Cherry, Ginebra, Ron, Sake, Tequila, Vodka, Biter, Sidra y Vermouth, entre otras.

2. Carga horaria mínima

El conjunto de la formación profesional del *Mozo / Camarero de Salón* requiere una carga horaria mínima total de 240 horas reloj.

3. Referencial de ingreso¹

El aspirante deberá acreditar, el dominio de capacidades para la lecto-escritura, la expresión oral y del cálculo matemático básico. Estos saberes pueden haber sido adquiridos dentro del Sistema Educativo o fuera de él. La valoración y acreditación se realizará a través de una evaluación relativa a dichas capacidades por parte de la institución de Formación Profesional, sin necesidad de solicitar certificado educativo alguno.

4. Prácticas Profesionalizantes

Uno de los ejes de la propuesta didáctica es situar al participante en los ámbitos reales de servicio de bebidas y comidas.

Son situaciones de aprendizaje gestionadas según diferentes modalidades por la institución educativa, referenciadas en desempeños, criterios y entornos significativos del ejercicio de un rol profesional e incentivan la práctica reflexiva mediante la puesta en juego de esquemas de pensamiento, de percepción, evaluación y acción, integrando capacidades, conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes en la trayectoria de formación. Podrán asumir diferentes formas ya sea de proyecto, microemprendimiento o formación en el centro de trabajo.

Su objeto fundamental es poner en práctica saberes profesionales significativos sobre procesos de servicios gastronómicos, que tengan afinidad con el futuro entorno de trabajo. Asimismo, pretenden familiarizar e introducir a los estudiantes en los procesos y el ejercicio profesional vigentes para lo cual utilizan un variado tipo de estrategias didácticas ligadas a la dinámica profesional caracterizada por la incertidumbre, la singularidad y el conflicto de valores. Serán organizadas, implementadas y evaluadas por el centro de formación y estarán bajo el control de la propia institución y de la respectiva autoridad jurisdiccional.

Estas prácticas pueden asumir diferentes formatos, siempre y cuando mantengan con claridad los fines formativos y criterios que se persiguen con su realización, entre otros: pasantías en empresas, organismos estatales o privados o en organizaciones no gubernamentales, proyectos productivos articulados entre las unidades educativas y otras instituciones o entidades, proyectos didácticos / productivos institucionales orientados a satisfacer demandas específicas o destinados a satisfacer necesidades de la propia unidad educativa, emprendimientos a cargo de los alumnos, organización y desarrollo de actividades y/o proyectos de apoyo en tareas demandadas por la comunidad, entre otros.

¹ De acuerdo a la Ley N° 26.058 (CAP III), Resolución CFCyE N° 261/06 y Resolución CFE N° 13/07.