

Ministerio de Educación



**Instituto Nacional de
Educación Tecnológica**

**Perfil Profesional
Sector Gastronomía**

Mozo/Camarero de Salón

Octubre de 2010

Perfil Profesional

MOZO/CAMARERO

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 acondiciona y reorganiza el área de servicio con criterios de valoración estética, adecua componentes¹ 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

¹ Componentes: cristalería, cubertería, mantelería y vajilla

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, establecimientos de alojamiento de diferentes tipologías y categorías. Eventos y banquetes, comedores, transporte de pasajeros terrestres, marítimos y aéreos con servicio gastronómico.

Desarrollo del perfil profesional

Funciones que ejerce el profesional	
1. Organizar la mise en place del área de servicio	
Actividades	Criterios de Realización
<p>1.1. Acondicionar el salón comedor según los requerimientos del servicio</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Se considera la cantidad y la tipología del destinatario esperado. • Se realiza la limpieza del mobiliario, salón y utensilios para su posterior uso considerando la preservación de los mismos. • Se verifica el estado de limpieza del salón. • Se realizan las operaciones de acondicionamiento climático en caso de ser necesario. • Se revisan la iluminación, el mobiliario y elementos ornamentales. • Se ordenan las mesas, carros auxiliares, de acuerdo a lo fijado por el establecimiento y de acuerdo a la previsión para los próximos servicios a fin de optimizar el uso de los espacios. • Se llega en forma anticipada para revisar el servicio. • Se reponen alacenas, botelleros, saleros, etc de acuerdo a los procedimientos establecidos. • Se preparan los elementos necesarios para efectuar el servicio: vajilla, blanco y elementos accesorios. • Se clasifican los utensilios, vajillas, copas, platería. • Se coloca la mantelería sobre las mesas. • Se revisa el estado de las cartas y se hacen los ajustes necesarios. • Se verifica la existencia de los elementos necesarios para la toma de comandas. • Se identifica y reconoce las fases y tiempos determinados dentro del proceso de mise en place. • Se calcula las proporciones para el uso de los diferentes productos de limpieza y la combinatoria de los mismos en cuanto al tipo de superficies, abrasividad y criterios de seguridad e higiene.
<p>1.2. Realizar el montaje de las mesas</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Se revisa el estado de la mantelería de acuerdo a las condiciones exigidas por el establecimiento. • Se comprueba el buen estado de mesas y sillas. • Se presentan mesas y sillas de manera

	<p>armónica.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se presenta la vajilla de acuerdo a las normas fijadas por el establecimiento. • Se colocan los artículos que sirven de primera entrada de acuerdo al menú o procedimiento del establecimiento. • Se repasa la vajilla de acuerdo al manual de métodos y procedimientos del establecimiento. • Se abastece el anaquel con los utensilios necesarios para el servicio. • Se preparan cuidadosamente los utensilios garantizando patrones estéticos y funcionales. • Se realiza la mise-en-place por lo menos una hora antes de que comience el servicio. • Se colocan los productos en los recipientes adecuados. • Se anticipan los tiempos de preparación del servicio y se recubren las mesas.
<p>1.3. Mantener operativo y la cantidad necesaria de equipamiento, maquinaria, utensilios, elementos y productos necesarios para la producción del servicio gastronómico.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Se efectúa la limpieza de las instalaciones, equipos y elementos de su espacio de trabajo teniendo en cuenta las normas de seguridad. • Se revisa el correcto funcionamiento de maquinarias, equipos, utensilios y elementos de trabajo para programas su trabajo • Se mantienen afilados los cuchillos para evitar accidentes de trabajo. • Se controlan y registran las temperaturas de freezer y heladeras al inicio y salida de la jornada laboral para controlar que los productos conservados no sufran deterioros en sus condiciones bromatológicas y organolépticas. • Se verifica el estado de los hornos, congeladores y utensilios de acuerdo a requerimientos del servicio diario en forma visual para poder hacer uso seguro de ellos. • Se verifican el correcto funcionamiento y condiciones de los equipos de frío y de cocción verificando su correcto funcionamiento en forma visual y en forma manual utilizando medidores de temperaturas para alertar de variaciones que puedan alterar bromatológicamente los productos conservados en ellas. • Se verifican las conexiones de luz, gas y agua en forma visual, manual y olfativa para preservar la seguridad laboral de acuerdo a los requerimientos del servicio técnico.

	<ul style="list-style-type: none"> • Se revisa y verifica el estado de las placas, rejillas, estanterías de las heladeras, freezer y hornos (abatidores de temperaturas, mantenedores de temperaturas, etc.) para evaluar si se puede hacer uso de ellas en la producción y en el servicio en forma segura. • Se procura de utilizar, controlar y enseñar el uso correcto de las maquinarias a sus compañeros de trabajo para preservar el material y equipamiento de trabajo en funcionamiento y durabilidad. • Se determina cómo se realizarán los trabajos durante el periodo en que el material o equipamiento este fuera de servicio para no afectar la producción. • Se reconoce y se informa roturas y fallas al sector de mantenimiento para evitar contaminación física de los alimentos y para no obstruir la programación de las tareas y se realiza el pedido de mantenimiento. • Se reclama si no se repara en los tiempos previstos por el establecimiento y/o si persiste el desperfecto • Se tiene en cuenta las existencias y los mínimos y máximos de stocks previamente determinados. • Se solicitan los productos o materiales requeridos para la atención del destinatario. • Se respetan para la solicitud de compra los métodos y procedimientos fijados por el establecimiento.
<p>1.4. Detectar y evitar y manejar riesgos emergentes</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Se identifican los principales riesgos para la salud y la seguridad en su ámbito de trabajo y sus formas de prevención. • Se aplican procedimientos para la evacuación de los clientes garantizando al máximo la seguridad. • Se reconocen los distintos tipos de extintores y su ubicación en el establecimiento. • Se reconoce el proceso de uso de los extintores. • Se ubican las salidas de emergencia. • Se interpreta el plano de evacuación. • Se notifica de manera inmediata el riesgo potencial detectado. • Se aplican técnicas de primeros auxilios adecuadas al nivel de intervención y acordes al alcance de su ejercicio

	<p>profesional.</p> <ul style="list-style-type: none">• Se toman medidas de acuerdo al tipo de riesgo detectado y la capacitación adquirida en la materia.
--	--

Alcances y Condiciones del Ejercicio Profesional en la Función 1

“Organizar la mise en place del área de servicio.”

Principales resultados esperados de su trabajo

Registros de reservas chequeadas.

Salón comedor en condiciones (limpias, ordenadas y prolijas cumpliendo con criterios estéticos, de seguridad, medioambientales) de ser abierto al público.

Mesas puestas a punto y lista para la recepción de los comensales.

Actividades y espacios de trabajo del área organizado.

Material, equipos, maquinarias y elementos necesarios disponible y en condiciones.

Pedidos de reparaciones, mantenimiento y reposición realizado.

Espacio verificado de acuerdo a normas de seguridad e higiene.

Mercaderías y elementos almacenados.

Riesgos emergentes detectados.

Medios de producción que utiliza

Elementos decorativos Solicitudes de reposiciones y reparaciones.

Planilla de reservas.

Menú

Blanco

Utensilios

Complementos

Insumos

Vajilla

Cristalería

Botellas

Saleros

Alacenas

Uniforme

Orden de pedidos

Equipos, maquinas

Lista de chequeos

Elementos de limpieza

Elementos de decoración.

Mobiliario. Mesas, sillas, carros.

Procesos de trabajo y producción en los que interviene

Proceso de Mise en place

Acondicionamiento y organización del espacio y elementos de trabajos.

Procedimiento de almacenaje.

Control de cantidad y estado de elementos necesarios para su labor.

Procesos de uso, verificación de equipos y de elementos de trabajo.

Verificación (cantidad y condiciones) del inventario existente de acuerdo al instructivo del establecimiento.

Provisión de la cantidad de productos y elementos necesarios para su labor.

Chequeo del registro de reservas

Organización del trabajo y de su espacio

Gestión de pedidos de reposición o reparación y solicitudes a otras áreas.

Procedimiento de Evacuación.

Técnicas y normas que aplica

Normas de ceremonial y protocolo.

Ley 19587

Técnicas de calidad

Norma de higiene y seguridad.

Criterios de valoración estética.

Normas y técnicas de manipulación de elementos.

Datos e informaciones que utiliza

Parte de Averías. Registros de mal funcionamiento.

Hojas de pedidos. Solicitudes de reparaciones y reposiciones.

Planilla de Reservas.

Menú.

Planilla de reservas.

Lista de Stock.

Manual de Métodos y Procedimientos del establecimiento.

Medidas de seguridad.

Salidas de emergencias.

Planos de evacuación.

Ubicación de extintores.

Manuales de funcionamientos de equipos.

Relaciones funcionales y/o jerárquicas que mantiene en el espacio social de trabajo

Relación con el área de reservas para chequear la ocupación del establecimiento.

Recibe órdenes del personal de supervisión del área.

Brinda información a los superiores de su área y de otras áreas del establecimiento.

Relación con el área de mantenimiento, interno o externa del establecimiento, donde les informa de las necesidades de trabajo de ese área.

Comunicación con departamento de compras del establecimiento.

Funciones que ejerce el profesional	
2. Recibir al comensal, vender alimentos y/o bebidas	
Actividades	Criterios de Realización
<p>2.1. Dar bienvenida, recibir y acomodar comensal en el establecimiento.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Se comporta con un lenguaje, modales y presencia física acorde a la política de atención al público de la organización. • Se le da bienvenida al cliente, aplicando reglas de cortesía. Se lo saluda cortésmente y efectúa los procedimientos de acogida, actuando con rapidez y eficacia y considerando las características de los clientes. • La comunicación con los clientes es fluida, utilizando el medio más eficaz, para poder conseguir una buena interacción y comprensión en la comunicación. • Se verifica si existe reservación previa. • Se establece un acuerdo tácito con el comensal para su acomodación en el salón / comedor. • Se establecen vínculos de empatía con los clientes. • Se establecen procesos comunicacionales sencillos con destinatarios que se expresen en lengua extranjera. • Se presenta frente a los destinatarios, uniformado. • Se reconoce en los destinatarios su diverso origen cultural. • Se respetan las normas de ceremonial y protocolo. • Se establecen relaciones diferenciales con los destinatarios frecuentes. • Se sirve la entrada/ canapés de cortesía de la casa de acuerdo a la normas y procedimientos del establecimiento.
<p>2.2. Indagar y aprender sobre la oferta gastronómica</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Se conocen en profundidad los menús. • Se reúne la información relativa al menú, se indaga sobre la composición de los platos y/o bebidas, sus componentes, procesos de elaboración, características y sus tiempos de cocción o preparación, entre otros. • Se identifica los principios básicos de elaboración de comidas horneadas, asadas, frituras y calentamiento y las maquinarias utilizadas para tal fin. • Se conoce la disponibilidad de la oferta gastronómica. • Se sabe acerca de los precios de los

	<p>productos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se conoce el maridaje ideal para las comidas.
<p>2.3. Ofertar el servicio gastronómico a los comensales.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Se analiza el perfil del cliente y se detectan y toman en cuenta las necesidades, gustos, expectativas y preferencias de los destinatarios. • Se entregan los menús y se describe la oferta y se orienta al comensal para la selección de la oferta gastronómica. • Se da información cierta y oportuna sobre las características de la oferta. • Se manejan los tiempos de espera de la comanda ofreciendo servicios adicionales. • Se consideran las necesidades del destinatario adecuándolas a la oferta del establecimiento. • Se manejan los tiempos del destinatario y del establecimiento. • Se presenta un servicio satisfactor de las necesidades del destinatario conforme a sus gustos, necesidades y cultura. • Se favorecen la confianza y credibilidad del destinatario en la organización, a través de una oferta acorde a las condiciones del mercado. • Se convierten características de la oferta gastronómica en beneficio para los destinatarios anticipándose a sus necesidades. • Se toman en cuenta los componentes de los productos ofertados y los procesos de elaboración de los mismos. • Se considera la composición y preparación de los platos que conforman la oferta diaria y permanente del establecimiento. • Se orienta al comensal sobre combinatorias posibles de guarniciones o complementos de acuerdo a gustos de cliente y disponibilidad. • Se toman en cuenta las bebidas acordes al menú diario para su posterior recomendación al destinatario. • Se consideran los aderezos /complementos pertinentes a los platos del menú diario. • Se provee información acerca de la oferta de los distintos tipos de bebidas alcohólicas, no alcohólicas, frías y calientes adecuados al menú solicitado. • Se procura informar a los destinatarios sobre el precio de las bebidas verbalmente o a través de la carta.

	<ul style="list-style-type: none">• Se disponen los productos de modo de inducir a la compra.• Se prioriza la oferta de los menús del día.• Se favorece la fidelización del destinatario.• Se utilizan los recursos tecnológicos y manuales disponibles para el manejo de la información.
--	--

Alcances y Condiciones del Ejercicio Profesional en la Función 2

“Recibir al comensal, vender alimentos y/o bebidas.”

Principales resultados esperados de su trabajo

Registros de reservas chequeadas.

Mesas preasignadas de acuerdo a requerimientos de los clientes, reservas y disponibilidad.

Comensales, recibidos, acogidos y satisfactoriamente acomodados en las mesas asignadas.

Óptimas ventas realizadas satisfaciendo a los clientes y a los objetivos del establecimiento.

Mozos/camareros con gran caudal de conocimiento e información necesarios para orientar y satisfacer al cliente.

Comunicación comercial eficaz.

Cientes informados sobre oferta del establecimiento.

Medios de producción que utiliza

Equipos informáticos

Aplicaciones informáticas generales y específicas.

Elementos decorativos.

Planilla de reservas.

Menú. Recetarios.

Blanco

Utensilios

Complementos

Insumos. Equipos. Maquinarias.

Vajilla

Cristalería

Botellas

Saleros

Alacenas

Uniforme

Canapé de cortesía.

Elementos de decoración.

Mobiliario. Mesas, sillas, carros.

Procesos de trabajo y producción en los que interviene

Chequeo de registro de reservas.

Gestión de ingresos del cliente al establecimiento.

Proceso de Atención al Cliente.

Proceso de Comunicación

Procesamiento de información.

Procedimiento de acogida.

Proceso de venta.

Proceso de persuasión.

Procedimiento de explicación y descripción.

Asignación de mesas.

Gestión de solicitudes del cliente.

Técnicas y normas que aplica

Criterios y Normas de calidad.

Técnicas de comunicación
Técnicas de venta y persuasión.
Técnicas de negociación.
Técnicas de expresión oral.
Técnicas de ceremonial y protocolo.
Reglas de Cortesía.
Técnicas de acogida.
Técnicas de atención al cliente.
Técnicas de manipulación de elementos.
Ley 19.587.
Criterios de valoración estética.
Normas de Higiene y Seguridad.

Datos e informaciones que utiliza

Menú. Recetarios. Disponibilidad de la oferta.
Nivel de ocupación. Planillas de reservas.
Datos e información de los comensales.
Manual de Métodos y Procedimientos del establecimiento.
Medios de comunicación interna.
Información sobre platos y bebidas (competentes, procesos de elaboración, características, tipos de cocción o preparación, etc).
Información de la totalidad de servicios que presta el establecimiento.
Tarifas, planes especiales, promociones, menú del día.

Relaciones funcionales y/o jerárquicas que mantiene en el espacio social de trabajo

Comunicación con área de reservas y ventas.
Relación con personal involucrado en la recepción del comensal.
Intercambia información con miembros del equipo.
Recibe órdenes del personal de supervisión de su área.
Brinda información a los superiores de su área y de otras áreas del establecimiento.

Funciones que ejerce el profesional	
3. Gestionar la comanda y servir alimentos y/o bebidas	
Actividades	Criterios de Realización
3.1. Tomar y procesar la comanda	<ul style="list-style-type: none"> • Se toma la comanda de acuerdo a los procedimientos fijados por el establecimiento. • Se respeta en la toma de la comanda las normas del protocolo. • Se reconfirma el pedido de la comanda con los destinatarios de manera amena y respetando reglas de cortesía. • Se establecen diálogos simples respondiendo a demandas específicas. • Se reconocen normas de cortesía y respeto por el otro. • Se utilizan los recursos tecnológicos y manuales disponibles para el manejo de la información. • Se interactúa con destinatarios de culturas diversas. • Se respetan las normas de protocolo en el momento de servir la oferta a los destinatarios. • Se organiza y coordina el trabajo con otros sectores, se les comunica la comanda levantada, para que puedan comenzar con los procedimientos necesarios. • Se regula los tiempos de presentación de las bebidas y la toma de comandas. • Se maneja los tiempos de espera de la comanda ofreciendo servicios adicionales interpretando las necesidades, tiempos, preferencias y gustos del destinatario • Se levantan en forma sistemática los pedidos respetando el orden de las solicitudes. • Se respetan los procedimientos fijados por el establecimiento para cada tipología de oferta. • Se realiza un uso adecuado de los utensilios de trabajo. • Se responde en tiempo y forma a los requerimientos de los destinatarios. • Se manejan los tiempos del destinatario y del establecimiento.
3.2. Preparar, presentar y brindar el servicio gastronómico	<ul style="list-style-type: none"> • Se determina el requerimiento de vajillas. Se adecua la cuchillería, utensilios, copa, vajillas a medida que se presta el servicio de acuerdo a lo solicitado por el cliente y de acuerdo a las normas y procedimientos fijados por el

	<p>establecimiento.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se consideran los patrones físicos de ubicación de los artículos para evitar el balanceo de la bandeja y el derramamiento de sustancias. • Se colocan la vajilla y los adicionales necesarios en la bandeja. • Se utilizan las copas adecuadas según el tipo de bebidas y/ o infusiones. • Se respetan las proporciones fijadas por el establecimiento. • Se dispone en tiempo y forma de los elementos necesarios para cada servicio. • Se verifica la temperatura, aroma u otros indicadores de las diferentes comidas y bebidas para corroborar si han sufrido alteración o deterioro. • Se sirve la bebida/ comida en la temperatura adecuada. • Se realizan las operaciones de presentación del producto considerando aspectos estéticos, y criterios de higiene y seguridad. • Se verifica el estado de la vajilla y mantelería. • Se aplica las normas básicas y técnicas de manipulación de elementos y comidas y bebidas en el proceso de atención al cliente tomando en cuenta las normas de uso de tecnologías específicas y las normas de bioseguridad, seguridad e higiene. • Se emplea la técnica de pinzado al servir alimentos considerando criterios de valoración estética y normas de higiene y seguridad. • Se usan técnicas de corte, despinado y trinchado en los distintos tipos de alimentos utilizando los utensilios adecuados y considerando las normas de seguridad e higiene. • Se aplica técnicas de flambeado delante el cliente. • Se calcula los complementos y aderezos al momento de presentación de la oferta.
--	---

Alcances y Condiciones del Ejercicio Profesional en la Función 3

“Gestionar la comanda y servir alimentos y/o bebidas.”

Principales resultados esperados de su trabajo

Clientes atendidos y servidos satisfactoriamente.

Oferta gastronómica preparada y presentada con criterios estéticos, higiénicos y de seguridad.

Nivel de ocupación optimizada.

Comanda tomada y procesada.

Cliente informado sobre oferta del establecimiento y sobre las inquietudes y demandas planteadas por el comensal.

Mozos/camareros con gran caudal de conocimiento e información necesarios para orientar y satisfacer al cliente.

Medios de producción que utiliza

Equipos informáticos

Aplicaciones informáticas generales y específicas.

Elementos decorativos.

Menú. Recetario.

Blanco

Utensilios

Complementos

Aderezos.

Insumos. Equipos y maquinas,

Vajilla

Cristalería

Botellas

Saleros

Alacenas

Uniforme

Elementos de decoración.

Mobiliario. Mesas, sillas, carros.

Comanda.

Bandeja.

Comidas y bebidas.

Procesos de trabajo y producción en los que interviene

Chequeo de registro de reservas.

Proceso de Atención al Cliente.

Proceso de Comunicación

Procesamiento de información.

Montaje de mesas durante el proceso de prestación del servicio.

Proceso de prestación del servicio.

Proceso de toma y procesamiento/ gestión de los pedidos.

Proceso de explicación y descripción de oferta.

Técnicas y normas que aplica

Criterios y Normas de calidad

Normas de seguridad e higiene.

Ley 19.587

Criterios de valoración estéticas.

Técnicas de preparación /presentación de alimentos y bebidas.

Normas y Técnicas de manipulación de elementos, comidas y bebidas.

Técnicas de atención al cliente.

Normas de ceremonial y protocolo.

Normas de cortesía.

Técnicas de comunicación

Técnicas de venta.

Técnicas de expresión oral.

Técnicas de corte, espinado, fiambrado, pinzado, etc.

Manual de Métodos y procedimientos del establecimiento.

Datos e informaciones que utiliza

Menú. Recetarios. Disponibilidad de la oferta.

Datos e información del cliente.

Manual de Métodos y procedimientos del establecimiento.

Medios de comunicación interna.

Planillas de reserva.

Comanda.

Información sobre platos y bebidas (competentes, procesos de elaboración, características, tipos de cocción o preparación, etc).

Información de la totalidad de servicios que presta el establecimiento.

Tarifas, planes especiales, promociones y menú del día.

Relaciones funcionales y/o jerárquicas que mantiene en el espacio social de trabajo

Recibe órdenes del personal de supervisión de su área.

Brinda información a los superiores de su área y de otras áreas del establecimiento.

Relación constante con el área de cocina y la caja.

Organiza y coordina el trabajo con otros sectores.

Intercambia información con los miembros del equipo de trabajo.

Funciones que ejerce el profesional	
4. Cerrar el servicio	
Actividades	Criterios de Realización
4.1. Concluir con el servicio de atención al cliente	<ul style="list-style-type: none"> • Se consulta la satisfacción y conformidad del cliente con los servicios ofrecidos. • Se confirma la finalización del servicio con el cliente. • Se verifica los valores en la carta y en las facturas. • Se presenta la cuenta al cliente respetando normas de protocolo. • Se procede con empatía al cobro de la cuenta luego de contar con la conformidad del cliente. • Se consideran y ofrecen sobre el tipo de facturación y las diferentes formas de pago utilizadas por el establecimiento y se explica los procedimientos en cada caso. • Se incorporan datos a la base para la elaboración de perfiles de clientes. • Se aplican reglas de cortesía en el egreso de los destinatarios del establecimiento. Se despide al huésped de manera cortés y servicial agradeciendo habernos elegido y de manera de incentivar su fidelidad o recomendación a otros clientes.
4.2. Realizar tareas de post servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Se retira cubiertos, cristalería, vajilla para su re acondicionamiento y utilización subsiguiente. • Se recogen todos los objetos no utilizados o productos no consumidos y se colocan en el sitio predeterminado. • Se reponen los complementos de servicios y elementos de trabajo. • Se verifica el estado de pulcritud y prolijidad de blanco ya utilizado. • Se dispone el desarme de las mesas después del servicio considerando su reutilización. • Se reponen las mesas. Se alinea el mobiliario de acuerdo a los procedimientos del establecimiento. • Se verifican el estado y las condiciones de los complementos de servicios y elementos de trabajo considerando su reutilización. • Se aplican criterios de optimización del servicio para la agilizar la rotación de las mesas. • Se traslada al área correspondiente el blanco que se considera necesita

	<p>limpieza.</p> <ul style="list-style-type: none">• Se mantienen las condiciones de higiene y seguridad fijadas por el establecimiento.
--	--

Alcances y Condiciones del Ejercicio Profesional en la Función 4

“Cerrar el Servicio.”

Principales resultados esperados de su trabajo

Cierre de caja realizado. Cuenta del cliente cerrado, facturada y cobrada.

Servicios y consumos registrados y controlados.

Pagos realizados y controlados de acuerdo a la forma de pagos y servicios brindados.

Mesas desarmadas, alineadas y acondicionadas.

Blanco considerados no aptos para su uso, llevados al área correspondiente para su limpieza.

Complementos de servicios y elementos de trabajos, repuestos, rellenados y acondicionados.

Clientes asistidos, atendidos y satisfechos.

Clientes informados sobre las inquietudes por el planteadas.

Rotación de las mesas optimizadas.

Elementos y complementos rellenados.

Medios de producción que utiliza

Equipos informáticos

Aplicaciones informáticas generales y específicas.

Menú

Blanco

Utensilios

Complementos

Insumos

Vajilla

Cristalería

Botellas

Saleros

Alacenas

Uniforme

Ordenes de pedidos. Comandas.

Cuenta de los clientes.

Post it de tarjetas de créditos.

Elementos decorativos.

Elementos de limpieza.

Mobiliario. Sillas y carros.

Facturas.

Base de datos del cliente.

Planilla de reservas.

Procesos de trabajo y producción en los que interviene

Técnicas y procesamientos administrativos

Proceso de Atención al Cliente.

Proceso de Comunicación

Procesamiento de información.

Sistematización y procesamientos de los datos administrativos.

Procesos de post servicio.

Facturación y cobro de servicios.

Control de servicios cargados.
Despedida del comensal.
Proceso de explicación y descripción de diversas formas de pagos.
Proceso de registro de datos del cliente.
Reposición, relleno de complementos y de elementos de trabajo.
Acondicionamiento del espacio de trabajo. Mise en place.
Chequeo del registro de reservas.

Técnicas y normas que aplica

Técnicas y procesamientos administrativos.
Criterios y Normas de calidad.
Gestión de documentación inherente a los servicios consumidos.
Normas de ceremonial y protocolo.
Normas de cortesía.
Técnicas de comunicación.
Criterios de optimización del servicio.
Técnicas de atención al cliente.
Normas de seguridad e higiene.
Criterios de valoración estética
Técnicas y Normas de manipulación de elementos.

Datos e informaciones que utiliza

Vales y documentos de prestación de servicios.
Manual de Métodos y procedimientos del establecimiento.
Medios de comunicación interna.
Factura.
Estado de cuenta.
Comanda.
Tarifas, planes especiales, promociones y menú del día.
Información del huésped.
Planilla de reservas.

Relaciones funcionales y/o jerárquicas que mantiene en el espacio social de trabajo

Recibe órdenes del personal de supervisión de su área.
Brinda información a los superiores de su área y de otras áreas del establecimiento.
Relación constante con el área de caja/ administración.
Organiza y coordina el trabajo con otros sectores.

Funciones que ejerce el profesional	
5. Atender y gestionar las quejas y reclamos	
Actividades	Criterios de Realización
5.1. Manejar situaciones problemáticas	<ul style="list-style-type: none"> • Se identifican situaciones problemáticas/ críticas, anomalías e imprevistos. • Se resuelven y manejan satisfactoriamente los problemas, intentando anticiparse a la detección de los mismos por parte de los comensales • Se establecen relaciones de empatía con los clientes. • Se atiende al huésped aplicando reglas de cortesía, y amabilidad. Se busca a mayor satisfacción, confort y seguridad del cliente. • Se comenta con el superior inmediato cualquier irregularidad acontecida durante la jornada.
5.2. Atender solicitudes, reclamos y quejas de los clientes	<ul style="list-style-type: none"> • Se reciben, responden y resuelven satisfactoriamente a solicitudes, quejas y reclamos. • Se indaga en profundidad las quejas, reclamos o problemas surgidos. • Se consulta, en el caso de ser necesario, lo ocurrido con otras áreas del establecimiento. • Se deja asentado las diferentes quejas y reclamos. • Se relaciona con empatía, se comprende las demandas de los clientes con miras a lograr la satisfacción de lo planteado. • Se informa con claridad y se atiende las necesidades de los huéspedes de manera eficaz, oportuna y a tiempo. • Se comunica a los superiores las quejas y reclamos surgidos. • Se recompensa al comensal en el caso de ser necesario. • Se atienden a solicitudes no relacionadas con el servicio gastronómico, como ser pedido de un taxi, una emergencia medica, entre otras.

Alcances y Condiciones del Ejercicio Profesional en la Función 5

“Atender y gestionar las quejas y reclamos.”

Principales resultados esperados de su trabajo

Clientes asistidos, atendidos y satisfechos.

Problemas detectados a tiempo y resueltos satisfactoriamente.

Libro de quejas, reclamos, y sugerencias completado.

Disminución de los niveles de quejas reclamos y problemas por optimización en la prestación de servicios.

Quejas y reclamos recibidos, atendidos y resueltos satisfactoriamente.

Medios de producción que utiliza

Libro de quejas, reclamos, y sugerencias completados.

Listado de teléfonos útiles.

Recompensas para los comensales.

Procesos de trabajo y producción en los que interviene

Proceso de Atención al Cliente.

Proceso de Comunicación

Procesamiento de información.

Resolución de problemas.

Gestión de solicitudes de cliente.

Proceso de explicación y justificación de errores, problemas, etc.

Proceso de registro de problemas, quejas y reclamos.

Proceso de recompensación.

Técnicas y normas que aplica

Criterios y Normas de calidad.

Técnicas de atención al cliente.

Técnicas de resolución de conflictos y manejo de quejas y objeciones.

Técnicas de negociación.

Técnicas de expresión oral.

Técnicas de ceremonial y protocolo.

Normas de cortesía.

Técnicas de comunicación

Criterios de optimización del servicio.

Datos e informaciones que utiliza

Libro de quejas, reclamos, y sugerencias completados.

Información sobre los clientes.

Manual de métodos y procedimientos del establecimiento.

Medios de comunicación interna.

Relaciones funcionales y/o jerárquicas que mantiene en el espacio social de trabajo

Recibe órdenes del personal de supervisión de su área.

Brinda información y se comunica las irregularidades acontecidas a los superiores de su área.

Se comunica a otras áreas del establecimiento que estén comprometidos con la queja o problema de los clientes.