

Norma de
Competencia

Mozo

Sector Turismo



ASOCIACIÓN DE HOTELES DE TURISMO
REPUBLICA ARGENTINA

Asociación de Hoteles de Turismo



FEDERACIÓN EMPRESARIA HOTELERA GASTRONÓMICA
DE LA REPÚBLICA ARGENTINA

**Federación Empresaria Hotelera Gastronómica
de la República Argentina**



**Unión de trabajadores del Turismo, Hoteleros y
Gastronómicos de la República Argentina**



DATOS GENERALES DE LA OCUPACIÓN	
MOZO	
ÁREA DE COMPETENCIA	Turismo.
SUB-ÁREA DE COMPETENCIA	Gastronomía.
ÁREAS OCUPACIONALES	Bares, restaurantes, confiterías, hoteles de diferentes categorías, apart hoteles y complejos hoteleros.
NORMAS GENERALES DE LA ACTIVIDAD	
<ul style="list-style-type: none"> • El marco legal de aplicación esta definida por la ley de riesgos de trabajo, decretos, resoluciones y normas legales establecidas por el PEN, el organismo de control del sistema de aplicación de la ley de riesgos de trabajo en nuestro país, la superintendencia de riesgos del trabajo y el GCBA así como la legislación municipal de cada provincia en particular. • Ley 9688/15. • Ley 19587/72. • Ley de riesgo de trabajo 24557/95. 	
ALCANCES Y CONDICIONES DEL ROL PROFESIONAL	
<ul style="list-style-type: none"> • El mozo atenderá al cliente prestando un servicio que satisfaga sus necesidades. Además, reunirá la información relativa al menú y a la disponibilidad de alimentos y bebidas. También organizará su plaza de trabajo preparando y acondicionará los recursos materiales. Promoverá y venderá los alimentos y bebidas considerando las necesidades de los clientes y los requerimientos de la organización. 	
RELACIONES FUNCIONALES Y JERÁRQUICAS EN EL ESPACIO SOCIAL DE TRABAJO	
<ul style="list-style-type: none"> • Trabaja bajo la supervisión del Maitre y el Gerente o Propietario según tipo de establecimiento. Interactúa con el cocinero y el bartender y pares, por ejemplo: otros mozos o camareros, recepcionista, sommelier o steward. 	
COBERTURA DE LA NORMA DE COMPETENCIA	
<ul style="list-style-type: none"> • Nacional. 	
ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO	
<ul style="list-style-type: none"> • Recopila información sobre bebidas y platos de comida teniendo un contacto fluido con el sector de cocina y barra. • Organiza y acondiciona el área o salón, elementos de trabajo y mantelería. • Atiende y asesora al cliente durante todo el servicio. • Cierra el servicio considerando forma de pagos y demás procedimientos administrativos. • Reacondiciona el salón para nuevos servicios o para el día siguiente. 	

MAPA FUNCIONAL	Mozo
Propósito clave: Atender al cliente prestando un servicio que satisfaga sus necesidades según criterios de establecimiento gastronómico, preservando las normas de seguridad e higiene en la manipulación de alimentos.	
UNIDAD DE COMPETENCIA	ELEMENTOS DE COMPETENCIA
1. Reunir la información relativa al menú según la modalidad de servicio del establecimiento cotejando la existencia de alimentos y bebidas.	<p>1.1 Reunir la información relativa a los platos de comida según la modalidad de servicio del establecimiento y el tipo de menú, cotejando la existencia de sus ingredientes.</p> <p>1.2 Reunir la información relativa a las bebidas según la modalidad de servicio del establecimiento y el tipo de menú, cotejando su disponibilidad y variantes.</p>
2. Organizar su plaza de trabajo preparando y acondicionando los recursos materiales considerando la demanda prevista.	<p>2.1 Preparar y mantener la disponibilidad de los elementos de trabajo y materias primas para el desarrollo de las actividades según modalidad del establecimiento.</p> <p>2.2 Acondicionar y reorganizar el área para el desarrollo de las actividades de acuerdo al servicio previsto.</p> <p>2.3 Armar la mesa en función del servicio a prestar, considerando la demanda requerida.</p> <p>2.4 Retirar los elementos de trabajo y mantelería contemplando las actividades subsiguientes.</p>
3. Atender al cliente en tiempo y forma aplicando reglas de cortesía.	<p>3.1 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.</p> <p>3.2 Presentar el plato en la mesa respondiendo al pedido solicitado atendiendo a nuevos requerimientos.</p> <p>3.3 Cerrar el servicio de atención al cliente considerando formas de pagos y su conformidad.</p>
4. Promover y vender los alimentos y bebidas considerando las necesidades de los clientes y los requerimientos de la organización.	<p>4.1 Promover y vender bebidas considerando las necesidades de los clientes y criterios de comercialización y producción del establecimiento, aplicando criterios de seguridad alimentaria.</p> <p>4.2 Promover y vender alimentos considerando las necesidades de los clientes y criterios de comercialización y producción del establecimiento, aplicando criterios de seguridad alimentaria.</p>

ROL OCUPACIONAL: MOZO		
Título de la unidad de competencia: 1. Reunir la información relativa al menú según la modalidad de servicio del establecimiento cotejando la existencia de alimentos y bebidas.		
Título del elemento de competencia: 1.1 Reunir la información relativa a los platos de comida según la modalidad de servicio del establecimiento y el tipo de menú, cotejando la existencia de sus ingredientes.		
Criterios de desempeño	Evidencias de desempeño	Evidencias de producto
<ul style="list-style-type: none"> • Obtener información de los platos de comida considerando cantidades, ingredientes, tiempo y formas de elaboración de acuerdo a la producción del sector cocina. • Verificar y actualizar la información antes y durante el desarrollo del servicio considerando una comunicación fluida con el sector cocina. • Verificar estado de la carta considerando su actualización, completud, legibilidad y presentación para el servicio. 	<ul style="list-style-type: none"> • Se verifica el estado de la carta considerando su actualización, completud, legibilidad y presentación para el servicio. • Se actualiza información sobre los platos de comida, sus ingredientes, formas de elaboración y tiempos de despacho considerando lo informado por el sector cocina. • Se verifica disponibilidad y faltante de platos elaborados diariamente y por despacho considerando lo informado por cocina. • Se informa sobre posibles platos de comida considerando usos, costumbres y especificaciones de salud de los clientes (vegetarianos, celíacos, regional). • Se informa sobre el menú del día considerando la disponibilidad, la variedad de los platos de comida, el precio y el tiempo de despacho según el tipo de organización. 	<ul style="list-style-type: none"> • Carta verificada de acuerdo a su actualización, completud, legibilidad y presentación para el servicio. • Información reunida y actualizada de los platos de comida, ingredientes, formas de elaboración, tiempos de despacho y disponibilidad. • Información verificada sobre el menú del día y platos ajustables a clientes específicos (vegetarianos, celíacos, étnicos) considerando disponibilidad, precio, variedad y tiempo.
Evidencias de conocimiento		
Conocimiento fundamental		Conocimiento circunstancial
<ul style="list-style-type: none"> • Lectoescritura aplicada a la lectura de cartas. • Formas de elaboración, tiempos y variedades de los platos elaborados. • Atributos para la presentación de la carta. • Ingredientes utilizados en la elaboración de los platos. • Información básicas respecto a necesidades de clientes con problemas específicos de salud o hábitos culturales (vegetarianos, celíacos, etc.). 		<ul style="list-style-type: none"> • Presentación y técnicas de servicio para platos especiales (Ejemplo: fileteado, flambleado, etc.). • Interpretación técnica del menú en otro idioma.
Campo de aplicación		
<ul style="list-style-type: none"> • Bares, restaurantes, confiteras, hoteles, eventos y banquetes, comedores industriales, transporte de pasajeros terrestres, marítimos y aéreos con servicio gastronómico. 		
Guías de evaluación		
<ul style="list-style-type: none"> • Presentación del mozo en el sector Salón y se le solicita: <ul style="list-style-type: none"> ○ Verificar el estado de las cartas y menús. ○ Verificar disponibilidad y faltantes de platos. ○ Verificar tiempos y formas de elaboración. ○ Verificar variantes de menús y platos. 		

ROL OCUPACIONAL: MOZO		
Título de la unidad de competencia: 1. Reunir la información relativa al menú según la modalidad de servicio del establecimiento cotejando la existencia de alimentos y bebidas.		
Título del elemento de competencia: 1.2 Reunir la información relativa a las bebidas según la modalidad de servicio del establecimiento y el tipo de menú, cotejando su disponibilidad y variantes.		
Criterios de desempeño	Evidencias de desempeño	Evidencias de producto
<ul style="list-style-type: none"> • Obtener información de las bebidas considerando cantidades, ingredientes, tiempo y formas de elaboración de acuerdo a la producción del sector barra. • Verificar y actualizar la información antes y durante el desarrollo del servicio considerando una comunicación fluida con el sector barra. • Verificar estado de la carta considerando su actualización, completud, legibilidad y presentación para el servicio. • Verificar los límites de tiempo de despacho de tragos e infusiones de la carta de acuerdo a lo informado por el sector barra y al volumen del servicio. 	<ul style="list-style-type: none"> • Se verifica el estado de la carta de bebidas considerando su actualización, completud, legibilidad y presentación para el servicio. • Se actualiza sobre las variantes de bebidas (tragos, vinos, bebidas sin Alcohol cafetería e infusiones) sus ingredientes, formas de elaboración y técnicas de servicio considerando lo informado por el sector barra. • Se verifica disponibilidad y faltante de bebidas, vinos, insumos de tragos e infusiones elaborados diariamente y por despacho considerando lo informado por el sector barra. • Se informa sobre la variedad de vinos considerando características particulares y teniendo relación con los platos seleccionados. • Se actualiza en modalidades y tiempos de preparado de los diferentes tragos, infusiones y bebidas de la carta de acuerdo a la comunicado por sector barra. • Se informa sobre las promociones diarias, su disponibilidad, la variedad de las bebidas, (vinos, tragos, bebidas sin alcohol e infusiones), el precio y duración de despacho según el tipo de organización. 	<ul style="list-style-type: none"> • Carta verificada de acuerdo a su actualización, completud, legibilidad y presentación para el servicio. • Información reunida y actualizada de bebidas de la carta (vinos, tragos, bebidas sin alcohol e infusiones) ingredientes, formas o técnicas de elaboración, tiempos de despacho, presentación y disponibilidad. • Información verificada sobre los cambios o promociones diarias de las bebidas en carta considerando disponibilidad, precio, variedad y tiempo.
Evidencias de conocimiento		
Conocimiento fundamental		Conocimiento circunstancial
<ul style="list-style-type: none"> • Leer y escribir. • Formas de elaboración, tiempos y variedades de los tragos elaborados e infusiones. • Atributos para la presentación de la carta. • Ingredientes utilizados en la elaboración de los tragos, bebidas sin alcohol e infusiones. • Información básica y elemental sobre la carta de vinos para la sugerencia al cliente. • Información básica respecto a necesidades de clientes con problemas específicos de salud y incorporando alternativas en bebidas y tragos sin alcohol, etc.). 		<ul style="list-style-type: none"> • Presentación y técnicas de servicio para tragos y bebidas especiales (Ejemplo: licuados, batidos, flambleado, etc.). • Interpretación del consumo de bebidas según los requerimientos del cliente. • Presentación y técnicas de servicio de vinos y champagne respetando el ceremonial y protocolo. • Interpretación técnica del menú en otro idioma.

Campo de aplicación
• Bares, restaurantes, confiteras, hoteles, eventos y banquetes, comedores industriales, transporte de pasajeros terrestres, marítimos y aéreos con servicio gastronómico.
Guías de evaluación
• Presentación del mozo en el sector salón y se le solicita: <ul style="list-style-type: none">○ Verificar el estado de las cartas y menús.○ Verificar disponibilidad y faltantes de bebidas.○ Verificar tiempos y formas de elaboración.○ Verificar variantes de Vinos.○ Verificar variantes de promociones.

ROL OCUPACIONAL: MOZO		
Título de la unidad de competencia: 2. Organizar su plaza de trabajo preparando y acondicionando los recursos materiales considerando la demanda prevista.		
Título del elemento de competencia: 2.1 Preparar y mantener la disponibilidad de los elementos de trabajo y materias primas para el desarrollo de las actividades según modalidad del establecimiento.		
Criterios de desempeño	Evidencias de desempeño	Evidencias de producto
<ul style="list-style-type: none"> • Preparar y mantener en estado adecuado los elementos de trabajo a utilizar dependiendo del tipo de servicio y sus variaciones. • Acondicionar los elementos de trabajo antes y durante el servicio, notificando faltantes al superior a cargo. • Reponer los elementos de trabajo de acuerdo a la necesidad del servicio y durabilidad, preservando la seguridad alimentaria. 	<ul style="list-style-type: none"> • Se verifica el estado de los elementos de trabajo (cristalería, vajilla, cubiertos, etc.) considerando la integridad de su estructura y limpieza. • Se repone cristalería y vajilla periódicamente notificando los faltantes al superior a cargo. • Se organiza los elementos de trabajo considerando la variación del servicio para el armado, según el menú o reserva. • Se controla el estado de las materias primas considerando su utilidad y rotación. • En caso de modificación de la estructura de las materias primas (sal, limón, queso rallado, etc.): <ul style="list-style-type: none"> ○ Se informa al superior a cargo considerando la necesidad de su reposición. ○ Se repone las materias primas afectadas de acuerdo a lo indicado por el superior a cargo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Cristalería, vajilla, cubiertos acondicionados para su uso óptimo en el servicio considerando la demanda prevista. • Información verificada sobre la variación de los elementos de trabajo. • Productos y materias primas controladas de acuerdo a su rotación, disponibilidad y durabilidad.
Evidencias de conocimiento		
Conocimiento fundamental		Conocimiento circunstancial
<ul style="list-style-type: none"> • Elementos de trabajo: cristalería, vajilla, cubiertos, etc.; tipos, formas de uso, acondicionamiento, presentación o armado. • Materias primas: pan, queso rallado, sal, aceite, limón etc.; fechas de vencimiento, etc.; formas de presentación, tiempos de rotación, durabilidad de productos perecederos. • Normas de seguridad e higiene de materias primas y de elementos de trabajo. 		<ul style="list-style-type: none"> • Hoja de función o servicio.
Campo de aplicación		
<ul style="list-style-type: none"> • Bares, restaurantes, confiteras, hoteles, eventos y banquetes, comedores industriales, transporte de pasajeros terrestres, marítimos y aéreos con servicio gastronómico. 		
Guías de evaluación		
<ul style="list-style-type: none"> • Presentación del mozo en su plaza y se le solicita: <ul style="list-style-type: none"> ○ Verificar los elementos de trabajo: cristalería, vajilla, cubiertos. ○ Verificar elementos de trabajo para su rápida reposición considerando la variación del servicio. ○ Verificar el estado de las materias primas. 		

ROL OCUPACIONAL: MOZO		
Título de la unidad de competencia: 2. Organizar su plaza de trabajo preparando y acondicionando los recursos materiales considerando la demanda prevista.		
Título del elemento de competencia: 2.2 Acondicionar y reorganizar el área para el desarrollo de las actividades.		
Criterios de desempeño	Evidencias de desempeño	Evidencias de producto
<ul style="list-style-type: none"> • Acondicionar el salón teniendo en cuenta la demanda previa al servicio. • Controlar condiciones de utilidad del mobiliario para el servicio. • Acondicionar el salón considerando la demanda prevista. • Controlar estado del área considerando rotación de turnos de trabajo. • Verificar estado y condiciones de las áreas en la rotación de los turnos de trabajo. • Reorganizar la plaza ante imprevistos o saturación de sectores manteniendo una comunicación fluida con sus pares. 	<ul style="list-style-type: none"> • Se acondiciona el salón para el servicio considerando la demanda prevista. • Se ubica en la plaza asignada considerando estructura general del establecimiento, plano del salón, áreas de servicio, salidas de emergencia, numeración de las mesas y sentido de circulación. • Se controla el estado del mobiliario en la plaza asignada considerando su mantenimiento y condiciones de uso para evitar accidentes. de acuerdo a condiciones para su uso en servicio y previendo accidentes. • Se reorganiza el sector en la rotación de los turnos según reservas o tipo de servicio. • Se reorganiza y acondiciona la plaza durante el servicio considerando posibles imprevistos o saturación de las mismas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Salón organizado y acondicionado para el servicio. • Mobiliario (mesas, sillas, etc.) acondicionado y reemplazado. • Áreas y sectores verificados en su acondicionamiento en cada rotación de turnos. • Sectores o áreas coordinadas y organizadas para evitar saturación.
Evidencias de conocimiento		
Conocimiento fundamental		Conocimiento circunstancial
<ul style="list-style-type: none"> • Plano o croquis del salón: ubicación y numeración de las mesas, sentido de circulación y ubicación de áreas de servicio. • Reconocimiento y verificación del buen estado, tipos, estilos y funcionalidad del mobiliario para un óptimo servicio. • Mobiliario: sillas, mesas, etc. Tipos, estilos, formas/ técnicas de verificación de funcionalidad. • Reglas básicas de presentación del salón. • Procedimientos básicos de evacuación frente a emergencias. 		<ul style="list-style-type: none"> • Procedimientos de distribución de las plazas.
Campo de aplicación		
<ul style="list-style-type: none"> • Bares, restaurantes, confiteras, hoteles, eventos y banquetes, comedores industriales, transporte de pasajeros terrestres, marítimos y aéreos con servicio gastronómico. 		
Guías de evaluación		
<ul style="list-style-type: none"> • Presentación del mozo en su plaza y se le solicita: <ul style="list-style-type: none"> ○ Verificar condiciones de integridad y limpieza del sector para el servicio. ○ Verificar conocimiento de la estructura general del local y sus respectivas salidas de emergencias y servicios del mismo. ○ Verificar el estado del mobiliario. ○ Verificar procedimiento ante emergencias. 		

ROL OCUPACIONAL: MOZO		
Título de la unidad de competencia: 2. Organizar su plaza de trabajo preparando y acondicionando los recursos materiales considerando la demanda prevista.		
Título del elemento de competencia: 2.3 Armar la mesa en función del servicio a prestar, considerando la demanda requerida.		
Criterios de desempeño	Evidencias de desempeño	Evidencias de producto
<ul style="list-style-type: none"> • Controlar condiciones de pulcritud de manteles, servilletas, individuales. • Verificar estado y condiciones de los complementos de servicio y elementos de trabajo a utilizar. • Controlar lineamiento de mesas después del armado para crear una armonía en todo el sector. • Verificar los tiempos de armado y de reposición de mesas para el servicio. 	<ul style="list-style-type: none"> • Se cubre la mesa con mantel o individual considerando higiene, pulcritud y armonía con el resto del salón de acuerdo a los procedimientos del establecimiento. • Se marca el sitio del comensal con plato, individual o silla considerando el tipo de servicio y los procedimientos del establecimiento. • Se dispone complementos del servicio (sal y pimienta, aderezos, azúcar edulcorante, etc. y elementos de trabajo (cubiertos, cristalería, vajilla, etc.). • Se dispone ceniceros limpios considerando futuras reposiciones en el servicio. • Se alinea servilletas sobre platos de sitio o en el sector marcado de acuerdo a condiciones de uso y previniendo accidentes. • Se alinea el mobiliario (sillas, mesas, etc.). de acuerdo a los procedimientos del establecimiento. • Se organiza un tiempo de armado y reposición de mesas dependiendo la variación del servicio. 	<ul style="list-style-type: none"> • Mantelería, servilletas, individuales verificados. • Mesas alineadas y en armonía en el sector. • Complementos y elementos de servicio verificados. • Tiempo verificado en el armado y reposición de mesas considerando la demanda prevista y el tipo de servicio.
Evidencias de conocimiento		
Conocimiento fundamental		Conocimiento circunstancial
<ul style="list-style-type: none"> • Reconocimiento y verificación del estado de mantelería, servilletas, individuales para un buen servicio. • Condiciones de los complementos de servicio y elementos de trabajo. • Condiciones básicas en alineamiento y armonización del sector. • Tiempos de reposición y acondicionamiento de mesas. 		<ul style="list-style-type: none"> • Armado de mesa. • Posicionamiento de elementos.
Campo de aplicación		
<ul style="list-style-type: none"> • Bares, restaurantes, confiteras, hoteles, eventos y banquetes, comedores industriales, transporte de pasajeros terrestres, marítimos y aéreos con servicio gastronómico. 		
Guías de evaluación		
<ul style="list-style-type: none"> • Presentación del mozo en su plaza y se le solicita: <ul style="list-style-type: none"> ○ Verificar condiciones del menú o carta. ○ Verificar armado de una mise-en-place de un servicio básico. ○ Verificar estado de higiene y pulcritud de servilletas, manteles, individuales, etc. 		

ROL OCUPACIONAL: MOZO		
Título de la unidad de competencia: 2. Organizar su plaza de trabajo preparando y acondicionando los recursos materiales considerando la demanda prevista.		
Título del elemento de competencia: 2.4. Retirar los elementos de trabajo y mantelería contemplando las actividades subsiguientes.		
Criterios de desempeño	Evidencias de desempeño	Evidencias de producto
<ul style="list-style-type: none"> • Acondicionar el salón considerando actividades subsiguientes. • Controlar condiciones del mobiliario de acuerdo a requerimientos del servicio. • Controlar condiciones de pulcritud de manteles, servilletas, individuales, para su acondicionamiento. • Verificar estado y condiciones de los complementos de servicio y elementos de trabajo considerando su reutilización. 	<ul style="list-style-type: none"> • Se retira cubiertos, cristalería, vajilla para su re acondicionamiento y utilización subsiguiente. • Se dispone el desarme de las mesas (lencería: cubre, manteles, servilletas, etc.) después del servicio considerando su reutilización. • Se verifica la limpieza y estado de manteles, servilletas, individuales para su acondicionamiento de acuerdo a procedimientos del establecimiento. • Se alinea el mobiliario (sillas, mesas, etc.) de acuerdo a los procedimientos del establecimiento. • Se verifica el estado de los complementos de servicio (sal, limón, queso, etc.) considerando su preservación para un próximo uso en servicio. 	<ul style="list-style-type: none"> • Mesas desarmadas, alineadas y acondicionadas. • Mantelería, servilletas, individuales verificados y llevados al sector de acondicionamiento. • Complementos de servicio y elementos de trabajo acondicionados o repuestos para su utilización.
Evidencias de conocimiento		
Conocimiento fundamental		Conocimiento circunstancial
<ul style="list-style-type: none"> • Reconocimiento y verificación del estado de mantelería, servilletas, individuales para mantener su pulcritud. • Condiciones básicas en alineamiento y armado del salón. • Condiciones básicas de presentación del salón. 		<ul style="list-style-type: none"> • Desarme de mesas. • Procedimiento de distribución de las plazas.
Campo de aplicación		
<ul style="list-style-type: none"> • Bares, restaurantes, confiteras, hoteles, eventos y banquetes, comedores industriales, transporte de pasajeros terrestres, marítimos y aéreos con servicio gastronómico. 		
Guías de evaluación		
<ul style="list-style-type: none"> • Presentación del mozo en su plaza y se le solicita: <ul style="list-style-type: none"> ○ Controlar condiciones de desarme de mesas. ○ Verificar integridad y limpieza de los elementos de trabajo (cristalería, vajilla, cubiertos, etc.). ○ Controlar desarme y alineamiento y armonía del sector. 		

ROL OCUPACIONAL: MOZO		
Título de la unidad de competencia: 3. Atender al cliente en tiempo y forma aplicando reglas de cortesía.		
Título del elemento de competencia: 3.1. Recibir, tomar solicitudes, pedidos y transmitirlos al área correspondiente conforme a las necesidades del cliente, de acuerdo a la disponibilidad de los productos e insumos, aplicando reglas de cortesía.		
Criterios de desempeño	Evidencias de desempeño	Evidencias de producto
<ul style="list-style-type: none"> • Atender al cliente verificando el orden de llegada con la reserva prevista y a la disponibilidad del salón. • Atender al cliente anticipando sus necesidades o requerimientos. • Presentar la carta y tomar el pedido de acuerdo a procedimientos de orden y reglas de cortesía. • Mantener comunicación fluida con otras áreas de acuerdo al servicio. 	<ul style="list-style-type: none"> • Se presenta con la indumentaria, en condiciones de higiene y presentación personal de acuerdo a los procedimientos del establecimiento y a la prestación del servicio. • Se recibe al cliente dando la bienvenida de acuerdo con reglas de cortesía. • Se ubica al cliente en la mesa correspondiente considerando la reserva prevista, sus necesidades y la disponibilidad del salón. • Se identifica personalmente y presenta la carta orientando al cliente de acuerdo a sus necesidades, variedades de menú y disponibilidad de productos. • Se toma el pedido en forma oral o escrita considerando las reglas de cortesía, procedimientos de orden y registro de acuerdo a los requerimientos del servicio y procedimientos del establecimiento. • Se transmite el pedido al área de Cocina y Barra considerando lo solicitado por el cliente y los tiempos de elaboración conforme tipo de servicio y procedimientos del establecimiento. • En caso de eventos y banquetes: <ul style="list-style-type: none"> ○ Se ubica al invitado en la mesa asignada considerando el tipo de servicio acordado para el evento. 	<ul style="list-style-type: none"> • Indumentaria en condiciones de higiene y presentación de acuerdo a procedimientos del establecimiento y a la prestación del servicio. • Cliente ubicado en la mesa de acuerdo a sus necesidades y disponibilidad del salón. • Carta presentada y pedido tomado de acuerdo a variedad del menú, disponibilidad del producto, procedimientos de orden y reglas de cortesía.
Evidencias de conocimiento		
Conocimiento fundamental		Conocimiento circunstancial
<ul style="list-style-type: none"> • Lectoescritura. • Uniforme: criterios de presentación y pulcritud. • Herramientas de comunicación verbal y no verbal. • Reglas de cortesía: cordialidad, empatía, atención, prestancia, vocación de servicio. 		<ul style="list-style-type: none"> • Registro escrito de toma de pedido. • Registro electrónico. • Ceremonial y protocolo. • Idiomas.
Campo de aplicación		
<ul style="list-style-type: none"> • Bares, restaurantes, confiteras, hoteles, eventos y banquetes, comedores industriales, transporte de pasajeros terrestres, marítimos y aéreos con servicio gastronómico. 		

Guías de evaluación

- Presentación del mozo en situación real de trabajo en el ofrecimiento de los diferentes servicios brindados por el establecimiento.
- Verificar formas y técnicas en la forma de recepcionar al cliente dentro de las reglas de cortesía.
- Controlar toma de pedido y tiempo de desarrollo y cotejar el mismo con los sectores.
- Se focaliza la evaluación en los siguientes aspectos de la interacción con el cliente:
 - Claridad en la comunicación.
 - Capacidad de empatía.
 - Tono de voz.
 - Cortesía.
 - Lenguaje corporal.
 - Escucha activa.

ROL OCUPACIONAL: MOZO		
Título de la unidad de competencia: 3. Atender al cliente en tiempo y forma aplicando reglas de cortesía.		
Título del elemento de competencia: 3.2. Servir el pedido en la mesa respondiendo a la solicitud del cliente considerando la correspondencia con lo solicitado y atendiendo a nuevos requerimientos.		
Criterios de desempeño	Evidencias de desempeño	Evidencias de producto
<ul style="list-style-type: none"> • Servir complementos previos verificando tiempos de despacho del pedido requerido. • Identificar necesidades durante el servicio anticipándose a los requerimientos del cliente. • Servir platos y bebidas conforme a la toma de pedido utilizando técnicas de servicio. • Entregar el pedido adecuado al cliente que lo solicitó desarrollando técnicas recordatorias. 	<ul style="list-style-type: none"> • Se sirve complementos previos (manteca, empanadas, paté, quesos saborizados, etc.) al posicionamiento del plato considerando tipo de establecimiento. • Se verifica el plato y bebida despachados con lo solicitado por el cliente, considerando temperatura y presentación final. • Se sirve el plato y bebida frente al cliente considerando la toma de pedido y técnicas de servicio. • Se verifica el pedido consultando al cliente la conformidad con lo requerido. • Se atiende nuevos requerimientos anticipando reposición y nueva toma de pedidos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Complementos servidos de acuerdo a tipo de establecimiento. • Platos y bebidas verificados y servidos considerando su temperatura, presentación final y lo solicitado por el cliente. • Nuevos requerimientos atendidos considerando reposición y nueva toma de pedidos.
Evidencias de conocimiento		
Conocimiento fundamental		Conocimiento circunstancial
<ul style="list-style-type: none"> • Toma de pedido: bebidas, platos, postres y complementos previos. • Técnicas de servicio: temperatura, traslado, tiempos, postura corporal en el servicio, etc. • Códigos propios de la actividad: señas, gestos, etc. • Técnicas recordatorias: características personales, actitudinales, estilos de vestimentas, etc. • Higiene personal y pulcritud indumentaria. • Herramientas de comunicación verbal y no verbal. • Reglas de cortesía: cordialidad, empatía, atención, prestancia, vocación de servicio. 		<ul style="list-style-type: none"> • Registro escrito de toma de pedido. • Ceremonial y protocolo. • Idiomas.
Campo de aplicación		
<ul style="list-style-type: none"> • Bares, restaurantes, confiteras, hoteles, eventos y banquetes, comedores industriales, transporte de pasajeros terrestres, marítimos y aéreos con servicio gastronómico. 		

Guías de evaluación

- Presentación del mozo en situación real de trabajo en el ofrecimiento de los diferentes servicios brindados por el establecimiento.
- Verificar formas y técnicas en la forma de recepcionar al cliente dentro de las reglas de cortesía.
- Controlar toma de pedido y tiempo de desarrollo y cotejar el mismo con los sectores.
- Se focaliza la evaluación en los siguientes aspectos de la interacción con el cliente:
 - Claridad en la comunicación.
 - Capacidad de empatía.
 - Tono de voz.
 - Cortesía.
 - Lenguaje corporal.
 - Escucha activa.

ROL OCUPACIONAL: MOZO		
Título de la unidad de competencia: 3. Atender al cliente en tiempo y forma aplicando reglas de cortesía.		
Título del elemento de competencia: 3.3. Cerrar el servicio de atención al cliente considerando formas de pagos y su conformidad.		
Criterios de desempeño	Evidencias de desempeño	Evidencias de producto
<ul style="list-style-type: none"> • Consultar conformidad del cliente durante el servicio y a la finalización del mismo de acuerdo a los procedimientos del establecimiento. • Recibir el pago considerando las formas y/o sistemas de pago utilizados por el establecimiento y vigentes en el día. 	<ul style="list-style-type: none"> • Se consulta al cliente sobre tipo de facturación y formas de pago de acuerdo a los procedimientos del establecimiento. • En caso de solicitud del cliente: <ul style="list-style-type: none"> ○ Se controla factura considerando los precios que figuran en la carta y las unidades consumidas. ○ Se recibe el pago controlando el valor que figura en la factura. • En caso de pago con tarjeta: <ul style="list-style-type: none"> ○ Se indica al cliente el procedimiento correspondiente en cada caso de acuerdo al sistema de pago. • En caso de solicitud del cliente y de pago con tarjeta: <ul style="list-style-type: none"> ○ Se agrega porcentaje a la facturación final correspondiente a la propina. ○ Se consulta al cliente la conformidad ante el servicio prestado de acuerdo a los procedimientos del establecimiento. 	<ul style="list-style-type: none"> • Pago realizado y controlado de acuerdo a la forma de pago y servicio brindado.
Evidencias de conocimiento		
Conocimiento fundamental		Conocimiento circunstancial
<ul style="list-style-type: none"> • Carta: valores de los productos especificados. • Procedimientos de pago: formas de pago y tipo de facturación. 		<ul style="list-style-type: none"> • Formas y sistemas de pago: efectivo/tarjeta. Procedimientos en cada caso. • Tipos de factura.
Campo de aplicación		
<ul style="list-style-type: none"> • Bares, restaurantes, confiteras, hoteles, eventos y banquetes, comedores industriales, transporte de pasajeros terrestres, marítimos y aéreos con servicio gastronómico. 		
Guías de evaluación		
<ul style="list-style-type: none"> • Ubicación del mozo en su plaza y se le solicita: <ul style="list-style-type: none"> ○ Controlar y verificar condiciones de pago o facturación. ○ Verificar valores en carta y en facturas. 		

ROL OCUPACIONAL: MOZO		
Título de la unidad de competencia: 4. Promover y vender los alimentos y bebidas considerando las necesidades de los clientes y los requerimientos de la organización.		
Título del elemento de competencia: 4.1. Promover y vender bebidas considerando las necesidades de los clientes y criterios de comercialización y producción del establecimiento, aplicando criterios de seguridad alimentaria.		
Criterios de desempeño	Evidencias de desempeño	Evidencias de producto
<ul style="list-style-type: none"> • Obtener información considerando las cantidades, ingredientes, tiempos y formas de elaboración teniendo en cuenta el tipo de promoción en el sector barra. • Mantener comunicación fluida con el sector barra ante modificaciones o nuevas modalidades de promociones. • Controlar y aplicar criterios de seguridad alimentaria durante el transcurso de la actividad promocional. 	<ul style="list-style-type: none"> • Se controla la carta o menú considerando posibles cambios en las promociones. • Se actualiza sobre las promociones (tragos, vinos, bebidas sin Alcohol cafetería e infusiones) sus ingredientes, formas de elaboración y técnicas de servido considerando lo informado por el sector barra. • Se controla las promociones considerando su duración y/o frecuencia (diaria, semanal, mensual), disponibilidad, precio y tiempos de despacho. • Se informa sobre la promoción (happy hour, 2x1, 50% off, descuentos) según disponibilidad y tipo de organización. • Se sugiere bebida a consumir por el cliente considerando criterios de comercialización y punto óptimo del producto. • Se sirve bebidas conforme a la promoción seleccionada. • Se actualiza sobre técnicas y formas de servicios, aplicando criterios de seguridad alimentaria. 	<ul style="list-style-type: none"> • Carta verificada de acuerdo a la variante de promociones. • Información actualizada, en forma, técnicas y tiempo de despacho, disponibilidad y utilización de criterios de seguridad e higiene alimentaria. • Bebidas servidas considerando las necesidades del cliente.
Evidencias de conocimiento		
Conocimiento fundamental		Conocimiento circunstancial
<ul style="list-style-type: none"> • Formas de elaboración, tiempos y variedades de los tragos elaborados e infusiones. • Información básica y elemental sobre las promociones y bebidas de la carta. • Promociones: valores y alcances de la misma. 		<ul style="list-style-type: none"> • Interpretación del consumo de bebidas según los requerimientos del cliente. • Interpretación técnica de las promociones en otro idioma.
Campo de aplicación		
<ul style="list-style-type: none"> • Bares, restaurantes, confiteras, hoteles, eventos y banquetes, comedores industriales, transporte de pasajeros terrestres, marítimos y aéreos con servicio gastronómico. 		
Guías de evaluación		
<ul style="list-style-type: none"> • Se ubica al mozo en su plaza y se le solicita: <ul style="list-style-type: none"> ○ Controlar condiciones (tipos y precios) de la actividad promocional. ○ Verificar valores en carta y en facturas. ○ Verificar actualización y cambios de las promociones. 		

ROL OCUPACIONAL: MOZO		
Título de la unidad de competencia: 4. Promover y vender los alimentos y bebidas considerando las necesidades de los clientes y los requerimientos de la organización.		
Título del elemento de competencia: 4.2. Promover y vender alimentos considerando las necesidades de los clientes y criterios de comercialización y producción del establecimiento, aplicando criterios de seguridad alimentaria.		
Criterios de desempeño	Evidencias de desempeño	Evidencias de producto
<ul style="list-style-type: none"> • Obtener información considerando las cantidades, ingredientes, tiempos y formas de elaboración teniendo en cuenta el tipo de promoción en el sector cocina. • Mantener comunicación fluida con el sector cocina ante modificaciones o nuevas modalidades de promociones. • Controlar y aplicar criterios de seguridad alimentaria durante el transcurso del despacho de alimentos durante la actividad promocional. 	<ul style="list-style-type: none"> • Se controla la carta o menú considerando posibles cambios en las promociones. • se actualiza sobre nuevas promociones de alimentos considerando ingredientes, formas de elaboración y tiempos de despacho, disponibilidad y precio según lo informado por el sector Cocina. • Se controla las promociones considerando su duración y/o frecuencia (diaria, semanal, mensual), disponibilidad, precio y tiempos de despacho. • Se informa sobre la promoción de alimentos (2x1, 50% off, descuentos o menú del día) según disponibilidad y tipo de organización. • Se actualiza sobre manipulación de alimentos y tiempos de consumo considerando criterios de seguridad alimentaria. • Se sirve alimentos conforme a la promoción seleccionada. • Se actualiza sobre técnicas y formas de servicios, aplicando criterios de seguridad alimentaria. • Se sugiere plato a consumir por el cliente considerando criterios de comercialización y punto óptimo del producto. 	<ul style="list-style-type: none"> • Carta verificada de acuerdo a la variante de promociones. • Información actualizada, en forma, técnicas y tiempo de despacho, disponibilidad y utilización de criterios de seguridad e higiene alimentaria. • Alimentos servidos considerando las necesidades y la toma del pedido del cliente.
Evidencias de conocimiento		
Conocimiento fundamental		Conocimiento circunstancial
<ul style="list-style-type: none"> • Formas de elaboración, tiempos y variedades de los alimentos elaborados. • Ingredientes utilizados en la elaboración de los alimentos y platos elaborados. • Información básica y elemental sobre las promociones, alimentos y platos de la carta o menú del día. • Promociones: valores y alcances de la misma. 		<ul style="list-style-type: none"> • Presentación y técnicas de servicio para alimentos y platos especiales. • Interpretación del consumo de alimentos según los requerimientos del cliente. • Interpretación técnica de las promociones de alimentos en otro idioma. • Tipos de promociones.

Campo de aplicación
• Bares, restaurantes, confiteras, hoteles, eventos y banquetes, comedores industriales, transporte de pasajeros terrestres, marítimos y aéreos con servicio gastronómico.
Guías de evaluación
• Se ubica al mozo en su plaza y se le solicita: <ul style="list-style-type: none">○ Controlar y verificar condiciones de la actividad promocional.○ Verificar valores en carta y en facturas.○ Verificar actualización y cambios de las promociones.