ESQUEMA DE CERTIFICACIÓN

REGISTRO DE LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN		
Código de Esquema:		TUR-DIM-2016-0X-012-007
Versión de Esquema:		V-002
Fecha de elaboración:		27/7/2016
1.	**DENOMINACIÓN DEL PERFIL OCUPACIONAL.**	Dirección de Meseros
2.	**ALCANCE DE LA CERTIFICACIÓN.**	Total: La Certificación se realizará sobre el perfil completo (UC1, UC2, UC3)
3. DESCRIPCIÓN DE TRABAJOS Y TAREAS	**3.1 Descripción del/los trabajo/s.**	**UC1 Preparar el servicio de alimentos y bebidas tomando en consideración los procedimientos y protocolos establecidos.** 1.1 Orientar al equipo en las actividades de pre-servicio de acuerdo a las técnicas establecidas cumpliendo normas de higiene, seguridad y salud en el trabajo. 1.2 Verificar el proceso de mise en place tomando en consideración los procedimientos establecidos. **UC2 Presentar el servicio del establecimiento de acuerdo al protocolo de atención al cliente.** 2.1 Recibir y acomodar al cliente en la mesa de acuerdo al protocolo establecido. 2.2 Presentar al cliente el menú y/o carta para la elección del servicio. 2.3 Elaborar y entregar la comanda de acuerdo a procedimientos establecidos. **UC3 Supervisar el servicio de alimentos y bebidas de acuerdo a procedimientos establecidos.** 3.1 Verificar actividades de servicio y post servicio de alimentos y bebidas de acuerdo a técnicas establecidas.
	3.2 Descripción de las/s tarea/s.	**UC1** 1.1 Orientar al equipo en las actividades de pre-servicio de acuerdo a las técnicas establecidas cumpliendo normas de higiene, seguridad y salud en el trabajo. 1.1.1 Elabora un cronograma de trabajo tomando en consideración los procedimientos establecidos. 1.1.2 Designa actividades al equipo de acuerdo a requerimientos establecidos. 1.1.3 Verifica las condiciones del área de trabajo y apariencia e higiene personal del equipo de trabajo de acuerdo a protocolos establecidos. 1.2 Verificar el proceso de mise en place tomando en consideración los procedimientos establecidos. 1.2.1 Verifica los materiales y la cantidad y/o porciones de ingredientes e insumos de acuerdo a los requerimientos establecidos. 1.2.2 Verifica la mantelería, platos, petit menage de acuerdo a requerimientos establecidos. **UC2** 2.1 Recibir y acomodar al cliente en la mesa de acuerdo al protocolo establecido. 2.1.1 Da la bienvenida al cliente y se presenta de manera cortés y amable. 2.1.2 Consulta las preferencias y necesidades del cliente, aplicando las técnicas y protocolos establecidos. 2.1.3 Identifica una mesa adecuada a la preferencia del cliente o según la reservación y disponibilidad. 2.1.4 Retira la silla de la mesa para que el cliente tome asiento. 2.1.5 Ofrece –de ser el caso-un acomodo o silla especial, si existe una persona discapacitada, tercera edad o niño pequeño entre los comensales. 2.2 Presentar al cliente el menú y/o carta para la elección del servicio. 2.2.1 Sugiere al cliente las ofertas del día o bebidas - de ser el caso- de acuerdo a su preferencia. 2.2.2 Brinda información – de ser el caso- sobre los ingredientes, tiempo y forma de preparación de las bebidas seleccionados. 2.2.3 Resuelve las inquietudes del cliente de acuerdo a sus necesidades. 2.3 Elaborar y entregar la comanda de acuerdo a procedimientos establecidos. 2.3.1 Toma el pedido y anota en la comanda los diferentes tipos de alimentos y/o bebidas solicitadas. 2.3.2 Complementa y verifica la comanda tomando en consideración el número de orden de cada bebida y/o coctel, número de personas, nombre de la bebida y/o coctel. **UC3**

		3.1 Verificar actividades de servicio y post servicio de alimentos y bebidas de acuerdo a técnicas establecidas. 3.1.1 Verifica la presentación de la mesa durante el servicio. 3.1.2 Verifica el despacho de platos y bebidas de acuerdo a la comanda realizada y a requerimientos adicionales –de ser el caso-. 3.1.3 Controla el desbarasado de menaje cumpliendo las normas establecidas. 3.1.4 Verifica las actividades de cierre del servicio de acuerdo a procedimientos establecidos 3.1.5 Evalúa el servicio frente al cliente considerando opiniones y sugerencias de los clientes. 3.1.6 Atiende quejas y reclamos considerando procedimientos establecidos.
4. CAPACIDAD REQUERIDA	**4.1 Capacidades o Habilidades.**	**UC1, UC2 y UC3** Manejo de recursos materiales Inspección de productos Manejo de recursos humanos Liderazgo Trabajo en equipo Instrucción/asesoramiento. Orientación de servicio Expresión oral Orientación / asesoramiento Escucha activa. Solución de conflictos
	4.2 Conocimiento.	**UC1, UC2 y UC3** Técnicas de mise en place Códigos y lenguaje de la industria gastronómica. Conocimientos básicos y generales del código del trabajo. Normas de Seguridad y Salud en el trabajo. Técnicas de atención al cliente. Inglés básicas Normas de etiqueta y protocolo Normas de servicio de eventos especiales Historia y principios de combinación y preparación de platos y salsas tradicionales y montaje final de platos Principios básicos de enología, servicio de vinos y técnicas para servir bebidas Seguridad alimentaria Servicio de alimentos y bebidas
5.	**LAS APTITUDES (CUANDO CORREPONDA).**	Al servicio, a recibir órdenes, a trabajo en equipo, a los detalles.
6.	**PRE- REQUISITOS (CUANDO CORRESPONDA).**	Instrucción: Bachiller. Experiencia: 2 años en adelante como mesero. Conocimientos: Inglés basico. Capacitación: En el ultimo año en coctelería, servicio y relaciones humanas. (deseable)
7.	**CÓDIGO DE CONDUCTA (CUANDO CORRESPONDA).**	Será considerado por el OEC, conforme Norma de Reconocimiento SETEC.
8.	**CRITERIOS PARA LA CERTIFICACIÓN.**	1. Aplicación completa y firmada 2. Evidenciar cumplimiento con pre-requisitos físico y digital 3. Cancelar cuota de ser el caso 4. Resultar "competente" en la evaluación del perfil ocupacional 5. Firmar código de ética y conducta determinado por el OEC.
9	**MÉTODOS DE EVALUACIÓN**	Teórico: el postulante será evaluado mediante un banco de preguntas para determinar su conocimiento en el perfil. Deberá alcanzar como mínimo el 80% respuestas acertadas

9.	**INICIAL DE LA CERTIFICACIÓN.**	Práctico: el postulante realizará una evaluación de destrezas (actividades prácticas), para probar que posee las capacidades de todo el perfil. Deberá alcanzar el 100% de la calificación
10.	**TIEMPO DE VIGENCIA**	5 años
11.	**MÉTODO DE VIGILANCIA (DE SER EL CASO) CRITERIO, TIEMPO, FRECUENCIA.**	Conforme lo determine el OEC, en función Norma de Reconociminto.
12.	**CRITERIO PARA SUSPENDER O RETIRAR LA CERTIFICACIÓN**	Resolución No. SE-01-003-2016: "Norma de Reconociminto OEC" en incumplimiento a lo establecido en el Capítulo V
13.	**CRITERIOS PARA CAMBIOS DEL ALCANCE DE LA CERTIFICACIÓN DE SER EL CASO.**	Si existe alguna modificación al perfil ocupacional o norma técnica u otro elemento normativo superior, determinado por el Organismo regulador.
14.	**FECHA APROBACIÓN POR EL COMITÉ DE ESQUEMA.**	