

Sistema Nacional de Formación Profesional	
Sector: Turismo	Código: THG 01
Categoría Ocupacional:	Versión: 02
Fase: Hotelero – Gastronómica	Fecha: 14 de julio 2014
Perfil Profesional: Mozo/a	

	Datos generales de la ocupación
Área de competencia:	Hotelero gastronómico.
Alcances y condiciones:	El mozo/a atiende al cliente brindando un servicio gastronómico de calidad que responda a las particularidades del establecimiento preservando las normas de seguridad e higiene
Relaciones funcionales:	Dependiente. Trabaja en forma individual y/o en equipo
Cobertura normativa:	Nacional

PROPÓSITO CLAVE: Atender al cliente brindando un servicio gastronómico de calidad que responda a las particularidades del establecimiento preservando las normas de seguridad e higiene.

UNIDAD DE COMPETENCIA	ELEMENTOS DE COMPETENCIA
<p>1. Organizar la plaza de trabajo, preparando y acondicionando los recursos materiales, alimentos y bebidas, considerando la demanda prevista.</p>	<p>1.1 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>1.2 Reunir la información referente a la oferta gastronómica según la particularidad del servicio del establecimiento cotejando la existencia de alimentos y bebidas.</p> <p>1.3 Acondicionar y reorganizar el área para el desarrollo de las actividades de acuerdo al servicio previsto.</p> <p>1.4 Preparar la mise en place en función del servicio a prestar, considerando la demanda requerida.</p> <p>1.5 Realizar las tareas delegadas por el superior siempre y cuando se remita a las normas establecidas.</p> <p>1.6 Retirar los elementos de trabajo, cuidando de los mismos, contemplando cada etapa del servicio.</p>
<p>2. Recibir, atender y despedir al cliente en tiempo y forma brindando un servicio de calidad acorde al establecimiento.</p>	<p>2.1 Promover y vender los alimentos y bebidas considerando las necesidades de los clientes y los requerimientos de la organización, contemplando la normativa vigente.</p> <p>2.2 Tomar solicitudes, pedidos y atender al cliente conforme a sus necesidades, de acuerdo a la disponibilidad de los productos e insumos, aplicando reglas de cortesía del establecimiento.</p> <p>2.3 Verificar que el plato cumpla con las especificaciones del producto conjuntamente con el equipo de cocina.</p> <p>2.4 Presentar el plato en la mesa respondiendo al pedido solicitado atendiendo a nuevos requerimientos.</p> <p>2.5 Cerrar el servicio de atención al cliente considerando formas de pagos y su conformidad.</p> <p>2.6 Mantener durante toda la jornada los espacios de la sala en debidas condiciones de higiene y seguridad.</p> <p>2.7 Manejar los tiempos del servicio informando al cliente sobre los mismos en los casos que requiera.</p> <p>2.8 Comunicar al cliente la información necesaria en forma adecuada, según las características del establecimiento, teniendo en cuenta todos los canales de comunicación.</p>
<p>3. Cumplir las normas laborales y de seguridad e higiene estipuladas en el sector de forma transversal a todas las unidades de competencias</p>	<p>3.1 Aplicar y controlar la higiene personal de acuerdo a la normativa vigente.</p> <p>3.2 Realizar el manejo adecuado de los residuos de acuerdo a la normativa vigente.</p> <p>3.3 Realizar la limpieza y controlar el buen estado de equipos, maquinarias y utensilios de acuerdo a la normativa vigente.</p> <p>3.4 Mantener, controlar las áreas de trabajo y las instalaciones en condiciones adecuadas para prevenir los riesgos personales y ambientales.</p>

Ocupación: Mozo/a	
UNIDAD DE COMPETENCIA: 1. Organizar la plaza de trabajo, preparando y acondicionando los recursos materiales, alimentos y bebidas, considerando la demanda prevista.	
ELEMENTO DE COMPETENCIA: 1.1 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: (Resultado + Contenido Evaluativo)	EVIDENCIAS DE DESEMPEÑO:
<ul style="list-style-type: none"> • Los elementos de trabajo a utilizar son preparados y se mantienen en estado adecuado para su uso. • Los elementos de trabajo son acondicionados antes, durante y después del servicio notificando faltantes al superior a cargo. • Los elementos de trabajo son repuestos de acuerdo a las necesidades del servicio preservando la seguridad alimentaria. 	<ul style="list-style-type: none"> • Se verifica el estado de los elementos de trabajo (comanda, 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 organizan los elementos de trabajo y el correspondiente armado del salón de acuerdo al servicio previsto. • Se controla el estado de las materias primas considerando su utilidad y rotación. • Se atiende la modificación de la estructura del servicio y/o de la materia prima. • En caso de modificación del estado de las materias primas: <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.
CAMPO DE APLICACIÓN:	CONOCIMIENTOS REQUERIDOS:
<ul style="list-style-type: none"> • Área de atención al público interior y exterior. • Office. 	<ul style="list-style-type: none"> • Elementos de trabajo: comandas, cristalería, vajilla, cubiertos, etc.; tipos, formas de uso, acondicionamiento, presentación o armado. • Materias primas: fechas de vencimiento, etc.; formas de presentación, tiempos de rotación, durabilidad de productos perecederos.

Ocupación: Mozo/a	
UNIDAD DE COMPETENCIA: 1. Organizar la plaza de trabajo, preparando y acondicionando los recursos materiales, alimentos y bebidas, considerando la demanda prevista	
ELEMENTO DE COMPETENCIA: 1.2 Reunir la información referente a la oferta gastronómica según la particularidad del servicio del establecimiento cotejando la existencia de alimentos y bebidas.	
CRITERIOS DE DESEMPEÑO: (Resultado + Contenido Evaluativo)	EVIDENCIAS DE DESEMPEÑO:
<ul style="list-style-type: none"> • La información sobre platos y bebidas es obtenida considerando cantidades, ingredientes, tiempo y formas de elaboración. • La información es verificada antes y durante el desarrollo del servicio considerando una comunicación fluida con el sector cocina. • El estado de la carta es verificado considerando su actualización, legibilidad y presentación para el servicio. 	<ul style="list-style-type: none"> • Se verifica el estado de la carta considerando su actualización legibilidad y presentación para el servicio. • Se actualiza información sobre los platos, sus ingredientes, formas de elaboración y tiempos de despacho considerando lo informado por el sector cocina. • Se verifica disponibilidad de platos elaborados diariamente considerando lo informado por cocina. • Se informa sobre posibles platos considerando usos, costumbres y especificaciones de salud de los clientes (vegetarianos, celíacos, regional). • Se informa sobre la oferta gastronómica considerando la disponibilidad, la variedad de los platos de comida, el precio y el tiempo del servicio según el tipo de establecimiento. • Se actualiza información sobre la disponibilidad de bebidas.
CAMPO DE APLICACIÓN:	CONOCIMIENTOS REQUERIDOS:
<ul style="list-style-type: none"> • Todo el establecimiento. 	<ul style="list-style-type: none"> • Lectoescritura. • Formas de elaboración, tiempos y variedades de los platos elaborados. • Ingredientes utilizados en la elaboración de los platos. • Información básica respecto a necesidades de clientes con problemas específicos de salud o hábitos culturales (vegetarianos, celíacos, etc.). • Presentación y técnicas de servicio para platos especiales (Ejemplo: fileteado, flambleado, etc.). • Glosario de términos gastronómicos.

Ocupación: Mozo/a	
UNIDAD DE COMPETENCIA: 1. Organizar la plaza de trabajo, preparando y acondicionando los recursos materiales, alimentos y bebidas, considerando la demanda prevista	
ELEMENTO DE COMPETENCIA: 1.3 Acondicionar y reorganizar el área para el desarrollo de las actividades de acuerdo al servicio previsto.	
CRITERIOS DE DESEMPEÑO: (Resultado + Contenido Evaluativo)	EVIDENCIAS DE DESEMPEÑO:
<ul style="list-style-type: none"> • El salón y/o área de trabajo es acondicionado teniendo en cuenta la demanda prevista al servicio. • Las condiciones de utilidad del mobiliario para el servicio son controladas. • El salón y/o área de trabajo son acondicionados considerando la demanda prevista. • El estado y condiciones de las áreas de servicio son verificados en la rotación de los turnos de trabajo. • La plaza es reorganizada 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 aprovisiona las mesas de apoyo, aparadores o gueridones según las necesidades del servicio. • 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. • 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.
CAMPO DE APLICACIÓN:	CONOCIMIENTOS REQUERIDOS:
<ul style="list-style-type: none"> • Área de atención al público interior y exterior • Office • Áreas de soporte 	<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 y/o del establecimiento. • Procedimientos básicos de evacuación frente a emergencias. • Procedimientos de distribución de las plazas.

Ocupación: Mozo/a	
UNIDAD DE COMPETENCIA: 1. Organizar la plaza de trabajo, preparando y acondicionando los recursos materiales, alimentos y bebidas, considerando la demanda prevista	
ELEMENTO DE COMPETENCIA: 1. 4 Prepara la mise en place en función del servicio a prestar, considerando la demanda requerida.	
CRITERIOS DE DESEMPEÑO: (Resultado + Contenido Evaluativo)	EVIDENCIAS DE DESEMPEÑO:
<ul style="list-style-type: none"> Las condiciones de pulcritud de los manteles, servilletas, individuales, etc. son controlados. El estado y condiciones de los complementos de servicio y elementos de trabajo a utilizar es verificado. La alineación de las mesas después del armado es controlada, para crear una armonía en todo el sector. Los tiempos de armado y reposición de mesas para el servicio son verificados. 	<ul style="list-style-type: none"> Se alinea el mobiliario (sillas, mesas, etc.) de acuerdo al servicio y los procedimientos del establecimiento. Se viste la mesa de acuerdo al criterio del servicio, considerando higiene, seguridad, pulcritud y armonía con el resto del salón de acuerdo a los procedimientos del establecimiento. Se marca el sitio del comensal con la silla y menaje correspondiente al servicio y los procedimientos del establecimiento. Se optimiza el tiempo de armado y reposición de mesas dependiendo de la rotación del servicio.
CAMPO DE APLICACIÓN:	CONOCIMIENTOS REQUERIDOS:
<ul style="list-style-type: none"> Área de atención al público interior y exterior Office 	<ul style="list-style-type: none"> Manage y lencería para un buen servicio. Cristalería. 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. Armado de mesa. Posicionamiento de elementos.

Ocupación: Mozo/a	
UNIDAD DE COMPETENCIA: 1. Organizar la plaza de trabajo, preparando y acondicionando los recursos materiales, alimentos y bebidas, considerando la demanda prevista	
ELEMENTO DE COMPETENCIA: 1. 5 Realizar las tareas delegadas por el superior siempre y cuando se remita a las normas establecidas.	
CRITERIOS DE DESEMPEÑO: (Resultado + Contenido Evaluativo)	EVIDENCIAS DE DESEMPEÑO:
<ul style="list-style-type: none"> Las disposiciones del supervisor/a son atendidas. Las disposiciones dadas por el/la supervisor/a son consideradas de acuerdo a las normas establecidas. Las disposiciones establecidas son llevadas a cabo o puestas en consideración ante quien corresponda. 	<ul style="list-style-type: none"> Se está atento a las pautas dadas por el supervisor/a. Se conocen las normas establecidas. Se realizan las tareas asignadas. Se justifica debidamente las instrucciones no cumplidas.
CAMPO DE APLICACIÓN:	CONOCIMIENTOS REQUERIDOS:
<ul style="list-style-type: none"> Todo el establecimiento. 	<ul style="list-style-type: none"> Derechos y obligaciones laborales. Normas de seguridad, salud ocupacional y medio ambiente de la empresa y las definidas a nivel nacional. <ul style="list-style-type: none"> Protocolos de servicio. Reglas de cortesía del establecimiento.

Ocupación: Mozo/a	
UNIDAD DE COMPETENCIA: 1. Organizar la plaza de trabajo, preparando y acondicionando los recursos materiales, alimentos y bebidas, considerando la demanda prevista	
ELEMENTO DE COMPETENCIA: 1. 6 Retirar los elementos de trabajo, cuidando de los mismos, contemplando cada etapa del servicio	
CRITERIOS DE DESEMPEÑO: (Resultado + Contenido Evaluativo)	EVIDENCIAS DE DESEMPEÑO:
<ul style="list-style-type: none"> • El salón es acondicionado considerando actividades subsiguientes. • Las condiciones del mobiliario son controladas de acuerdo a requerimientos del servicio. • Las condiciones de pulcritud de manteles, servilletas, individuales, etc son controladas para su acondicionamiento. • El estado y condiciones de los complementos de servicio y elementos de trabajo son verificados considerando su reutilización. 	<ul style="list-style-type: none"> • Se retira cubiertos, cristalería, vajilla para su re acondicionamiento y utilización subsiguiente. • Se dispone el rearmado de las mesas después del servicio considerando su reutilización inmediata. • 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 (aderezos) considerando su preservación para un próximo uso en servicio.
CAMPO DE APLICACIÓN:	CONOCIMIENTOS REQUERIDOS:
<ul style="list-style-type: none"> • Área de atención al público interior y exterior. • Office. 	<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.

Ocupación: Mozo/a	
UNIDAD DE COMPETENCIA: 2. Recibir, atender y despedir al cliente en tiempo y forma brindando un servicio de calidad acorde al establecimiento.	
ELEMENTO DE COMPETENCIA: 2. 1 Promover y vender los alimentos y bebidas considerando las necesidades de los clientes y los requerimientos de la organización, contemplando la normativa vigente.	
CRITERIOS DE DESEMPEÑO: (Resultado + Contenido Evaluativo)	EVIDENCIAS DE DESEMPEÑO:
<ul style="list-style-type: none"> • La información de alimentos y bebidas es obtenida considerando las cantidades, ingredientes, tiempos y formas de elaboración, y teniendo en cuenta el tipo de promoción en el sector barra y cocina. • La comunicación con el sector barra y cocina es fluida ante modificaciones o nuevas modalidades de promociones. 	<ul style="list-style-type: none"> • Se controla la carta o menú considerando posibles cambios en las promociones. • Se actualiza sobre las promociones 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 y platos a consumir por el cliente considerando criterios de comercialización y punto óptimo del producto. • Se sirve bebidas y alimentos conforme a la promoción seleccionada. • Se actualiza sobre técnicas y formas de servicios, aplicando criterios de seguridad alimentaria.
CAMPO DE APLICACIÓN:	CONOCIMIENTOS REQUERIDOS:
<ul style="list-style-type: none"> • Área de atención al público interior y exterior 	<ul style="list-style-type: none"> • Formas de elaboración, tiempos y variedades de los tragos elaborados e infusiones, así como de platos que integran la oferta gastronómica. • Información básica y elemental sobre las promociones y bebidas de la carta. • Promociones: valores y alcances de la misma. • Conocimientos de cafetería y bar. • Conocimientos de bebidas y coctelería básica. • Normativa Nacional de consumo de bebidas.

Ocupación: Mozo/a	
UNIDAD DE COMPETENCIA: 2. Recibir, atender y despedir al cliente en tiempo y forma brindando un servicio de calidad acorde al establecimiento.	
ELEMENTO DE COMPETENCIA: 2.2 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 del establecimiento.	
CRITERIOS DE DESEMPEÑO: (Resultado + Contenido Evaluativo)	EVIDENCIAS DE DESEMPEÑO:
<ul style="list-style-type: none"> • El cliente es atendido verificando el orden de llegada con la reserva prevista y a la disponibilidad del salón. • El cliente es atendido anticipando sus necesidades o requerimientos. • La carta es presentada y el pedido es tomado de acuerdo a procedimientos de orden y reglas de cortesía. • La comunicación con otras áreas de establecimiento es fluida durante todo el 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: Se ubica al invitado en la mesa asignada considerando el tipo de servicio acordado para el evento.
CAMPO DE APLICACIÓN:	CONOCIMIENTOS REQUERIDOS:
<ul style="list-style-type: none"> • Área de atención al público interior y exterior. 	<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. • Registro escrito de toma de pedido. • Registro electrónico. • Ceremonial y protocolo. •

Ocupación: Mozo/a	
UNIDAD DE COMPETENCIA: 2. Recibir, atender y despedir al cliente en tiempo y forma brindando un servicio de calidad acorde al establecimiento.	
ELEMENTO DE COMPETENCIA: 2. 3 Verificar conjuntamente con el equipo de cocina que el plato cumpla con las especificaciones del producto.	
CRITERIOS DE DESEMPEÑO: (Resultado + Contenido Evaluativo)	EVIDENCIAS DE DESEMPEÑO:
<ul style="list-style-type: none"> Las especificaciones planteadas por el cliente son comunicadas al equipo de cocina. Las especificaciones solicitadas por el cliente son constatadas y corregidas en caso que sea necesario. 	<ul style="list-style-type: none"> Se comunica al equipo de cocina las especificaciones planteadas por el cliente. Se corrobora el cumplimiento de las especificaciones solicitadas por el cliente. Se solicitan los cambios necesarios para cumplir con las especificaciones solicitadas por el cliente en caso de ser necesario.
CAMPO DE APLICACIÓN:	CONOCIMIENTOS REQUERIDOS:
<ul style="list-style-type: none"> Todo el establecimiento. 	<ul style="list-style-type: none"> Normas del establecimiento. Roles y funciones. Protocolos de servicio.

Ocupación: Mozo/a	
UNIDAD DE COMPETENCIA: 2. Recibir, atender y despedir al cliente en tiempo y forma brindando un servicio de calidad acorde al establecimiento.	
ELEMENTO DE COMPETENCIA: 2.4 Presentar el plato en la mesa respondiendo al pedido solicitado atendiendo a nuevos requerimientos.	
CRITERIOS DE DESEMPEÑO: (Resultado + Contenido Evaluativo)	EVIDENCIAS DE DESEMPEÑO:
<ul style="list-style-type: none"> • Los complementos previos son servidos verificando tiempos de despacho del pedido requerido. • Durante el servicio se identifican necesidades anticipándose a los requerimientos del cliente. • Los platos y bebidas son servidos conforme a la toma de pedido utilizando técnicas de servicio. • El pedido es entregado adecuadamente 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.
CAMPO DE APLICACIÓN:	CONOCIMIENTOS REQUERIDOS:
<ul style="list-style-type: none"> • Área de atención al público interior y exterior 	<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. • 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. • Registro escrito de toma de pedido. • Ceremonial y protocolo.

Ocupación: Mozo/a	
UNIDAD DE COMPETENCIA: 2. Recibir, atender y despedir al cliente en tiempo y forma brindando un servicio de calidad acorde al establecimiento.	
ELEMENTO DE COMPETENCIA: 2.5 Cerrar el servicio de atención al cliente considerando formas de pagos y su conformidad.	
CRITERIOS DE DESEMPEÑO: (Resultado + Contenido Evaluativo)	EVIDENCIAS DE DESEMPEÑO:
<ul style="list-style-type: none"> • La conformidad del cliente es consultada durante el servicio y a la finalización del mismo de acuerdo a los procedimientos del establecimiento. • El pago es recibido considerando las formas y/o sistemas de pagos 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. • Se informa en caso que corresponda de bonificaciones, beneficios y descuentos para turistas nacionales e internacionales según la normativa vigente y las características del establecimiento. • En caso de solicitud del cliente: • 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: • 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: • 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.
CAMPO DE APLICACIÓN:	CONOCIMIENTOS REQUERIDOS:
<ul style="list-style-type: none"> • Área de atención al público interior y exterior 	<ul style="list-style-type: none"> • Carta: valores de los productos especificados. • Normativa vigente de beneficios, bonificaciones y descuentos a turistas nacionales y extranjeros. • Información de beneficios, bonificaciones y descuentos del establecimiento para clientes. • Procedimientos de pago: formas de pago y tipo de facturación. • Formas y sistemas de pago: efectivo/tarjeta. Procedimientos en cada caso. • Tipos de factura.

Ocupación: Mozo/a	
UNIDAD DE COMPETENCIA: 2. Recibir, atender y despedir al cliente en tiempo y forma brindando un servicio de calidad acorde al establecimiento.	
ELEMENTO DE COMPETENCIA: 2.6 Mantener durante toda la jornada los espacios de la sala en debidas condiciones de higiene y seguridad.	
CRITERIOS DE DESEMPEÑO: (Resultado + Contenido Evaluativo)	EVIDENCIAS DE DESEMPEÑO:
<ul style="list-style-type: none"> Las condiciones de las áreas de trabajo son re acondicionadas durante en los distintos momentos del servicio. La plaza es Reorganizada ante imprevisto o saturación de sectores manteniendo una comunicación fluida con sus pares. 	<ul style="list-style-type: none"> Se limpian y ordenan las áreas de trabajo durante todo el servicio. Se mantiene comunicación constante con todo el equipo de trabajo.
CAMPO DE APLICACIÓN:	CONOCIMIENTOS REQUERIDOS:
<ul style="list-style-type: none"> Área de atención al público interior y exterior. Office. 	<ul style="list-style-type: none"> Normas del establecimiento. Roles y funciones. Protocolos de servicio.

Ocupación: Mozo/a	
UNIDAD DE COMPETENCIA: 2. Recibir, atender y despedir al cliente en tiempo y forma brindando un servicio de calidad acorde al establecimiento.	
ELEMENTO DE COMPETENCIA: 2.7 Manejar los tiempos del servicio informando al cliente sobre los mismos en los casos que requiera.	
CRITERIOS DE DESEMPEÑO: (Resultado + Contenido Evaluativo)	EVIDENCIAS DE DESEMPEÑO:
<ul style="list-style-type: none"> • Los tiempos de despacho de los platos son conocidos y verificados. • Los tiempos de los platos son informados a los clientes en los casos que requiera. • El plato es solicitado a quién corresponda en tiempo y forma. 	<ul style="list-style-type: none"> • Se solicita información sobre los tiempos de elaboración y despacho de los platos a quién corresponda. • Se comunica a los clientes los tiempos de los platos en los casos requeridos. • Se realiza la solicitud a quien corresponda previendo los tiempos de elaboración.
CAMPO DE APLICACIÓN:	CONOCIMIENTOS REQUERIDOS:
<ul style="list-style-type: none"> • Todo el establecimiento. 	<ul style="list-style-type: none"> • Tiempos generales de elaboración y despacho de platos. • Normas del establecimiento. • Roles y funciones. • Protocolos de servicio.

Ocupación: Mozo/a	
UNIDAD DE COMPETENCIA: 2. Recibir, atender y despedir al cliente en tiempo y forma brindando un servicio de calidad acorde al establecimiento.	
ELEMENTO DE COMPETENCIA: 2.8 Comunicar al cliente en forma adecuada la información necesaria según las características del establecimiento, teniendo en cuenta todos los canales de comunicación.	
CRITERIOS DE DESEMPEÑO: (Resultado + Contenido Evaluativo)	EVIDENCIAS DE DESEMPEÑO:
<ul style="list-style-type: none"> • La comunicación verbal y no verbal son llevadas adelante respetando las reglas de cortesía del establecimiento. • La información brindada es acorde a los requerimientos del cliente. 	<ul style="list-style-type: none"> • Se recibe, atiende y despide al cliente de forma amable y cordial. • Se establece mecanismos de comunicación acorde a las necesidades del cliente. • Se verifica la comprensión del cliente.
CAMPO DE APLICACIÓN:	CONOCIMIENTOS REQUERIDOS:
<ul style="list-style-type: none"> • Todo el establecimiento. 	<ul style="list-style-type: none"> • Reglas de cortesía. • Protocolos de atención al cliente.

Ocupación: Mozo/a	
UNIDAD DE COMPETENCIA: 3 Cumplir las normas laborales y de seguridad e higiene estipuladas en el sector de forma transversal a todas las unidades de competencias	
ELEMENTO DE COMPETENCIA: 3.1 Aplicar y controlar las normas vigentes de higiene personal	
CRITERIOS DE DESEMPEÑO: (Resultado + Contenido Evaluativo)	EVIDENCIAS DE DESEMPEÑO:
<ul style="list-style-type: none"> Las normas de seguridad, higiene y salud, son conocidas y aplicadas. La higiene personal es adecuada para desarrollar la tarea. 	<ul style="list-style-type: none"> Se conservan limpios y en buen estado el uniforme reglamentario. Se mantiene el estado de limpieza y aseo personal requerido. Se evitan prácticas o hábitos, que comprometan la inocuidad de los alimentos. Se respetan y aplican las normas de seguridad, higiene y salud, realizando acciones preventivas.
CAMPO DE APLICACIÓN:	CONOCIMIENTOS REQUERIDOS:
<ul style="list-style-type: none"> Todo el establecimiento 	<ul style="list-style-type: none"> Normas y medidas vigentes y necesarias para asegurar la calidad higiénica sanitaria de los sectores hotelero y gastronómico. Normas de seguridad, salud ocupacional y medio ambiente definidas.

Ocupación: Mozo/a	
UNIDAD DE COMPETENCIA: 3 Cumplir las normas laborales y de seguridad e higiene estipuladas en el sector de forma transversal a todas las unidades de competencias	
ELEMENTO DE COMPETENCIA: 3.2 Realizar el manejo adecuado de los residuos.	
CRITERIOS DE DESEMPEÑO: (Resultado + Contenido Evaluativo)	EVIDENCIAS DE DESEMPEÑO:
<ul style="list-style-type: none"> Las operaciones de recolección, depuración y vertido de los residuos alimentarios y de otros materiales del establecimiento gastronómico se conducen y realizan respetando las normas de protección ambiental. Las normas ambientales son conocidas y aplicadas. 	<ul style="list-style-type: none"> Se realiza la recolección de los distintos tipos de residuos o desperdicios siguiendo los procedimientos establecidos para cada uno de ellos. Se lleva a cabo el almacenamiento de residuos en la forma y lugares específicos establecidos en las instrucciones, de acuerdo con la normativa vigente. Se procura la reducción de desechos durante el servicio. Se conocen y respetan las normas medio ambientales, realizando acciones preventivas.
CAMPO DE APLICACIÓN:	CONOCIMIENTOS REQUERIDOS:
<ul style="list-style-type: none"> Todo el establecimiento 	<ul style="list-style-type: none"> Normas de seguridad, salud ocupacional y medio ambiente definidas.

Ocupación: Mozo/a	
UNIDAD DE COMPETENCIA: 3 Cumplir las normas laborales y de seguridad e higiene estipuladas en el sector de forma transversal a todas las unidades de competencias.	
ELEMENTO DE COMPETENCIA: 3.3 Realizar la limpieza y controlar el buen estado de equipos, maquinarias y utensilios.	
CRITERIOS DE DESEMPEÑO: (Resultado + Contenido Evaluativo)	EVIDENCIAS DE DESEMPEÑO:
<ul style="list-style-type: none"> El estado de los equipos, maquinaria y utensilios de limpieza del establecimiento es acondicionado y controlado de modo que se prolongue su vida útil, no se reduzca su rendimiento y su uso sea más seguro. 	<ul style="list-style-type: none"> Se efectúan las acciones necesarias para la limpieza y desinfección de equipos, máquinas y utillaje de la actividad de gastronomía. Se comprueba que los equipos y las máquinas para la ejecución de las operaciones de limpieza, se encuentran en las condiciones requeridas. Se comprueba que las operaciones de limpieza manual se ejecutan con los productos idóneos, en las condiciones fijadas y con los medios adecuados. Se controlan las operaciones objeto de ejecución manteniendo los parámetros dentro de los límites fijados por las especificaciones e instrucciones de trabajo. Se comprueba que los niveles de limpieza, desinfección o esterilización alcanzados se corresponden con los exigidos por las especificaciones e instrucciones de trabajo Se verifica que los equipos y las máquinas de la actividad del establecimiento quedan en condiciones operativas después de su limpieza. Se depositan en su lugar específico los productos y materiales de limpieza y desinfección, una vez finalizadas las operaciones, para evitar riesgos y confusiones. Se realiza conforme a las indicaciones de uso, el uso de los aparatos y equipos propios de los distintos procesos mantenimiento y seguridad del fabricante.
CAMPO DE APLICACIÓN:	CONOCIMIENTOS REQUERIDOS:
<ul style="list-style-type: none"> Todo el establecimiento. 	<ul style="list-style-type: none"> Normas de seguridad, salud ocupacional y medio ambiente definidas.

Ocupación: Mozo/a	
UNIDAD DE COMPETENCIA: 3 Cumplir las normas laborales y de seguridad e higiene estipuladas en el sector de forma transversal a todas las unidades de competencias	
ELEMENTO DE COMPETENCIA: 3.4 Mantener, controlar las áreas de trabajo y las instalaciones en condiciones adecuadas para prevenir los riesgos.	
CRITERIOS DE DESEMPEÑO: (Resultado + Contenido Evaluativo)	EVIDENCIAS DE DESEMPEÑO:
<ul style="list-style-type: none"> Las áreas de trabajo y las instalaciones del establecimiento y en particular de preparación y servicio de alimentos y bebidas se mantiene controlado dentro de los estándares higiénicos requeridos por la producción y por la normativa vigente. Las normas de seguridad, higiene y salud, se practican de forma adecuada para prevenir los riesgos de las personas y el ambiente. Los riesgos asociados a cada actividad son identificados y se buscan soluciones. 	<ul style="list-style-type: none"> Se verifica que las condiciones ambientales de luz, temperatura, ventilación y humedad son las indicadas para llevar a cabo de modo higiénico las actividades del establecimiento y en particular de almacenamiento, producción y servicio de alimentos y bebidas. Se comunica si es necesario que las características higiénico-sanitarias de las superficies de los techos, paredes y suelos de las instalaciones y, en especial, de aquellas que están en contacto con los alimentos no son las requeridas. Se llevan a cabo prácticas adecuadas para mantener en condiciones los sistemas de desagüe, extracción y evacuación, y los derrames o pérdidas de productos en curso se limpian y eliminan en la forma y con la prontitud exigida. Se mantienen las puertas, ventanas y otras aberturas cerradas o con los dispositivos protectores adecuados para evitar vías de comunicación con el exterior en caso necesario. Se colabora en las acciones necesarias para la limpieza y desinfección de locales y para el control de plagas. Se realizan las operaciones de limpieza y desinfección siguiendo lo señalado en las instrucciones respecto a: Productos que se deben emplear y su dosificación. Condiciones de operación, tiempo, temperatura y presión. Preparación y regulación de los equipos.

	<ul style="list-style-type: none"> • Se depositan los productos y equipos de limpieza y desinfección en su lugar específico para evitar riesgos y confusiones. • Se respetan y aplican, realizando acciones preventivas, correctoras y de emergencia las normas vigentes en la materia y el plan de seguridad e higiene del que disponga, en su caso, el establecimiento, y aplicando las medidas establecidas. • Se conocen y se toman las medidas preventivas establecidas los riesgos primarios. • Se identifican para cada actuación, los equipos de protección individual y los medios de seguridad general y de control utilizándolos y cuidándolos de forma correcta. • Se mantiene libre de elementos que puedan resultar peligrosos y que puedan dificultar la realización de otros trabajos el área de trabajo. • Se manipulan los productos químicos con criterios de seguridad, caducidad, orden. • Se cumplen las medidas de precaución y protección, recogidas en la normativa específica, e indicadas por las señales pertinentes durante la actividad. • Se efectúa la actuación ante posibles situaciones de emergencia siguiendo los procedimientos de control, aviso o alarma establecidos.
CAMPO DE APLICACIÓN:	CONOCIMIENTOS REQUERIDOS:
<ul style="list-style-type: none"> • Todo el establecimiento 	<ul style="list-style-type: none"> • Normas vigentes y necesarias para asegurar la calidad higiénico-sanitaria de la actividad.

Módulos Formativos

UNIDADES DE COMPETENCIA	MÓDULOS	CONTENIDOS
<p>Organizar la plaza de trabajo, preparando y acondicionando los recursos materiales, alimentos y bebidas, considerando la demanda prevista.</p>	<p>Técnicas de Servicio Gastronómico 120 horas reloj.</p>	<ul style="list-style-type: none">• Roles y funciones del mozo.• Tipos de establecimiento, lógicas del negocio y características.• Carta y menú. Como se constituye. Diferencia entre menú y carta. Conocimiento de alimentos.• Conocimiento de bebidas.• Menaje, lencería de comedor y complementos.• Acondicionamiento de materiales para el servicio.• Tipos de servicio y diseños de montaje; protocolos de montaje.
<p>Recibir, atender y despedir al cliente en tiempo y forma brindando un servicio de calidad acorde al establecimiento.</p>	<p>Atención y servicio gastronómico al cliente. 120 horas reloj.</p>	<ul style="list-style-type: none">• Normas básicas de atención al cliente• Etapas del servicio.• Protocolos de servicio.• Ordenes de servicio, Comanda, TPV.• Técnicas de venta.• Glosario gastronómico.• Manejo de inconvenientes, resolución de problemas.• Conocimientos básicos de inglés y portugués.
<p>Cumplir las normas laborales y de seguridad e higiene estipuladas en el sector de forma transversal a todas las unidades de competencias.</p>	<p>Legislación, relaciones laborales y cuidados medioambientales 50 horas reloj.</p>	<ul style="list-style-type: none">• Salud y Seguridad Ocupacional.• Derechos y Obligaciones laborales.• Normativa y cuidado ambiental.• Primeros auxilios