

FICHA DE PERFIL OCUPACIONAL GARZÓN(A)

Nombre Perfil: GARZÓN(A)

Código: P-5600-5131-001-V03

Modalidad de evaluación: Completa

Nivel cualificación: 2

Fecha vigencia: 30/12/2030

Estado Actual: Vigente

Otros nombres de la ocupación

MESERO(A).

Requisitos para el desempeño de la ocupación en contexto laboral

DESEABLE MANEJO DE IDIOMAS.

Requisitos para la evaluación y certificación

NO APLICA.

Propósito principal de la ocupación

GESTIONAR EL SERVICIO A LOS COMENSALES EN ESTABLECIMIENTOS GASTRONÓMICOS, DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTOS INTERNOS, PROTOCOLOS DE ATENCIÓN, ESTÁNDARES DE CALIDAD, PRINCIPIO DE HOSPITALIDAD Y ATENCIÓN INCLUSIVA, DIRECTRICES DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE, NORMATIVA SANITARIA Y LEGISLACIÓN VIGENTE APLICABLE.

Ámbito ocupacional

EL/LA GARZÓN(A) SE DESEMPEÑA EN EL SECTOR DE SERVICIOS GASTRONÓMICOS, PRINCIPALMENTE EN RESTAURANTES, HOTELES, CAFETERÍAS, BARES, CASINOS, SERVICIOS DE CATERING Y OTROS ESTABLECIMIENTOS DE CONSUMO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS. TAMBIÉN PUEDE DESEMPEÑARSE EN OTRAS MODALIDADES COMO SERVICIOS DE BANQUETERÍA, FOOD TRUCKS, CRUCEROS, FERIAS GASTRONÓMICAS Y EVENTOS CORPORATIVOS.

SU ROL ES DE CARÁCTER OPERATIVO Y CONSISTE EN PROPORCIONAR UN SERVICIO INTEGRAL A LOS COMENSALES, ASEGURANDO LA ENTREGA DE ALIMENTOS Y BEBIDAS DE ACUERDO CON PROTOCOLOS DEL ESTABLECIMIENTO, NORMATIVA SANITARIA Y ESTÁNDARES DE CALIDAD. EL NIVEL DE AUTONOMÍA ES PARCIAL, YA QUE DESARROLLA SUS FUNCIONES BAJO LA SUPERVISIÓN DE LA JEFATURA DE SALA, MAÎTRE O ADMINISTRADOR, AUNQUE DISPONE DE CIERTO GRADO DE INDEPENDENCIA EN LA ATENCIÓN DE MESAS Y EJECUCIÓN DE PROCEDIMIENTOS RUTINARIOS.

SU JORNADA LABORAL SUELE ORGANIZARSE POR TURNOS ROTATIVOS, INCLUYENDO FINES DE SEMANA Y FESTIVOS, Y EN ALGUNOS CASOS BAJO LA MODALIDAD DE "TURNO CORTADO", QUE CONTEMPLA PERIODOS DE DESCANSO INTERMEDIOS EN EL DÍA. LOS CONTRATOS PUEDEN SER A JORNADA COMPLETA, PARCIAL O TEMPORALES, DEPENDIENDO DE LA DEMANDA ESTACIONAL Y DEL TIPO DE ESTABLECIMIENTO.

DENTRO DE SUS RESPONSABILIDADES SE INCLUYEN TAREAS DE PRESENTACIÓN PERSONAL E INDUMENTARIA, LAS CUALES CUMPLEN TANTO UN ROL INSTITUCIONAL COMO DE SEGURIDAD LABORAL. ASIMISMO, DEBE INTERACTUAR DE MANERA CONSTANTE CON CLIENTES, COCINA, BARRA Y JEFATURA DE SALA PARA ASEGURAR UN SERVICIO FLUIDO Y EFICIENTE. SU DESEMPEÑO REQUIERE HABILIDADES DE COMUNICACIÓN EFECTIVA, EMPATÍA, RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS Y TRABAJO EN EQUIPO, FUNDAMENTALES PARA RESPONDER ADECUADAMENTE A DISTINTOS CONTEXTOS Y TIPOS DE COMENSALES.

LA OCUPACIÓN CONLLEVA RIESGOS LABORALES QUE EXIGEN EL CUMPLIMIENTO DE MEDIDAS DE PREVENCIÓN DE RIESGOS Y PAUSAS ACTIVAS RECOMENDADAS. EL/LA GARZÓN(A) UTILIZA HERRAMIENTAS COMO BANDEJAS, SISTEMAS DE PUNTO DE VENTA, COMANDAS ELECTRÓNICAS O MANUALES, UTENSILIOS DE SERVICIO Y DISPOSITIVOS MÓVILES DE GESTIÓN. DEPENDIENDO DEL ESTABLECIMIENTO, TAMBIÉN UTILIZAN SISTEMAS DIGITALES PARA LA TOMA DE PEDIDOS, REGISTRO DE VENTAS Y EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN. ADEMÁS, PUEDE REQUERIR CONOCIMIENTO BÁSICO DE IDIOMAS Y NOCIONES CULINARIAS PARA DESCRIBIR Y RECOMENDAR LOS PRODUCTOS DE LA CARTA.

Ámbito normativo de la ocupación

REGLAMENTO SANITARIO DE LOS ALIMENTOS (RSA), D.S. N°977/1996 MINSAL.

NCH 3235:2011 - BUENAS PRÁCTICAS DE MANUFACTURA.

DECRETO 28/2013 SERNATUR - ESTABLECE EL CÓDIGO DE ÉTICA DEL TURISMO (ORIENTACIÓN PARA TRATO AL CLIENTE).

LEY 21.643 - LEY KARIN, SOBRE PREVENCIÓN DEL ACOSO LABORAL, SEXUAL Y VIOLENCIA EN EL TRABAJO.

LEY N 20918 - REGULA TURNOS CORTADOS (CONTRACTUAL Y LABORAL).

LEY 16744 - ESTABLECE PREVENCIÓN DE RIESGOS Y COBERTURA EN CASO DE ACCIDENTES.

LEY 19496 - LEY ACERCA DEL CONSUMIDOR Y SUS DERECHOS.

D.S. N°594/1999 (PUBLICADO 2000) REGLAMENTO SOBRE CONDICIONES SANITARIAS Y AMBIENTALES BÁSICAS EN LOS LUGARES DE TRABAJO.

LEY N°19.925 SOBRE EXPENDIO Y CONSUMO DE BEBIDAS ALCOHÓLICAS.

LEY N°20.660 NUEVA LEY DEL TABACO.

LEY N°20.422 IGUALDAD DE OPORTUNIDADES E INCLUSIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD.

LEY N°20.609 LEY ANTIDISCRIMINACIÓN.

D.S. 44/2024 NUEVO REGLAMENTO DE GESTIÓN PREVENTIVA DE RIESGOS LABORALES. MINTRAB.

SECTORES ASOCIADOS

Sector	Subsector	Área productiva
GASTRONOMÍA, HOTELERÍA Y TURISMO	GASTRONOMÍA	NO DEFINIDA

Organismos sectoriales

OSCL de Gastronomía, Hotelería y Turismo

UNIDADES DE COMPETENCIA

Código UCL	Nombre UCL
U-5600-5131-001-V02	ATENDER AL COMENSAL DURANTE SU ESTADÍA, DE ACUERDO CON PROTOCOLOS DE ATENCIÓN, NECESIDADES ESPECIALES DE LOS COMENSALES, ESTÁNDARES DE CALIDAD, PRINCIPIO DE HOSPITALIDAD Y ATENCIÓN INCLUSIVA, NORMATIVA TRIBUTARIA, NORMATIVA SANITARIA Y LEGISLACIÓN VIGENTE APLICABLE
U-5600-5131-003-V01	PREPARAR EL SERVICIO, DE ACUERDO CON PROTOCOLOS DEL ESTABLECIMIENTO, MISE EN PLACE, REUNIONES DE EQUIPO, PROTOCOLOS DE COMUNICACIÓN, NORMATIVA SANITARIA Y LEGISLACIÓN VIGENTE APLICABLE

LISTA UNIDADES DE COMPETENCIA

Nombre UCL: ATENDER AL COMENSAL DURANTE SU ESTADÍA, DE ACUERDO CON PROTOCOLOS DE ATENCIÓN, NECESIDADES ESPECIALES DE LOS COMENSALES, ESTÁNDARES DE CALIDAD, PRINCIPIO DE HOSPITALIDAD Y ATENCIÓN INCLUSIVA, NORMATIVA TRIBUTARIA, NORMATIVA SANITARIA Y LEGISLACIÓN VIGENTE APLICABLE

Código: U-5600-5131-001-V02

Código CIU: 5600

Código CIUO: 5131

Tipo: Específica

ACTIVIDADES CLAVE

Actividad clave

1.- ORIENTAR AL COMENSAL, DE ACUERDO CON PROTOCOLOS DE BIENVENIDA Y ACCESIBILIDAD, NÚMERO DE COMENSALES, RESERVAS REGISTRADAS, CARACTERÍSTICAS DEL MENÚ, TÉCNICAS DE VENTAS ESTABLECIDAS, ESTÁNDARES DE CALIDAD, PRINCIPIO DE HOSPITALIDAD Y ATENCIÓN INCLUSIVA, NORMATIVA SANITARIA Y LEGISLACIÓN VIGENTE APLICABLE.

Criterios de desempeño

La ubicación del comensal dentro del área de servicio es destinada, de acuerdo con necesidades de los comensales, número de comensales, reservas registradas, protocolos internos de atención, condiciones de accesibilidad, principio de hospitalidad y atención inclusiva, normativa sanitaria y legislación vigente aplicable. Las cartas y menús son presentados, de acuerdo con protocolos de atención del establecimiento, principio de hospitalidad y atención inclusiva, normativa sanitaria y legislación vigente aplicable. Los productos gastronómicos y bebidas del menú son descritos, de acuerdo con solicitud del comensal, características del menú, ingredientes y técnicas culinarias de las preparaciones, principio de hospitalidad y atención inclusiva, normativa sanitaria y legislación vigente aplicable. Las recomendaciones y sugerencias de platos y bebidas son realizadas, de acuerdo con preferencias del comensal, características del menú, ingredientes y técnicas culinarias de las preparaciones, estándares de calidad del servicio, principio de hospitalidad y atención inclusiva, normativa sanitaria y legislación vigente aplicable. Las solicitudes especiales de los comensales son gestionadas, de acuerdo con procedimientos internos de servicio, estándares de calidad, principio de hospitalidad y atención inclusiva, normativa sanitaria y legislación vigente aplicable.

Conocimientos generales

Estrategias de comunicación y promoción aplicadas al servicio de alimentos y bebidas. Fundamentos de comunicación con clientes. Principios de hospitalidad y atención inclusiva.

Conocimientos específicos

Características, ingredientes y técnicas culinarias básicas de los platos y bebidas del menú del establecimiento.

Código Ético del Turismo y normativa de inclusión vigente.

Conocimiento general de "Guía de prácticas no discriminatorias para el buen trato de personas LGBTQIA+" SERNATUR. Conocimiento general de "Guía Neurodivergencias mejorando experiencias turísticas" SERNATUR.

Normativa sanitaria y legal aplicable al servicio de alimentos y bebidas, incluyendo procedimientos de atención inclusiva según Ley N° 20.422 y Ley del Consumidor N° 19.496.

Protocolos internos de presentación y promoción de productos gastronómicos, incluyendo degustaciones formativas autorizadas.

Técnicas de atención inicial a clientes con necesidades específicas.

Técnicas de descripción sensorial y recomendaciones gastronómicas (texturas, sabores, maridajes).

2.- REGISTRAR EL PEDIDO DEL COMENSAL, DE ACUERDO CON PROTOCOLO DE COMUNICACIÓN CON LA COCINA Y BARRA, PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL COMENSAL, ESTÁNDARES DE CALIDAD, NORMATIVA SANITARIA Y LEGISLACIÓN VIGENTE APLICABLE.

Criterios de desempeño

ACTIVIDADES CLAVE**Actividad clave**

Los pedidos de los comensales son registrados, de acuerdo con protocolo de atención y servicio al comensal, estándares de calidad, principio de hospitalidad, normativa sanitaria y legislación vigente aplicable. La información del pedido y modificaciones solicitadas son corroboradas, de acuerdo con protocolo de atención y servicio al comensal, estándares de calidad, principio de hospitalidad y atención inclusiva, normativa sanitaria y legislación vigente aplicable. Las solicitudes especiales de sustitución y restricciones alimentarias del comensal son informadas, de acuerdo con protocolo de comunicación con la cocina, protocolo de atención y servicio al comensal, estándares de calidad, principio de hospitalidad y atención inclusiva, normativa sanitaria y legislación vigente aplicable. Las comandas correspondientes a cocina o barra son distribuidas, de acuerdo con contenido del pedido, corroboración del pedido, protocolo de comunicación con la cocina y barra, estándares de calidad, normativa sanitaria y legislación vigente aplicable. Los nuevos requerimientos del comensal dentro del servicio son atendidos, de acuerdo con protocolos de servicio, registros de comanda, estándares de calidad, principio de hospitalidad y atención inclusiva, normativa sanitaria y legislación vigente aplicable.

Conocimientos generales

Principio de hospitalidad y atención inclusiva. Principios de comunicación efectiva y coordinación interna en servicios gastronómicos.
Principios de registro de pedidos en servicios gastronómicos.

Conocimientos específicos

Procedimientos de registro de alergias y restricciones alimentarias.
Protocolos de confirmación de pedidos con clientes.
Protocolos de coordinación entre sala, cocina y barra durante el servicio. Uso de sistemas de comanda manuales o electrónicos.

3.- SERVIR ALIMENTOS Y BEBIDAS AL COMENSAL, DE ACUERDO CON TÉCNICAS DE SERVICIO, CONTENIDO DE LA COMANDA, ESTÁNDARES DE CALIDAD, PRINCIPIO DE HOSPITALIDAD Y ATENCIÓN INCLUSIVA, NORMATIVA SANITARIA Y LEGISLACIÓN VIGENTE.

Criterios de desempeño

Platos y bebidas son transportados, de acuerdo con técnicas de servicio, seguridad e inocuidad alimentaria, estándares de calidad, normativa sanitaria y legislación vigente aplicable. Platos y bebidas son entregados, de acuerdo con técnicas de servicio, seguridad e inocuidad alimentaria, estándares de calidad, principio de hospitalidad y atención inclusiva, normativa sanitaria y legislación vigente aplicable. La vajilla y menaje desocupados por el comensal son retirados, de acuerdo con técnicas de servicio, seguridad e inocuidad alimentaria, estándares de calidad, principio de hospitalidad y atención inclusiva, normativa sanitaria y legislación vigente aplicable. Los residuos generados durante el servicio al comensal son retirados, de acuerdo con protocolos de servicio, protocolos de gestión de residuos, normativa ambiental, estándares de calidad, principio de hospitalidad y atención inclusiva, normativa sanitaria y legislación vigente aplicable.

Conocimientos generales

Normativa sanitaria para manipulación de alimentos en sala. Principios de seguridad y ergonomía en el transporte de alimentos.

Conocimientos específicos

Manejo de sistemas de cobro electrónico (POS) u otra herramienta similar.
Procedimientos de emisión de boletas y facturas.
Protocolos de recepción y validación de pagos.
Técnicas/protocolos de cierre de servicio y atención final al comensal.

COMPETENCIAS TRANSVERSALES PARA LA EMPLEABILIDAD

Competencia	Indicadores	Estándares
COMUNICACIÓN- COMPRENDE Y SE EXPRESA VERBALMENTE, NO VERBALMENTE Y/O POR ESCRITO, CON DIVERSOS PROPÓSITOS COMUNICATIVOS. EXPRESA SUS OPINIONES Y EMOCIONES CON RESPETO. Entrega y solicita información en un lenguaje técnico, de forma clara y comprensible.	COMPRENDE DIVERSOS MENSAJES ORALES, NO VERBALES, VISUALES Y/O ESCRITOS. Expresa sus opiniones y/o emociones, acorde a las reglas comunicacionales definidas en el ámbito laboral. UTILIZA EL LENGUAJE NO VERBAL COMO HERRAMIENTA DE EXPRESIÓN Y COMPRENSIÓN EN CONTEXTOS COMUNICATIVOS.	Comprende información técnica propia de su ámbito laboral. SE EXPRESA CON DIVERSOS PROPÓSITOS COMUNICATIVOS. Utiliza el lenguaje no verbal como herramienta para expresar y comprender mensajes en diferentes espacios laborales.
CONDUCTA SEGURA Y AUTOCUIDADO- DESARROLLA SU TRABAJO CUMPLIENDO CON LOS PROTOCOLOS DE SEGURIDAD, CON CUIDADO DE LA SALUD Y EL MEDIOAMBIENTE. CUMPLE CON LOS PROTOCOLOS DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL.	CUIDA SU SALUD Y LA DE SUS COMPAÑEROS/AS DE TRABAJO. Identifica posibles riesgos para la seguridad, salud de las personas y/o incumplimientos de los protocolos, informando oportunamente a sus superiores.	Advierte a sus colegas de trabajo de posibles riesgos para la seguridad y salud, tomando la decisión de comunicar a superiores en caso de que sus colegas no tomen las medidas de seguridad necesarias. RESPETA EL MEDIOAMBIENTE Y CUMPLE CON LAS NORMATIVAS MEDIOAMBIENTALES EN SU ÁMBITO LABORAL.
Identifica posibles riesgos medioambientales (derrames, contaminación, incendios, etc.) informando oportunamente a sus superiores y tomando las acciones que estén en su ámbito de responsabilidad.	EFFECTIVIDAD PERSONAL- EJECUTA SU TRABAJO DE FORMA RESPONSABLE Y TRABAJA EN BASE A UNA PLANIFICACIÓN PREVIA.	CUMPLE CON SUS COMPROMISOS LABORALES EN TIEMPO Y FORMA.
Desarrolla las tareas que le han sido encomendadas en el día, de forma ordenada y cumpliendo con los requerimientos del contexto laboral y tiempos solicitado.	MUESTRA UNA CONDUCTA RESPONSABLE DE ACUERDO A LAS NORMAS ESTABLECIDAS.	Comprende las normas generales de la organización y de su ámbito laboral, cumpliéndolas a cabalidad.
TRABAJA DE ACUERDO A PLANIFICACIONES E INSTRUCCIONES.	Organiza su trabajo diario y herramientas a utilizar de acuerdo los objetivos a cumplir e instrucciones de superiores.	INICIATIVA Y APRENDIZAJE PERMANENTE- APLICA EN SU TRABAJO NUEVOS APRENDIZAJES PARA SU DESARROLLO LABORAL, ADAPTÁNDOSE A UN ENTORNO CAMBIANTE.
INCORPORA LOS CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES ADQUIRIDAS PARA SU MEJORAR SU DESEMPEÑO LABORAL.	Identifica nuevas formas de desempeñar su trabajo de forma más eficiente y efectiva, a partir de los nuevos conocimientos y habilidades adquiridas, validando con su jefatura implementarlo de forma permanente.	MUESTRA MOTIVACIÓN POR MANTENER UN APRENDIZAJE CONTINUO.
Identifica sus necesidades de nuevos aprendizajes para el desempeño de sus funciones, solicitando a las personas responsables contar con opciones formativas.	SE ADAPTA A SITUACIONES NUEVAS.	Se adapta a las nuevas tecnologías, métodos y procedimientos de trabajo, informando oportunamente a sus jefaturas de posibles inconvenientes que pudiesen generarse en el proceso de cambio.
RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS- RECONOCE PROBLEMAS Y UTILIZA FUENTES DE INFORMACIÓN PARA IMPLEMENTAR ACCIONES PARA SU RESOLUCIÓN.	IMPLEMENTA Y MONITOREA ACCIONES PARA LA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS, Y EVALÚA SUS RESULTADOS.	Implementa acciones establecidas para la resolución de problemas, en el marco de las atribuciones de su cargo.
RECONOCE LOS PROBLEMAS Y GENERA ACCIONES PARA EVITARLO.	Reconoce situaciones que pueden entenderse como problema dentro de su contexto laboral, entregando información oportuna a quienes pueden apoyar a resolverlo y/o tomando medidas dentro su ámbito de atribución.	TRABAJO EN EQUIPO- TRABAJA COLABORATIVAMENTE EN LAS TAREAS QUE LE CORRESPONDEN, ORIENTADO A OBJETIVOS COMUNES Y AL FORTALECIMIENTO DEL EQUIPO.

COMPETENCIAS TRANSVERSALES PARA LA EMPLEABILIDAD

Competencia	Indicadores	Estándares
GENERA RELACIONES DE COLABORACIÓN Y DE CONFIANZA.	Muestra interés en el bienestar de sus colegas, identificando si alguno requiere apoyo dentro del ámbito laboral.	MUESTRA DISPOSICIÓN A TRABAJAR COLABORATIVAMENTE PARA CUMPLIR CON LOS OBJETIVOS COMUNES.
Ofrece colaboración al equipo de trabajo, para cumplir con los objetivos comunes.	MUESTRA RESPETO POR LA DIVERSIDAD.	Interactúa con las personas de su ámbito laboral, no anteponiendo su posición como correcta o verdadera.

CONOCIMIENTOS

Básicos	Técnicos
N/A	N/A

HERRAMIENTAS, EQUIPOS, MATERIALES y EPP

Categoría	Descripción
HERRAMIENTA	BANDEJAS DE SERVICIO.
HERRAMIENTA	PINZAS DE SERVICIO.
HERRAMIENTA	SACACORCHOS Y DESTAPADORES.
HERRAMIENTA	ROCIADORES Y PAÑOS PARA LIMPIEZA.
HERRAMIENTA	CUCHARAS, TENEDORES Y CUCHILLOS DE SERVICIO.
HERRAMIENTA	LÁPICES Y LIBRETAS PARA COMANDA MANUAL.
EQUIPO	SISTEMAS DE PUNTO DE VENTA (POS) Y TERMINALES DE COBRO ELECTRÓNICO.
EQUIPO	COMANDERAS ELECTRÓNICAS U OTROS DISPOSITIVOS MÓVILES DE GESTIÓN DE PEDIDOS.
EQUIPO	MÁQUINAS DISPENSADORAS DE BEBIDAS.
EQUIPO	CAFETERAS Y EQUIPOS DE SERVICIO DE CAFÉ.
EQUIPO	CALIENTAPLATOS O VITRINAS DE MANTENCIÓN DE TEMPERATURA.
EQUIPO	EQUIPOS DE REFRIGERACIÓN EN ZONA DE SERVICIO (FRÍO BAR).
EQUIPO	DISPOSITIVOS MÓVILES DE GESTIÓN (TABLETS, HANDHELDS, SMARTPHONES PARA COMANDAS ELECTRÓNICAS).
EQUIPO	CARROS CALIENTES O DE CONSERVACIÓN DE ALIMENTOS.
EQUIPO	EQUIPOS DE COMUNICACIÓN INTERNA (RADIOS, INTERCOMUNICADORES, TIMBRES DE COCINA).
MATERIAL	VAJILLA (PLATOS, TAZAS, POCILLOS).
MATERIAL	CRISTALERÍA (COPAS, VASOS, JARRAS).
MATERIAL	CUBERTERÍA.
MATERIAL	MANTELERÍA Y SERVILLETAS (DESECHABLES O DE TELA).
MATERIAL	PETIT MENAJE (SALSERAS, PANERAS, AZUCAREROS).
MATERIAL	CARTAS Y MENÚS IMPRESOS O DIGITALES.
MATERIAL	PRODUCTOS DE SANITIZACIÓN AUTORIZADOS.
MATERIAL	INSUMOS DE APOYO PARA SERVICIO (SERVILLETAS DE PAPEL, BOMBILLAS, PORTA CUENTAS).
ELEMENTO DE PROTECCIÓN PERSONAL	ZAPATOS ANTIDESLIZANTES.
ELEMENTO DE PROTECCIÓN PERSONAL	GUANTES RESISTENTES AL CALOR.
ELEMENTO DE PROTECCIÓN PERSONAL	MASCARILLAS.
ELEMENTO DE PROTECCIÓN PERSONAL	GUANTES DESECHABLES.

HERRAMIENTAS, EQUIPOS, MATERIALES y EPP	
Categoría	Descripción
ELEMENTO DE PROTECCIÓN PERSONAL	UNIFORME O INDUMENTARIA INSTITUCIONAL, QUE CUMPLE FUNCIÓN DE PRESENTACIÓN Y DE SEGURIDAD.

Nombre UCL: PREPARAR EL SERVICIO, DE ACUERDO CON PROTOCOLOS DEL ESTABLECIMIENTO, MISE EN PLACE, REUNIONES DE EQUIPO, PROTOCOLOS DE COMUNICACIÓN, NORMATIVA SANITARIA Y LEGISLACIÓN VIGENTE APLICABLE

Código: U-5600-5131-003-V01

Código CIU: 5600

Código CIUO: 5131

Tipo: Específica

ACTIVIDADES CLAVE

Actividad clave

1.- PARTICIPAR EN REUNIONES PREVIAS AL SERVICIO, DE ACUERDO CON LA PLANIFICACIÓN DEL TURNO, PROTOCOLOS DEL ESTABLECIMIENTO, NORMA SANITARIA Y NORMATIVA VIGENTE APLICABLE.

Criterios de desempeño

La información sobre menú y productos disponibles es registrada, de acuerdo con procedimientos internos, protocolos de registro de información relevante para el servicio y legislación vigente aplicable. Las observaciones sobre reservas y necesidades especiales de los clientes son registradas, de acuerdo con protocolos de comunicación interna, normativa sanitaria y legislación vigente aplicable. Las responsabilidades individuales son conocidas, de acuerdo con la organización del servicio, indicaciones de jefatura, protocolos internos y legislación vigente aplicable. Las necesidades operativas del servicio que involucran a cocina y barra son coordinadas, de acuerdo con la planificación del turno, protocolos de comunicación interna, la organización del servicio, indicaciones de jefatura y legislación vigente aplicable. Las preparaciones ofrecidas durante el servicio son degustadas, de acuerdo con estrategias de ventas, protocolos de servicio, protocolos de comunicación interna, normas sanitarias y legislación vigente aplicable.

Conocimientos generales

Fundamentos de organización de servicios gastronómicos. Principios de trabajo en equipo y comunicación interna en servicios gastronómicos.

Conocimientos específicos

Manejo de cartas y menús del establecimiento.

Procedimientos de reuniones informativas de turno.

Protocolos de comunicación entre sala, cocina y barra. Protocolos de registro de información relevante para el servicio.

2.- PREPARAR MISE EN PLACE, DE ACUERDO CON PROTOCOLOS DE MONTAJE, CONDICIONES DE ACCESIBILIDAD, INDICACIONES DE JEFATURA, NORMATIVA SANITARIA Y LEGISLACIÓN VIGENTE APLICABLE.

Criterios de desempeño

La disposición del montaje es revisada, de acuerdo con condiciones de accesibilidad, tránsito seguro, prevención de riesgos, protocolos de montaje y legislación vigente aplicable. La vajilla, cristalería y cubiertos son dispuestos, de acuerdo con protocolos de montaje y reglamento sanitario de los alimentos y legislación vigente aplicable. La mantelería y elementos de apoyo son colocados, de acuerdo con estándares de presentación institucionales, protocolos de montaje y legislación vigente aplicable. La reposición de los insumos de servicio es comprobada, de acuerdo con procedimientos internos, protocolos de montaje, reglamento sanitario de los alimentos y legislación vigente aplicable.

Conocimientos generales

Principios de higiene y manipulación segura de utensilios.

Protocolos de montaje de mesas y estaciones de servicio.

Conocimientos específicos

Métodos de sanitización de utensilios y superficies.

Procedimientos de control y reposición de insumos.

Técnicas de mise en place en distintos tipos de servicio.

Uso de bandejas, pinzas u otra herramienta que cumpla el mismo propósito.

ACTIVIDADES CLAVE

Actividad clave

3.- MANTENER LA LIMPIEZA Y ORDEN DEL ÁREA DE SERVICIO ASIGNADA, DE ACUERDO CON NORMATIVA SANITARIA, PROTOCOLOS INTERNOS DE HIGIENE Y NORMATIVA VIGENTE APLICABLE.

Criterios de desempeño

La plaza de trabajo asignada durante el servicio es higienizada, de acuerdo con protocolos internos de servicio, estándares de calidad, reglamento sanitario de los alimentos y legislación vigente aplicable. Los materiales para la higienización del área de servicio asignada son identificados, de acuerdo con tipo de higienización, protocolos internos de limpieza, estándares de calidad, normativa sanitaria y legislación vigente aplicable. Los residuos del área de servicio asignada son gestionados, de acuerdo con procedimientos de internos del establecimiento, estándares de calidad, normativa sanitaria y legislación vigente aplicable.

Conocimientos generales

Normativa sanitaria básica en establecimientos gastronómicos. Principios de higiene y seguridad ocupacional.

Conocimientos específicos

Procedimientos de disposición de residuos sólidos y líquidos.

Protocolos de limpieza de comedores y áreas de servicio.

Técnicas de orden y reposición de mantelería y menaje.

Uso de productos de limpieza autorizados para áreas gastronómicas.

COMPETENCIAS TRANSVERSALES PARA LA EMPLEABILIDAD

Competencia	Indicadores	Estándares
COMUNICACIÓN- COMPRENDE Y SE EXPRESA VERBALMENTE, NO VERBALMENTE Y/O POR ESCRITO, CON DIVERSOS PROPÓSITOS COMUNICATIVOS.	COMPRENDE DIVERSOS MENSAJES ORALES, NO VERBALES, VISUALES Y/O ESCRITOS.	Comprende información técnica propia de su ámbito laboral.
EXPRESA SUS OPINIONES Y EMOCIONES CON RESPETO.	Expresa sus opiniones y/o emociones, acorde a las reglas comunicacionales definidas en el ámbito laboral.	SE EXPRESA CON DIVERSOS PROPÓSITOS COMUNICATIVOS.
Entrega y solicita información en un lenguaje técnico, de forma clara y comprensible.	UTILIZA EL LENGUAJE NO VERBAL COMO HERRAMIENTA DE EXPRESIÓN Y COMPRENSIÓN EN CONTEXTOS COMUNICATIVOS.	Utiliza el lenguaje no verbal como herramienta para expresar y comprender mensajes en diferentes espacios laborales.
CONDUCTA SEGURA Y AUTOCUIDADO- DESARROLLA SU TRABAJO CUMPLIENDO CON LOS PROTOCOLOS DE SEGURIDAD, CON CUIDADO DE LA SALUD Y EL MEDIOAMBIENTE.	CUIDA SU SALUD Y LA DE SUS COMPAÑEROS/AS DE TRABAJO.	Advierte a sus colegas de trabajo de posibles riesgos para la seguridad y salud, tomando la decisión de comunicar a superiores en caso de que sus colegas no tomen las medidas de seguridad necesarias.
CUMPLE CON LOS PROTOCOLOS DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL.	Identifica posibles riesgos para la seguridad, salud de las personas y/o incumplimientos de los protocolos, informando oportunamente a sus superiores.	RESPETA EL MEDIOAMBIENTE Y CUMPLE CON LAS NORMATIVAS MEDIOAMBIENTALES EN SU ÁMBITO LABORAL.
Identifica posibles riesgos medioambientales (derrames, contaminación, incendios, etc.) informando oportunamente a sus superiores y tomando las acciones que estén en su ámbito de responsabilidad.	EFFECTIVIDAD PERSONAL- EJECUTA SU TRABAJO DE FORMA RESPONSABLE Y TRABAJA EN BASE A UNA PLANIFICACIÓN PREVIA.	CUMPLE CON SUS COMPROMISOS LABORALES EN TIEMPO Y FORMA.
Desarrolla las tareas que le han sido encomendadas en el día, de forma ordenada y cumpliendo con los requerimientos del contexto laboral y tiempos solicitado.	MUESTRA UNA CONDUCTA RESPONSABLE DE ACUERDO A LAS NORMAS ESTABLECIDAS.	Comprende las normas generales de la organización y de su ámbito laboral, cumpliéndolas a cabalidad.

COMPETENCIAS TRANSVERSALES PARA LA EMPLEABILIDAD

Competencia	Indicadores	Estándares
TRABAJA DE ACUERDO A PLANIFICACIONES E INSTRUCCIONES.	Organiza su trabajo diario y herramientas a utilizar de acuerdo los objetivos a cumplir e instrucciones de superiores.	INICIATIVA Y APRENDIZAJE PERMANENTE- APLICA EN SU TRABAJO NUEVOS APRENDIZAJES PARA SU DESARROLLO LABORAL, ADAPTÁNDOSE A UN ENTORNO CAMBIANTE.
INCORPORA LOS CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES ADQUIRIDAS PARA SU MEJORAR SU DESEMPEÑO LABORAL.	Identifica nuevas formas de desempeñar su trabajo de forma más eficiente y efectiva, a partir de los nuevos conocimientos y habilidades adquiridas, validando con su jefatura implementarlo de forma permanente.	MUESTRA MOTIVACIÓN POR MANTENER UN APRENDIZAJE CONTINUO.
Identifica sus necesidades de nuevos aprendizajes para el desempeño de sus funciones, solicitando a las personas responsables contar con opciones formativas.	SE ADAPTA A SITUACIONES NUEVAS.	Se adapta a las nuevas tecnologías, métodos y procedimientos de trabajo, informando oportunamente a sus jefaturas de posibles inconvenientes que pudiesen generarse en el proceso de cambio.
RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS- RECONOCE PROBLEMAS Y UTILIZA FUENTES DE INFORMACIÓN PARA IMPLEMENTAR ACCIONES PARA SU RESOLUCIÓN.	IMPLEMENTA Y MONITOREA ACCIONES PARA LA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS, Y EVALÚA SUS RESULTADOS.	Implementa acciones establecidas para la resolución de problemas, en el marco de las atribuciones de su cargo.
RECONOCE LOS PROBLEMAS Y GENERA ACCIONES PARA EVITARLO.	Reconoce situaciones que pueden entenderse como problema dentro de su contexto laboral, entregando información oportuna a quienes pueden apoyar a resolverlo y/o tomando medidas dentro su ámbito de atribución.	TRABAJO EN EQUIPO- TRABAJA COLABORATIVAMENTE EN LAS TAREAS QUE LE CORRESPONDEN, ORIENTADO A OBJETIVOS COMUNES Y AL FORTALECIMIENTO DEL EQUIPO.
GENERA RELACIONES DE COLABORACIÓN Y DE CONFIANZA.	Muestra interés en el bienestar de sus colegas, identificando si alguno requiere apoyo dentro del ámbito laboral.	MUESTRA DISPOSICIÓN A TRABAJAR COLABORATIVAMENTE PARA CUMPLIR CON LOS OBJETIVOS COMUNES.
Ofrece colaboración al equipo de trabajo, para cumplir con los objetivos comunes.	MUESTRA RESPETO POR LA DIVERSIDAD.	Interactúa con las personas de su ámbito laboral, no anteponiendo su posición como correcta o verdadera.

CONOCIMIENTOS

Básicos

N/A

Técnicos

N/A

HERRAMIENTAS, EQUIPOS, MATERIALES y EPP

Categoría	Descripción
HERRAMIENTA	BANDEJAS DE SERVICIO.
HERRAMIENTA	PINZAS DE SERVICIO.
HERRAMIENTA	SACACORCHOS Y DESTAPADORES.
HERRAMIENTA	CUCHARAS, TENEDORES Y CUCHILLOS DE SERVICIO.
HERRAMIENTA	ROCIADORES Y PAÑOS PARA LIMPIEZA FINA PREVIA.
HERRAMIENTA	LÁPICES Y LIBRETAS PARA COMANDA MANUAL.
EQUIPO	SISTEMAS DE PUNTO DE VENTA (POS) Y TERMINALES DE COBRO ELECTRÓNICO.
EQUIPO	COMANDERAS ELECTRÓNICAS U OTROS DISPOSITIVOS MÓVILES DE GESTIÓN DE PEDIDOS.
EQUIPO	MÁQUINAS DISPENSADORAS DE BEBIDAS.
EQUIPO	CAFETERAS Y EQUIPOS DE SERVICIO DE CAFÉ.
EQUIPO	CALIENTAPLATOS O VITRINAS DE MANTENCIÓN DE TEMPERATURA.

HERRAMIENTAS, EQUIPOS, MATERIALES y EPP	
Categoría	Descripción
EQUIPO	EQUIPOS DE REFRIGERACIÓN EN ZONA DE SERVICIO (FRÍO BAR).
EQUIPO	DISPOSITIVOS MÓVILES DE GESTIÓN (TABLETS, HANDHELDS, SMARTPHONES PARA COMANDAS ELECTRÓNICAS).
EQUIPO	CARROS CALIENTES O DE CONSERVACIÓN DE ALIMENTOS.
EQUIPO	EQUIPOS DE COMUNICACIÓN INTERNA (RADIOS, INTERCOMUNICADORES, TIMBRES DE COCINA).
MATERIAL	VAJILLA (PLATOS, TAZAS, POCILLOS).
MATERIAL	CRISTALERÍA (COPAS, VASOS, JARRAS).
MATERIAL	CUBERTERÍA.
MATERIAL	MANTELERÍA Y SERVILLETAS (DESECHABLES O DE TELA).
MATERIAL	PETIT MENAJE (SALSERAS, PANERAS, AZUCAREROS).
MATERIAL	CARTAS Y MENÚS IMPRESOS O DIGITALES.
MATERIAL	PRODUCTOS DE SANITIZACIÓN AUTORIZADOS.
MATERIAL	INSUMOS DE APOYO PARA SERVICIO (SERVILLETAS DE PAPEL, BOMBILLAS, PORTA CUENTAS).
ELEMENTO DE PROTECCIÓN PERSONAL	ZAPATOS ANTIDESLIZANTES.
ELEMENTO DE PROTECCIÓN PERSONAL	GUANTES RESISTENTES AL CALOR.
ELEMENTO DE PROTECCIÓN PERSONAL	MASCARILLAS.
ELEMENTO DE PROTECCIÓN PERSONAL	GUANTES DESECHABLES.
ELEMENTO DE PROTECCIÓN PERSONAL	UNIFORME O INDUMENTARIA INSTITUCIONAL, QUE CUMPLE FUNCIÓN DE PRESENTACIÓN Y DE SEGURIDAD.