



MESERO POLIVALENTE EN BASE A COMPETENCIAS LABORALES

CONTENIDO:

Módulo 1 Servicios de mesero polivalente

Atención al cliente

Recibir, guiar y acomodar al cliente en la mesa o en el área en la que se realizará el servicio.

Estándares para recibir, acomodar a un cliente en un área de servicio.

Tipos de clientes

Presentación de menú o carta

Definición de carta y de menú, su contenido, nuevas tendencias.

Procedimientos para toma y/o anulación de pedidos.

Entrega de las demandas en cocina o barra.

Servir al cliente

Procedimiento para atención de pedidos y solicitudes simultáneas.

Servicio de bebidas, platillos, postres, café, refrigerios, canapés, bocaditos de dulce y sal.

Técnicas de servicio avanzadas: servicio a la inglesa, servicio a la francesa, servicio a la rusa.

Finalizar la atención

Comunicación con el cajero.

Presentación de la cuenta.

Recepción de pago y despedida.

Atención del punto de venta

Cuidado y arreglo del punto de venta

Técnicas para representar y vender en un punto de venta.

Operar equipos del salón y del punto de venta

Procedimientos para operar con seguridad:

Calentadores, máquinas de café y otras bebidas, comandas electrónicas.

Módulo 2 Seguridad alimentaria

El micromundo

Intoxicación por alimentos

Enfermedades transmitidas por los alimentos

Alimentos potencialmente peligrosos

Contaminación cruzada

Uso de termómetros

Las temperaturas



El manipulador

Higiene personal del manipulador de alimentos

Mantener las manos y uñas higienizadas: antes de iniciar el trabajo, después de ir al baño, estornudar o toser.

Mantener los requisitos básicos de higiene corporal, vestuario y calzado.

El sitio de trabajo

Procedimientos de higiene y seguridad en el local de trabajo.

Higiene de equipos y utensilios.

Higiene correcta de las superficies que tendrán contacto con los alimentos y/o bebidas.

Manejo de la basura.

Uso de desinfectantes, tipos y dosificación.

Limpieza y desinfección del ambiente de trabajo.

Los alimentos

Controlar la calidad de los alimentos y bebidas a ser servidos

Cuidar de la seguridad alimentaria en el trato con alimentos y bebidas, para evitar la contaminación cruzada.

Requisitos sanitarios para compra, recepción y almacenamiento de los alimentos.

Higiene en la preparación, servicio y transporte de alimentos.

Reglas de oro de OMS

Módulo 3 Comunicación y expresión

La comunicación

Proceso comunicativo

Barreras de la comunicación

Clasificación de la comunicación

Por el emisor y el receptor

Por el medio

Por el mensaje

Por el contexto

Propósitos de la comunicación

Informar

Entretener

Persuadir

Expresión oral

Análisis de la expresión oral

Técnicas de expresión

Diferencias de la comunicación oral y escrita

Análisis de la comunicación oral y de la comunicación escrita



Vicios de dicción
Clasificación y corrección

Lectura fonética y semántica
Caracterización

Módulo 4 Convivencia en el trabajo

Atender al huésped y al público
Tratamiento de diferencias individuales y/o culturales de los clientes.
Tratamiento a personas especiales.

Actuar en situaciones que involucren conflicto
Estrategias para solucionar problemas en forma armónica
Estrategias de negociación de conflictos.

Resolver situaciones fuera de los procedimientos establecidos
Estudio de la situación fuera de la rutina
Identificar posibles soluciones
Involucrar a las personas adecuadas y apoyar en la solución del conflicto.

Trabajo en equipo
Técnicas de trabajo en equipo
Ventajas del trabajo en equipo
Formación de equipos de trabajo

Módulo 5 Calidad en la atención

Calidad en el turismo
Concepto y principios de la calidad en la atención.
Estándares e indicadores de la calidad de la atención al cliente.
Las claves del servicio.
Apoyo al huésped: Entrega de información sobre la ciudad, el establecimiento y sus servicios; aclarar dudas sobre cambios de moneda extranjera; informar al huésped sobre condiciones de seguridad, precios tarifas, horarios, transporte, servicios de emergencia médica.

Nexo entre el huésped y los otros departamentos del establecimiento
Tramitar los pedidos del huésped a los responsables del servicio en el establecimiento en el menor tiempo requerido, realizar el seguimiento y resolver posibles problemas.
Entrega de mensajes y encomiendas a los huéspedes.

La satisfacción del cliente
Identificación y atención de las necesidades del cliente para asegurar su satisfacción.
Métodos de investigación de satisfacción del huésped.



Fidelización del cliente, base de la rentabilidad y el crecimiento de la empresa.

Módulo 6 Presentación y conducta profesional

Aplicar comportamientos éticos con los clientes y colegas
Evitar los daños y desperdicios de los bienes de la empresa
Observar medidas de seguridad
Relaciones laborales cordiales y respetuosas
Cumplimiento de horarios de trabajo
Manejo de las situaciones que involucren la vida particular y/o pública de clientes y equipo de trabajo, sigilo y discreción.

Presentación personal

Cuidados personales para el hombre
Cuidados personales para la mujer
 Higiene personal
 Postura corporal
 Amabilidad y cortesía
Mantenimiento del vestuario y uso de accesorios.

Módulo 7 Salud y seguridad en el trabajo

Cuidado de la salud y seguridad personal, de los clientes y del establecimiento.
Cuidar la salud, evitar formas de trabajo perjudiciales para la salud.
Cuidado de utensilios, equipos y objetos para evitar accidentes.

Aplicar normas y procedimientos en situaciones de emergencia.
Diferencias entre amenaza, riesgo y siniestro.
Factores de riesgo en el área de trabajo.
Operación de sistemas de alarma.
Servicios de emergencia básicos.

EVALUACIÓN:

Se evaluará a los cursantes a través de los siguientes parámetros:

- Desempeño personal durante la capacitación.
- Evaluaciones permanentes, teórico-prácticas.

CERTIFICACIÓN:

Los participantes recibirán su certificado de asistencia al curso si cumplen con el 80% de asistencia y 80. % de evaluación.



MATERIALES QUE SE REQUERIRÁ:

- Computador (CPU)
- Infocus (proyector)
- Pizarra de tiza líquida
- Mantelería, Cubertería, Cristalería, entre otros elementos.
- Taller de Restaurantes