NORMA TÉCNICA DE COMPETENCIA LABORAL

I.- Datos Generales

Código: NUIRN001.01

Título: Atención a comensales en servicio de especialidades

Propósito de la Norma Técnica de Competencia Laboral:

Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que se desempeñan como meseros en establecimientos en donde se expenden alimentos y bebidas de especialidad. Asimismo, puede ser referente para el desarrollo de programas de capacitación y de formación basados en NTCL.

Comité de Normalización de Competencia Laboral que la desarrolló:

Industria Restaurantera Nacional

Fecha de aprobación por el Comité Técnico del CONOCER:

20/08/2009

Fecha de publicación en el D.O.F:

06/10/2009

Nivel de competencia:

Dos

Desempeña actividades programadas que, en su mayoría, son rutinarias y predecibles.
Depende de las instrucciones de un superior.
Se coordina con compañeros de trabajo del mismo nivel jerárquico.

Ocupaciones relacionadas con esta NTCL de acuerdo al Sistema de Información del Catálogo Nacional de Ocupaciones (SICNO):

Módulo Ocupacional

Meseros

Ocupaciones:

Mesero

Ocupaciones no contenidas en el SICNO y reconocidas en el Sector para esta Norma Técnica de Competencia Laboral:

Mesero de restaurante de especialidades

Continúa en la siguiente página...

Clasificación según el Sistema de Clasificación Industrial de América del Norte (SCIAN):

Sector:	
72	Servicios de alojamiento temporal y de preparación de alimentos y bebidas
Subsector:	
722	Servicios de preparación de alimentos y bebidas
Rama:	
7221	Restaurantes con servicio de meseros
Subrama:	
72211	Restaurantes con servicio de meseros
Clase:	
722111	Restaurantes-bar con servicio de meseros
722112	Restaurantes sin bar y con servicio de meseros

La presente Norma Técnica de Competencia Laboral, una vez publicada en el Diario Oficial de la Federación se integrará a la Base Nacional de Normas Técnicas de Competencia Laboral que opera el CONOCER a fin de facilitar su uso y consulta gratuita.

Empresas e Instituciones participantes en el desarrollo de la Norma Técnica de Competencia Laboral

- CROC
- CANIRAC

Continúa en la siguiente página...

II.- Perfil de la NTCL

Unidad

Atención a comensales en servicio de especialidades

Elemento 1 de 4

- Preparar la estación y equipo de operación en servicio de especialidades

Elemento 2 de 4

- Servir alimentos y bebidas al comensal

Elemento 3 de 4

- Preparar alimentos y bebidas a la vista del comensal

Elemento 4 de 4

- Cobrar la cuenta de consumo del comensal

Continúa en la siguiente página...

III.-Estándares de la competencia laboral de la Unidad:

Código:	**Unidad:**
NUIRN001.01	Atención a comensales en servicio de especialidades

Elementos que conforman la Unidad:

Referencia	Código	Título
1 de 4	E0288	Preparar la estación y equipo de operación en servicio de especialidades

Criterios de Evaluación:

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Monta el equipo en el área de servicio para la atención al comensal asignada por el capitán:

* Al inicio y al concluir el servicio para la atención al comensal asignada por el capitán;
* Calzando y alineando las mesas y sillas de acuerdo al tipo de servicio;
* Revisando las condiciones físicas del equipo de operación de acuerdo al montaje del establecimiento especificado por la especialidad y;
* Limpiando el equipo de operación.

2. Inicia la jornada de trabajo:

* Portando el uniforme asignado por el establecimiento, descorchador, encendedor, pluma, cortapuros y cromer;
* Asistiendo al breafing, y;
* Ubicándose en la estación de servicio asignada por el capitán.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. La estación de servicio asignada por el capitán preparada para la atención al comensal:

* Tiene el stock de equipo, de menage y mise en place especificado por la especialidad y el establecimiento, y;
* Está limpia, alineada y ordenada de acuerdo a lo determinado por la especialidad y el establecimiento.

2. El equipo de operación de la estación asignada por el capitán ordenado:

* Está limpio, ordenado, clasificado de acuerdo a su tipo y uso, alineado y seco, y;
* Se encuentra en condiciones físicas para su uso.

3. El área de servicio asignada por el capitán ordenada:

* Tiene los tipos de bebidas que se ofertan al cliente clasificados de acuerdo con lo estipulado por el establecimiento.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Tipo y usos de plaqué, loza, cristalería, mantelería, equipo para la preparación de alimentos y bebidas frente al comensal	Aplicación
2. Partes que componen una carta/ menú	Conocimiento
3. Partes que componen una carta de vinos	Conocimiento
4. Partes que componen una carta de bebidas	Conocimiento

ACTITUDES / HÁBITOS / VALORES

1. Limpieza:	Se presenta a su lugar de trabajo: Afeitado, con el pelo corto / recogido así como con ropa limpia. Las uñas debe estar limpias, recortadas y sin esmalte. Sin joyerías en manos cuello y orejas.
2. Orden:	Organiza su equipo de trabajo antes, durante y al final del servicio de especialidades.
3. Responsabilidad:	Se encuentra puntual en su estación para iniciar el servicio al comensal.

GLOSARIO

1. Breafing:	Es la junta de pre-servicio / pos-servicio con el supervisor de meseros.
2. Carta:	Es el listado de alimentos, bebidas y vinos a la venta en el establecimiento para consulta del comensal.
3. Cromer:	Es el objeto que se usa para planchar el mantel recogiendo las migajas.
4. Equipo de operación:	Es el que comprende la loza, cristalería, plaqué, mantelería y equipo de preparación de alimentos frente al comensal.
5. Especialidades:	Se le llama al establecimiento que maneja productos alimenticios de cocina internacional de características específicas.
6. Estación de servicio:	Es el área con determinado número de mesas que serán asignadas al mesero y que contiene un estand / mueble destinado para almacenar el equipo de operación necesario para la atención del comensal.
7. Pollo:	Es el objeto que se usa para recoger las migajas de las mesas.
8. Plaqué:	Son los utensilios también conocidos como cubiertos.

Criterios de Evaluación:

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Recibe al comensal:

* Dándole la bienvenida al establecimiento;
* Manteniendo contacto visual con él;
* Asistiéndolo para que tome asiento, y;
* Presentándose ante él.

2. Adecua el montaje de la mesa de servicio al comensal:

* Ajustando el equipo de operación de acuerdo al número de comensales.

3. Ofrece aperitivos al comensal:

* Antes de otorgar la carta de alimentos;
* Informando al comensal sobre las bebidas existentes en el establecimiento;
* Señalando al comensal la marca, presentación de las bebidas sugeridas, garnituras y mezcladores con que se acompañan.

4. Ofrece al comensal la carta de alimentos:

* Sugiriendo alguno de los entremeses descritos en la carta del establecimiento;
* Sugiriendo alguna de las ensaladas, vinagretas y aderezos descritas en la carta del establecimiento;
* Sugiriendo alguna de las sopas, cremas y consomés descritas en la carta del establecimiento;
* Recomendando alguna de las pastas que ofrece el establecimiento;
* Recomendando los platos fuertes de pescados, mariscos, cortes de carne y aves descritos en la carta del establecimiento;
* Recomendando algún postre descrito en la carta del establecimiento, y;
* Recomendando los diferentes tipos de cafés existentes en el establecimiento.

5. Toma la orden de alimentos y bebidas:

* Comenzando por los niños, siguiendo por las damas, adultos mayores y finalmente los caballeros;

* Anotando en la comanda las especificaciones sobre los alimentos y bebidas solicitadas por el comensal;
* Resolviendo las necesidades específicas del comensal de acuerdo con sus peticiones;
* Mencionando los tiempos de preparación aproximada de los platillos cuya elaboración requiere más tiempo que los demás platillos, y;
* Corroborando en la cocina y en bar que lo registrado sea lo solicitado por el comensal.

6. Recomienda bebidas para el maridaje con sus platillos:

* Presentando al comensal la carta de vinos existente en el establecimiento.
* Sugiriendo al comensal el vino de acuerdo al platillo ordenado;
* Informando al comensal sobre el tipo de vino, tipo de uva, región, marca y cosecha del vino sugerido.

7. Entrega la comanda de alimentos/bebidas a la cocina/bar y caja:

* Inmediatamente después de haber sido tomada y;
* Corroborando que quede registrada en la caja.

8. Verifica la atención de la orden de alimentos / bebidas en la cocina / bar:

* Preguntándole al chef/barman el estatus de elaboración de los alimentos/bebidas, y;
* Conforme a los tiempos especificados en la comanda.

9. Traslada de la cocina/bar las bebidas/alimentos solicitados por el comensal a la mesa:

* Verificando que las bebidas/alimentos lleven la presentación requerida por el establecimiento/comensal;
* Corroborando que las bebidas/alimentos cumplen con las características y especificaciones de lo solicitado por el comensal;
* Utilizando una charola ovalada/rectangular para alimentos y redonda para bebidas;
* Equilibrando el peso de los productos en la charola, y;
* Tomando la charola con firmeza y con la mano izquierda.

10. Sirve las bebidas solicitadas al comensal:

* Tomando el vaso/copa por la parte inferior;
* Colocando las bebidas en la mesa por el lado derecho del comensal, y;
* Repartiéndolas al comensal correspondiente comenzando por los niños, siguiendo por las damas, adultos mayores y finalmente caballeros.

11. Aplica el protocolo de servicio de vino:
    * Mostrando al comensal la etiqueta del vino solicitado y mencionándole el nombre, la región, el tipo de uva y la cosecha;
    * Descorchando el vino de acuerdo a la técnica de descorche;
    * Dejando oxigenar el vino más de 5 minutos;
    * Sirviendo una porción de vino al comensal para que lo cate;
    * Sirviendo el vino iniciando por las damas, los adultos mayores, los caballeros y al final al anfitrión;
    * Sirviendo el vino por el lado derecho con la etiqueta visible al comensal;
    * Retirando la botella sin que gotee, y;
    * Cambiando la cristalería cada vez que se cambie el tipo de vino.
12. Sirve los alimentos solicitados por el comensal:
    * De acuerdo a los tiempos de servicio;
    * Colocando los platillos en la mesa por el lado derecho del comensal;
    * Repartiéndolos al comensal correspondiente comenzando por los niños, siguiendo por las damas, adultos mayores y finalmente los caballeros;
    * Verificando que el producto principal quede de frente al comensal;
    * Advirtiendo al comensal acerca de la temperatura de la loza cuando está muy caliente, y;
    * Tomando los platos sin tocar los bordes de los mismos.
13. Retira los muertos de la mesa:
    * Preguntando al comensal si puede quitar los platos que ya no está utilizando;
    * Por el lado izquierdo del comensal cuando son de alimentos y por el derecho cuando son de bebidas;
    * Escamochando los platos sucios;
    * Ordenando en la charola loza, plaqué y cristalería sucios por tamaño y tipo;
    * Limpiando la mesa de servicio al comensal:
    * Utilizando el pollo/el cromer;
    * Recolectando las migajas, y;
    * Retirando todos los alimentos, muertos, mise place y menaje que el comensal ya no está utilizando.

14. Ofrece digestivos al comensal:

* Después del consumo de los alimentos;
* Sugiriendo al comensal los digestivos existentes en el establecimiento, e;
* Informando al comensal marca, sabor, origen y composición del digestivo sugerido.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:
PRODUCTOS

1. La orden de servicio de alimentos/bebidas elaborada:

* Incluye el número de mesa, número/ nombre del mesero y número de comensales;
* Contiene la asignación de platillos/bebidas por número de comensal, y;
* Especifica el número y tipo de platillos/bebidas solicitados por cada comensal.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Tipo y usos de cristalería para los diferentes tipos de bebidas.	Aplicación
2. Temperaturas a las que se deben servir los vinos.	Conocimiento
3. Tipo de uva con la que se elabora el vino.	Conocimiento
4. Nombres de las salsas base.	Conocimiento
5. Ingredientes para la elaboración de los aderezos: *Mil Islas *Aurora *Tártara *Balsámicos *Vinagretas	Conocimiento
6. Bases de las sopas y cremas	Conocimiento
7. Características de pastas: *Fetuchini *Ravioli *Spaghetti *Lingüini *Lasagna *Capellini *Fusilli	Conocimiento
8. Tipos de cortes de carnes y términos de cocción	Conocimiento

9.	Características de especies de pescados: *Huachinango *Robalo *Lenguado *Trucha *Pámpano	Conocimiento
10.	Características de mariscos: *Camarones *Acamaya *Ostión *Calamar *Langosta *Langostino *Mejillón	Conocimiento
11.	Características de las aves: *Pato *Pollo *Codorniz *Faisán	Conocimiento

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

RESPUESTAS ANTE SITUACIONES EMERGENTES

SITUACIÓN EMERGENTE

1. Derrame de alimentos y bebidas al comensal/ compañero/ en el área de servicio

RESPUESTAS ESPERADAS

Asistir al comensal/compañero/ área de servicio; aislar el área afectada, cambiar el equipo afectado y avisar al jefe inmediato de acuerdo a las circunstancias

SITUACIÓN EMERGENTE

2. Ruptura de loza y cristalería en el área de servicio

RESPUESTAS ESPERADAS

Aislar la zona en la que ocurrió la ruptura, asegurarse de que el área quede limpia, reemplazar todo el equipo involucrado, reportar la contingencia al supervisor

ACTITUDES / HÁBITOS / VALORES

1.	Amabilidad:	La manera en que se dirige al comensal es cordial al ofrecer alimentos y bebidas.
2.	Iniciativa:	La manera en que ofrece alternativas de consumo cuando no se cuenta con el producto solicitado por el comensal.
3.	Limpieza:	La manera en que con pulcritud manipula el equipo de trabajo para servir las bebidas.
4.	Responsabilidad:	La manera en que se presenta a trabajar sin padecer ninguna enfermedad transmisible,visible heridas/ abscesos visibles.

5. Tolerancia: La manera en que mantiene la calma ante las repetitivas indicaciones y necesidades del comensal.

GLOSARIO

1. Aderezo: Es la mezcla de ingredientes que resalta el sabor de un platillo.
2. Aperitivos: Son las bebidas que se ofrecen antes de servir los alimentos.
3. Digestivo: Se refiere a las bebidas que se ofrecen al término de los alimentos.
4. Entremés: Es el platillo que se sirve antes de la orden.
5. Escamochar: Es retirar los residuos de alimentos de la loza.
6. Infusión: Es un té con extractos de algunas flores y frutas.
7. Maridaje: Es la compatibilidad que hay entre el vino y el platillo.
8. Menaje: Complementos para el servicio (salsa Maggi, mostaza, salsa inglesa, salsa tabasco, vinagre, pimienta, aceite de olivo, catsup, mayonesa.
9. Mezclador: Son los refrescos/jugos/aguas con que se acompaña la bebida alcohólica.
10. Mise place: Son los Insumos para un platillo.
11. Muertos: Son loza, cristalería y plaqué sucios.
12. Protocolo: Son los pasos a seguir para cumplir con la forma de servicio en un establecimiento.
13. Vinagreta: Se refiere a la mezcla de vinagre y aceite.

Referencia	Código	Título
3 de 4	E0290	Preparar alimentos y bebidas a la vista del comensal

Criterios de Evaluación:

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Traslada insumos y suministros para la preparación de alimentos a la vista del comensal:

* Acercando el gueridon a la mesa del comensal con los suministros e insumos para su preparación frente al cliente, y;
* Verificando que los utensilios e insumos estén completos de acuerdo con el platillo solicitado por el comensal.

2. Prepara ensaladas y aderezos frente al comensal:

* Colocando en la ensaladera los ingredientes según la receta del establecimiento y sin tocar los alimentos con las manos;
* Utilizando siempre el cuchareo;
* Macerando todos los ingredientes hasta que la mezcla sea homogénea;
* Adicionando la lechuga y crotones en la ensaladera sin dejarlos fuera de la misma;
* Mezclando todas las hojas de la lechuga y crotones con el aderezo;
* Sirviéndola en un plato frío para ensalada, y;
* Espolvoreando con queso parmesano.

3. Prepara cortes de carne/aves/pescados flameados frente al comensal:

* Encendiendo el equipo de flameo;
* Colocando la sarteneta en el centro del equipo de flameo;
* Agregando mantequilla y aceite de oliva en la sarteneta;
* Colocando los cortes de carne en la sarteneta, hasta que tenga el término de cocción solicitado por el comensal;
* Verificando que los pescados/aves en la sarteneta estén cocidos mediante un piquete con el tenedor;
* Agregando a la sarteneta la bebida alcohólica especificada en la receta;
* Provocando la flama al agregar la bebida alcohólica al ladear 45 grados la sarteneta hasta que se evapore el alcohol;
* Agregando la salsa a la sarteneta, según la receta y de acuerdo a lo solicitado por el comensal, y;
* Sirviéndolo en un plato previamente calentado y salseando el corte de carne/pescado/ave.

4. Prepara postres flameados frente al comensal:

* Encendiendo el equipo de flameo;
* Colocando la sarteneta en el centro del equipo de flameo hasta que esté caliente;
* Agregando mantequilla y azúcar en la sarteneta y sin dejar de macerar la mezcla;
* Colocando los ingredientes en la sarteneta, de acuerdo a la receta del establecimiento y sin dejar de macerar hasta que la mezcla sea homogénea;
* Incorporando crepas/frutas en la sarteneta hasta que su consistencia sea blanda;
* Agregando la bebida alcohólica especificada en la receta;

* Provocando la flama al agregar la bebida alcohólica al ladear 45 grados la sarteneta hasta que se evapore el alcohol;
* Sirviéndolo en un plato previamente calentado/frio de acuerdo al platillo, y;
* Salseando las crepas/frutas.

5. Prepara cafés flameados frente al comensal:

* Encendiendo la lámpara de flameo;
* Tomando por la base la copa especificada por la receta;
* Humedeciendo el borde de la copa con una rodaja de naranja;
* Escarchando el borde de la copa en un plato con azúcar;
* Vertiendo la bebida alcohólica en la copa sin derramarla;
* Girando la copa sobre la flama hasta que la azúcar se caramelice;
* Incorporando el café a la copa sin derramarlo;
* Agregando crema chantilly con una cuchara sopera/cafetera previamente calentada, y;
* Presentándolo sobre un plato postre.

6. Deshuesa pollo frente al comensal:

* Acercando a la mesa del comensal el equipo de cuchareo y el producto que va a deshuesar sin piel;
* Marcando un corte en forma de cruz en la parte interna de la articulación de pierna y muslo;
* Separando con el cuchareo la carne del hueso y sin dañar el pollo;
* Sirviendo el alimento deshuesado en plato caliente;
* Suministrando la guarnición en la parte superior del plato y salseándolo de acuerdo a las características del platillo/gusto del comensal;
* Colocando el producto principal al frente del comensal, e;
* Informando al cliente que el plato está caliente.

7. Deshuesa pescado frente al comensal:

* Acercando a la mesa del comensal el equipo de cuchareo, plato y el pescado que va a deshuesar;
* Verificando que en el lomo del pescado esté una marca longitudinal para su deshuese;
* Enrollando la piel del pescado con el tenedor para separarla;
* Levantando con el cuchareo el lomo superior sin dañar el producto;

* Colocando las partes separadas del pescado en el plato;
* Retirando el esqueleto del pescado;
* Quitando las espinas del lomo inferior;
* Colocando el lomo inferior y superior, cabeza y cola en el plato caliente con la forma del pescado;
* Suministrando la guarnición en la parte superior del plato;
* Salseándolo de acuerdo a las características de la receta;
* Colocando el producto principal al frente del comensal, e;
* Informando al cliente que el plato está caliente.

ACTITUDES / HÁBITOS / VALORES

1. Responsabilidad: La manera en que se mantiene atento y pendiente en la atención al comensal durante la secuencia de servicio.

GLOSARIO

1. Cucharear: Es la técnica usada para manipular y servir alimentos utilizando cuchara y tenedor.
2. Deshuesado: Refiere a la técnica en la preparación de alimentos que se utiliza para separar el hueso de la carne.
3. Equipo de flameo: Es la lámpara y chef and dish.
4. Flamear: Se le conoce de esta manera a la técnica en la preparación de alimentos y bebidas donde se utiliza fuego y bebidas alcohólicas provocando una flama.
5. Gueridón: Refiere a la mesa auxiliar de servicio.
6. Lámpara de flameo: Es el utensilio que se enciende con alcohol y se utiliza para flamear café.
7. Salsa madre: Es la mezcla de ingredientes de la cual se derivan otro tipos de salsas.

Referencia	Código	Título
4 de 4	E0291	Cobrar la cuenta de consumo del comensal

Criterios de Evaluación:

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Presenta la cuenta de consumo al comensal:

* Cuando el comensal la solicite.

2. Recoge la cuenta de consumo en la caja:

* Revisando que corresponda al número de mesa y a los productos solicitados y precios del establecimiento.

3. Cobra la cuenta al comensal:

* Presentando al comensal la nota de consumo;
* Verificando la forma de pago de la cuenta;
* Verificando que el monto recibido por parte del comensal corresponde con el importe total de la cuenta, y;
* Preguntando al comensal si requiere factura.

4. Paga la cuenta del comensal en caja:

* Entregando al cajero la nota de consumo junto con la forma de pago del comensal;
* Solicitando al comensal su firma en el voucher cuando paga con tarjeta;
* Separando el original del voucher para el establecimiento, y;
* Devolviendo al comensal la copia del voucher y el comprobante de consumo / factura, y tarjeta /cambio correspondiente.

5. Despide al comensal:

* Asistiéndolo para que se levante;
* Agradeciéndole la visita al establecimiento, e;
* Invitándolo a que regrese al establecimiento.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El monto de la cuenta de consumo presentada al comensal:

* Corresponde al consumo total del comensal y a los precios de los productos especificados en el establecimiento.

GLOSARIO

1. Voucher: Comprobante de pago de tarjeta bancaria/ de servicio.

Anexo 1

Fecha límite para Actualizar el Estándar de Competencia	Vigencia de la Certificación en el Estándar de Competencia
6 de octubre de 2014	**5 años**