I.- Datos Generales

Código:	Título:
NUTUR001.01	Atención a comensales

Propósito de la Norma Técnica de Competencia Laboral:

Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que atienden a comensales de alimentos y bebidas.
Asimismo, puede ser referente para el desarrollo de programas de capacitación y de formación basados en NTCL.
La presente actualiza a la NTCL "CTUR0032.03 Servicio a comensales publicada en el Diario Oficial de la Federación el 11 de Noviembre de 2006".

Comité de Normalización de Competencia Laboral que la desarrolló:

Turismo

Fecha de aprobación por el Comité Técnico del CONOCER:	Fecha de publicación en el D.O.F:
23/08/2007	14/12/2007

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 con el Sistema de Información del Catálogo Nacional de Ocupaciones (SICNO):

Módulo Ocupacional	Clave del Módulo
Meseros	0722-05

Ocupaciones:	Código:
Mesero	0722-05-01
Mesero de servicio a cuartos	0722-05-02

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.

Se abroga la Norma Técnica de Competencia Laboral: "CTUR0032.03 Servicio a comensales" publicada en el Diario Oficial de la Federación el 11 de Noviembre de 2006.

Los asuntos de evaluación y certificación de competencia laboral que se encuentren en trámite al publicarse en el Diario Oficial de la Federación la presente Norma Técnica de Competencia Laboral, se resolverán, conforme a la Norma Técnica de Competencia Laboral CTUR0032.03 Servicio a comensales publicada en el Diario Oficial de la Federación el 11 de Noviembre de 2006.

II.- Perfil de la NTCL

Unidad 1 de 1

Atención a comensales

Elemento 1 de 3

- Preparar la estación y equipo de operación para la atención al comensal

Elemento 2 de 3

- Servir alimentos y bebidas al comensal

Elemento 3 de 3

- Cobrar la cuenta de consumo del comensal

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

Código:	Unidad:
NUTUR001.01	Atención a comensales

Elementos que conforman la Unidad:

Referencia	Código	Título
1 de 3	E0083	Preparar la estación y equipo de operación para la atención al comensal

Criterios de Evaluación:

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Monta el área de servicio al comensal asignada:

* Al inicio y al concluir el servicio;
* Asegurándose de que las mesas y sillas estén alineadas y calzadas;
* Revisando que el equipo de trabajo esté preparado de acuerdo al montaje especificado por el establecimiento, y;
* Corroborando que el plaqué, la loza, la mantelería y la cristalería estén alineados.

2. Inicia la sesión de trabajo para la atención al comensal:

* Asistiendo a la reunión de breafing de preservicio;
* Ubicándose en la estación de servicio asignada con una postura recta, con los brazos colocados en la forma indicada y sin recargarse en paredes/ estación, y;
* Portando el equipo de trabajo.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. La estación de servicio preparada para la atención al comensal:

* Cuenta con el stock de equipo, de menage y mise en place especificado por el establecimiento;
* Está limpia, y;
* Se encuentra ordenada de acuerdo a lo determinado por el establecimiento.

2. El equipo de operación dispuesto para el servicio al comensal:

* Está limpio y seco, y;
* Se encuentra en condiciones físicas para su uso.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Tipo, medidas y usos de plaqué, loza, cristalería y mantelería	Aplicación
2. Partes que componen una carta/ menú	Conocimiento

ACTITUDES / HÁBITOS / VALORES

1. Limpieza:	La manera en que su presentación es pulcra: bañado, afeitado, con el pelo corto o recogido así como con ropa limpia y está de acuerdo con lo establecido en los puntos 5.9.6, 5.9.7 y 5.9.8 de la NOM-093-SSA1-1994.
2. Responsabilidad:	La manera en que se encuentra puntual en su estación para iniciar el servicio al comensal.

GLOSARIO

1. Equipo de operación:	Comprende la loza, cristalería, plaqué y mantelería.
2. Equipo de trabajo:	Artículos que debe portar la persona que atiende al comensal tales como: encendedor, pluma, pollo/recoge migajas, descorchador, cortapuros, cerillos y comandero.
3. Breafing de preservicio:	Junta previa con el supervisor o capitán de meseros.
4. Plaqué:	Cubiertos.
5. Stock de equipo:	Cantidad mínima y máxima de equipo de operación necesario para realizar la atención al comensal durante un día.
6. Estación de servicio:	Mueble o mesa destinado para almacenar el stock del equipo de operación para la atención al comensal.
7. Carta menú:	Listado de alimentos y bebidas a la venta para consulta del comensal.
8. Menage:	Suministros que consideran únicamente el salseo embotellado.
9. Mise en place:	Suministros tales como pan, mantequilla, mermelada, limones, sal, pimienta, aceite y vinagre.

10.	Puntos 5.9.6, 5.9.7 y 5.9.8 de la NOM-093-SSA1-1994.:	5.9.6 Las uñas deben estar limpias, recortadas y sin esmalte. 5.9.7 No se permite el uso de joyería en manos, cuello y orejas. 5.9.8 No debe trabajar personal que padezca alguna enfermedad transmisible, heridas, abscesos; así mismo toda persona afectada por alguna enfermedad respiratoria, gastrointestinal o parasitosis, sólo puede reintegrarse al trabajo cuando se encuentre totalmente sana.

Referencia	Código	Título
2 de 3	E0084	Servir alimentos y bebidas al comensal

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 bebidas, entremés, platillos, postre, café y digestivo al comensal:

* Recomendando las diferentes opciones del establecimiento;
* Presentando la carta/ menú, y;
* Mencionando qué productos están disponibles en el establecimiento.

4. Toma la orden de alimentos y bebidas:

* Comenzando por los niños y siguiendo por las damas, adultos mayores y caballeros;
* Solicitando especificaciones sobre los alimentos y bebidas;
* 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 que lo registrado sea lo solicitado por el comensal.

5. Envía la orden de alimentos y bebidas a la cocina, bar y caja:

* Asegurándose de que la orden llegue inmediatamente después de haber sido tomada a cocina y bar y que quede registrada en la caja.

6. Verifica la atención de la orden de alimentos y bebidas en la cocina y bar:

* Asegurándose de que los alimentos y bebidas estén en proceso de elaboración, y;

* Conforme a los tiempos especificados en la comanda.

7. Traslada las bebidas y los alimentos solicitados por el comensal a la mesa y los muertos al área de lavado:

* Verificando que las bebidas y los alimentos lleven la presentación requerida por el establecimiento;

* Corroborando que las bebidas y los alimentos cumplen con las características y especificaciones de lo solicitado por el comensal;

* Utilizando la charola correspondiente;

* Equilibrando el peso de los productos en la charola;

* Tomando la charola con firmeza y con una mano;

* Escamochando los platos sucios, y;

* Ordenando loza, plaqué y cristalería sucios por tamaño y tipo.

8. Sirve las bebidas al comensal:

* Tomando el vaso/ copa por la parte inferior;

* Entrando por el lado derecho del comensal, y;

* Repartiéndolas al comensal correspondiente comenzando por los niños y siguiendo por las damas, adultos mayores y caballeros.

9. Marca el lugar de cada comensal:

* Antes de servir cada platillo, y;

* Colocando el plaqué y condimentos correspondientes a cada platillo solicitado.

10. Sirve los alimentos al comensal:

* Por tiempos;

* Entrando con los platillos por el lado derecho del comensal;

* Repartiéndolos al comensal correspondiente comenzando por los niños y siguiendo por las damas, adultos mayores y caballeros;
* Verificando que el ingrediente principal quede de frente al comensal;
* Advirtiendo al comensal acerca de la temperatura de la loza cuando esté muy caliente, y;
* Tomando los platos sin tocar los bordes de los mismos.

11. Retira los muertos:

* Preguntando si puede quitar los platos que el comensal ya no está utilizando.
* Por el lado izquierdo del comensal cuando son de alimentos y por el derecho cuando son de bebidas.

12. Limpia la mesa de servicio al comensal:

* Utilizando el equipo asignado para tal fin;
* Recolectando las migajas, y;
* Retirando todos los alimentos, muertos, mise en place y menaje que el comensal ya no esté utilizando.

13. Despide al comensal:

* Asistiéndolo para que se levante, y;
* Agradeciéndole la visita al establecimiento.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

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

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

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Clasificación de las bebidas	Conocimiento
2. Servicio de alimentos por cuchareo	Aplicación

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

RESPUESTAS ANTE SITUACIONES EMERGENTES

SITUACIÓN EMERGENTE

1. Ruptura de cristalería y loza durante el servicio al comensal

RESPUESTAS ESPERADAS

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

SITUACIÓN EMERGENTE

2. Derrame de alimentos y bebidas en el área de servicio al comensal

RESPUESTAS ESPERADAS

* Aislar la zona en la que ocurrió el derrame, asistir al cliente inmediatamente en su caso, asegurarse de que el área quede limpia, reportar la contingencia al supervisor y reemplazar los productos dañados.

ACTITUDES / HÁBITOS / VALORES

1. Amabilidad: La manera en que da un trato cordial y respetuoso al comensal durante su estancia en el establecimiento.
2. Iniciativa: La manera en que ofrece alternativas de consumo cuando no se cuenta con el producto solicitado por el comensal.
3. Responsabilidad: La manera en que se mantiene atento y pendiente en la atención al comensal durante la secuencia de servicio.
4. Tolerancia: La manera en que acepta con agrado las indicaciones y necesidades del comensal.

GLOSARIO

1. Entremés: También se le conoce como botanas.
2. Muertos: Loza, cristalería y plaqué sucios.
3. Escamochar: Retirar los residuos de alimentos de los muertos.

Referencia	Código	Título
3 de 3	E0085	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 éste la solicita.

2. Recoge la cuenta de consumo en la caja:

* Verificando que corresponda al número de mesa y a los productos solicitados.

3. Verifica la forma de pago de la cuenta:

* Asegurándose de que se cubra el monto total de la misma.

4. Presenta el comprobante de pago de la cuenta al cliente:

* Devolviendo el comprobante de consumo, y;

* Proporcionando el voucher y tarjeta /cambio correspondiente al comensal.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El monto de la cuenta de consumo presentada:

* Corresponde al consumo total del comensal y a los precios de los productos especificados en la carta/menú.

GLOSARIO

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

Anexo 1: EC0038

Fecha límite para revisar y/o actualizar el Estándar de Competencia	Vigencia de la Certificación en el Estándar de Competencia
14 de diciembre de 2012	**Cinco años**

La revisión realizada establece como fecha límite para revisar y/o actualizar el Estándar de Competencia	La revisión realizada establece la vigencia de la Certificación en el Estándar de Competencia
14 de diciembre de 2014	**Cinco años**