NORMA TÉCNICA DE COMPETENCIA LABORAL

I.- Datos Generales

Código: NUTUR005.01

Título: Coordinación de los servicios de alimentos y bebidas

Propósito de la Norma Técnica de Competencia Laboral:

Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que coordinan los servicios de alimentos y bebidas. En sus competencias se incluye la supervisión de personal, las condiciones de las instalaciones, mobiliario, equipos y la atención al comensal.

Asimismo, puede ser referente para el desarrollo de programas de capacitación y de formación basados en NTCL.

La presente actualiza a la NTCL CTUR0006.02 Coordinación de los servicios de alimentos y bebidas, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 08 de diciembre del 2000.

Comité de Normalización de Competencia Laboral que la desarrolló:

Turismo

Fecha de aprobación por el Comité Técnico del CONOCER:

21/02/2008

Fecha de publicación en el D.O.F:

26/03/2008

Nivel de competencia:

Tres

Desempeña actividades tanto programadas y rutinarias como impredecibles.
Recibe orientaciones generales e instrucciones específicas de un superior.
Requiere supervisar y orientar a otros trabajadores jerárquicamente subordinados.

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

Módulo Ocupacional	Clave del Módulo
Ingenieros en el procesamiento de alimentos	0464-01

Ocupaciones:	Código:
Técnico especializado en alimentos y bebidas	0464-01-02

Módulo Ocupacional	Clave del Módulo
Supervisores del procesamiento de alimentos, bebidas y tabaco	0533-02

Ocupaciones:	Código:
Supervisor de producción de alimentos, bebidas y tabaco	0533-02-07

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 CTUR0006.02 Coordinación de los servicios de alimentos y bebidas, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 08 de diciembre del 2000.

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 CTUR0006.02 Coordinación de los servicios de alimentos y bebidas, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 08 de diciembre del 2000.

II.- Perfil de la NTCL

Unidad 1 de 1	Elemento 1 de 2	Elemento 2 de 2
Coordinación de los servicios de alimentos y bebidas	- Supervisar personal, instalaciones y equipo de operación para el servicio de alimentos y bebidas	- Supervisar la atención al comensal durante su estancia en el establecimiento

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

Código:	**Unidad:**
NUTUR005.01	Coordinación de los servicios de alimentos y bebidas

Elementos que conforman la Unidad:

Referencia	Código	Título
1 de 2	E0124	Supervisar personal, instalaciones y equipo de operación para el servicio de alimentos y bebidas

Criterios de Evaluación:

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Realiza la junta de pre-servicio con el personal a su cargo:

* Revisando que el personal porte el uniforme completo y limpio, así como el equipo personal de trabajo, e;
* Informando al personal los alimentos y bebidas programados para el servicio, las promociones autorizadas, las expectativas de ventas de alimentos y bebidas y los aspectos relevantes del día esperados de dicho servicio.

2. Monitorea las condiciones del salón comedor/área donde se proporciona el servicio de alimentos y bebidas:

* Realizando recorridos en las instalaciones durante el turno;
* Corroborando su limpieza;
* Revisando que las instalaciones, mobiliario y equipo de operación estén libres de defectos físicos y daños, y;
* Cotejando que mesas y sillas estén alineadas y calzadas de acuerdo con lo determinado por el establecimiento.

3. Reporta al personal responsable las necesidades de acondicionamiento de las instalaciones, áreas comunes, mobiliario y equipo de servicio:

* Inmediatamente después de identificarlas;
* Solicitando la atención al requerimiento de acondicionamiento, y;
* Describiendo la necesidad y su ubicación.

4. Verifica el equipo de operación y mise en place:

* Corroborando que cumplan con el stock determinado por el establecimiento;
* Confirmando que se encuentran ordenados en el lugar especificado por el establecimiento, y;
* Revisando que correspondan con el evento y tipo de servicio de alimentos y bebidas.

5. Supervisa las actividades asignadas al personal a su cargo:

* Revisando que cada uno cumpla con ellas de acuerdo a lo determinado por el establecimiento, y;
* Verificando que el personal cumpla las actividades especiales asignadas al inicio del turno.

6. Verifica que el menage de las estaciones de servicio:

* Esté de acuerdo con los lineamientos del establecimiento;
* Se encuentre ordenado en el lugar especificado por el establecimiento, y;
* Esté dentro del período de vigencia de los productos.

7. Verifica el área de basura:

* Revisando que esté limpia, y;
* Corroborando que cuente con contenedores para clasificar la basura orgánica e inorgánica.

8. Verifica el montaje del área de servicio de bebidas:

* Revisando que pisos, barra y equipo de trabajo estén limpios, y;
* Confirmando que guarnituras, equipo de operación, mise en place y suministros estén en el lugar asignado por el establecimiento.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El inventario elaborado del equipo de operación y de abarrotes:

* Especifica los productos existentes y faltantes con relación al stock determinado por el establecimiento, e;
* Incluye las cantidades de productos requeridos de acuerdo a su tipo y el stock determinado por el establecimiento.

2. El rol del turno elaborado para el personal a su cargo:

* Especifica la asignación de estaciones de servicio, fechas, horario de entrada y descansos para cada personal de su plantilla.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Acciones de entrenamiento que se realizan para habilitar al personal de nuevo ingreso a su cargo	Aplicación
2. Significado de las señales de protección civil aplicables a los establecimientos que proporcionan servicios de alimentos y bebidas	Aplicación

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

RESPUESTAS ANTE SITUACIONES EMERGENTES

SITUACIÓN EMERGENTE

1. Accidente del personal durante la habilitación de las instalaciones/colocación del equipo de operación.

RESPUESTAS ESPERADAS

Verificar la gravedad de la lesión, dar la indicación para que se despeje el área del incidente, pedir apoyo de su personal para asistir la eventualidad y dar indicaciones para que se higienice el área del incidente, se deseche la materia prima contaminada y se laven y desinfecten los utensilios contaminados.

ACTITUDES / HÁBITOS / VALORES

1. Limpieza:	La manera en que presenta pulcritud e higiene en su presentación personal durante su jornada de trabajo laboral.
2. Responsabilidad:	La manera en que da instrucciones oportunas para aislar o inhabilitar áreas/mobiliario afectados por un desperfecto.

GLOSARIO

1. Accidente:	Incidente de un empleado, que puede ser cortadura en la disposición del equipo de operación, quemadura con utensilios, entre otros.
2. Actividades especiales:	También se le conoce como “talachas” y refiere al conjunto de acciones adicionales al trabajo asignado al personal.
3. Áreas comunes:	Se refiere a pasillos, escaleras y estacionamientos que se utilizan para el servicio de atención a comensales.

4.	Equipo de operación:	Son utensilios tales como: loza, cristalería y plaqué. En el caso del bar, también se incluye lo siguiente: licuadora, frappera, batidora, tablas para picar, extractor de jugo, palas para hielo, cuchillería, espumadera, vaso mezclador, contenedores para guarniturás, vertederos y contenedores para jugos, bordeador de sal / azucar, giger, rayador, mortero, carro de hielo, dosificador de medida, enfriaderas de vinos.
5.	Guarnitura:	Adorno que se coloca en las bebidas para darle su presentación final. Se elabora con cerezas, limones, piñas, naranja, perejil, hierbabuena, apio, etcétera.
6.	Instalaciones:	Se describe con ello a las ventanas, pisos, puertas, muros, iluminación, aire acondicionado, baños, cisterna así como a la infraestructura eléctrica y de gas.
7.	Junta de pre-servicio:	Es la reunión que realiza el coordinador de los servicios de alimentos y bebidas con el personal a su cargo, también se le conoce como breafing.
8.	Materia prima:	Son los productos envasados utilizados para la preparación de bebidas.
9.	Menage:	Son el conjunto de consumibles tales como: sal, pimienta, salsas, aderezos, entre otros.
10.	Mise en place:	Conjunto de artículos que se consumen en el salón comedor tales como: servilletas, palillos, popotes, entre otros.
11.	Mobiliario:	Son los muebles que se utilizan para proporcionar el servicio de alimentos y bebidas incluyen mesas, sillas, alacena, anaquel, entre otros.
12.	Servicio:	También se le conoce como evento.
13.	Suministros:	Se refiere a los artículos que se consumen en el bar tales como: palillos, popotes, agitadores, blondas, ceniceros, vaso desechable, servilletas, hieleras con pinzas para hielo.
14.	Stock:	Se refiere a los mínimos y máximos de equipo de servicio y suministros que tiene como estándar el establecimiento.

Referencia	Código	Título
2 de 2	E0125	Supervisar la atención al comensal durante su estancia en el establecimiento

Criterios de Evaluación:

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Atiende al comensal durante su estancia en el establecimiento:

* Dándole la bienvenida cuando entra al establecimiento;
* Acompañándolo al lugar asignado;
* Asistiéndolo para que tome asiento;
* Ofreciéndole un aperitivo y las recomendaciones del menú antes de que ordene sus platillos;
* Informándole que el mesero asignado a su mesa lo atenderá de inmediato;
* Tomando la orden de aperitivos, y;
* Sugiriéndole alimentos y bebidas para incrementar la venta durante su estancia.

2. Supervisa que los alimentos y bebidas preparadas:

* Correspondan a lo solicitado por el comensal;
* Cumplan con la presentación definida por el establecimiento;
* Tengan la temperatura de la loza correspondiente al tipo de platillo preparado;
* Se sirvan en la cristalería correspondiente al tipo de bebida preparada, y;
* Se presenten en el equipo de operación limpio y libre de daños.

3. Monitorea la atención al comensal durante su estancia en el establecimiento:

* Verificando que se le haya tomado la orden de bebidas;
* Visitando la mesa para confirmar si está bien atendido;
* Atendiendo dudas, inquietudes y peticiones de los comensales;
* Corroborando que lo que se le está sirviendo corresponde a lo que solicitó,
* Revisando que la loza, cristalería, plaqué y restos de comida de la mesa del comensal sean retirados al terminar sus alimentos y bebidas, y;
* Supervisando que se despida al comensal de acuerdo a lo determinado por el establecimiento.

4. Verifica la orden de servicio de alimentos y bebidas:

* Revisando que corresponde la fecha, hora, número de mesa, referencia del mesero que dio el servicio y número de comensales atendidos;
* Constatando que contiene la asignación de platillos y bebidas por comensal;

* Cotejando que incluyó la cantidad y tipo de platillos y bebidas solicitadas por cada comensal, y;
* Corroborando que incluyen los requerimientos especiales de los platillos y bebidas para cada comensal.

5. Verifica las cuentas de consumo de su área asignada:

* Inspeccionado al menos el 10 % de las cuentas generadas durante el turno, y;
* Corroborando que contienen la información de las órdenes de servicio correspondientes y los precios de los alimentos y bebidas especificados en la carta.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El reporte de operación elaborado:

* Especifica las necesidades de mantenimiento preventivo y correctivo del área a su cargo;
* Contiene las ordenes de compras de materia prima y suministros, e;
* Indica los resultados del corte de caja.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Definición y tipos de aperitivo, digestivo y cocktail	Conocimiento
2. Definición y tipos de: whisky, ron, brandy, vodka, cerveza, ginebra y tequila	Conocimiento
3. Definición y tipos de vino	Conocimiento
4. Criterio para atender la sobre afluencia de comensales	Aplicación

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

RESPUESTAS ANTE SITUACIONES EMERGENTES

SITUACIÓN EMERGENTE

1. Ruptura de equipo de operación durante el servicio.

RESPUESTAS ESPERADAS

Asistir al comensal, verificar que la zona esté aislada, indicar que el área afectada se limpie, verificar que el equipo de operación roto sea retirado, indicar al mesero que reponga el producto afectado.

SITUACIÓN EMERGENTE

2. Derrame de alimentos y bebidas en la mesa durante el servicio al comensal.

RESPUESTAS ESPERADAS

Asistir al comensal inmediatamente, aislar la zona en la que ocurrió el derrame, cambiar el montaje estándar, asegurarse de que el área quede limpia y reemplazar los productos dañados y el equipo involucrado.

SITUACIÓN EMERGENTE

3. Presencia de objetos extraños en los alimentos/bebidas del comensal.

RESPUESTAS ESPERADAS

Ofrecer una disculpa al comensal e inmediatamente reemplazarlo por el platillo/bebida que indique el comensal.

ACTITUDES / HÁBITOS / VALORES

1. Amabilidad:	La manera de dar un trato cordial y respetuoso a los comensales y compañeros de trabajo.
2. Iniciativa:	La manera en que realiza acciones oportunas para atender necesidades específicas de los comensales en cuanto éstas le son comunicadas.

GLOSARIO

1. Carta:	Es la presentación impresa de los alimentos y bebidas que se ofrece al comensal, también se le llama menú.
2. Corte de caja:	Resultados obtenidos de la venta del día, en que se considera el numero de personas atendidas, el cuadre, faltantes y sobrantes de dinero.
3. Objeto extraño:	Son todos los cuerpos que se identifican en los alimentos/bebidas y que no forman parte de los mismos como insectos, cabellos, entre otros.
4. Plaqué:	Se le denomina así a las cucharas, cuchillos, tenedores y demás utensilios usados por el comensal.

Anexo 1: EC0042

Fecha límite para revisar y/o actualizar el Estándar de Competencia	Vigencia de la Certificación en el Estándar de Competencia
26 de marzo de 2011	**Tres 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
26 de marzo de 2013	**Tres 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
26 de marzo de 2016	**Tres años**