

## I.- Datos Generales

**Código:** NUTUR001.01  
**Título:** 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:**

23/08/2007

**Fecha de publicación en el D.O.F:**

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**

Meseros

#### **Clave del Módulo**

0722-05

#### **Ocupaciones:**

Mesero

#### **Código:**

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:** NUTUR001.01  
**Unidad:** 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 menaje 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;
- \* Advirtiéndolo 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**

1. Clasificación de las bebidas
2. Servicio de alimentos por cuchareo

**NIVEL**

- Conocimiento  
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**

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

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