



## NORMA TÉCNICA DE COMPETENCIA LABORAL

### 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 elaboró:**

Turismo

**Fecha de aprobación por el Comité Técnico del CONOCER:** 23-Ago-07      **Fecha de Publicación en el DOF:** 14-Dic-07

**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):**

<b>Módulo Ocupacional</b>	<b>Clave del Módulo</b>
Meseros	0722-05
<b>Ocupaciones:</b>	<b>Código:</b>
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:**



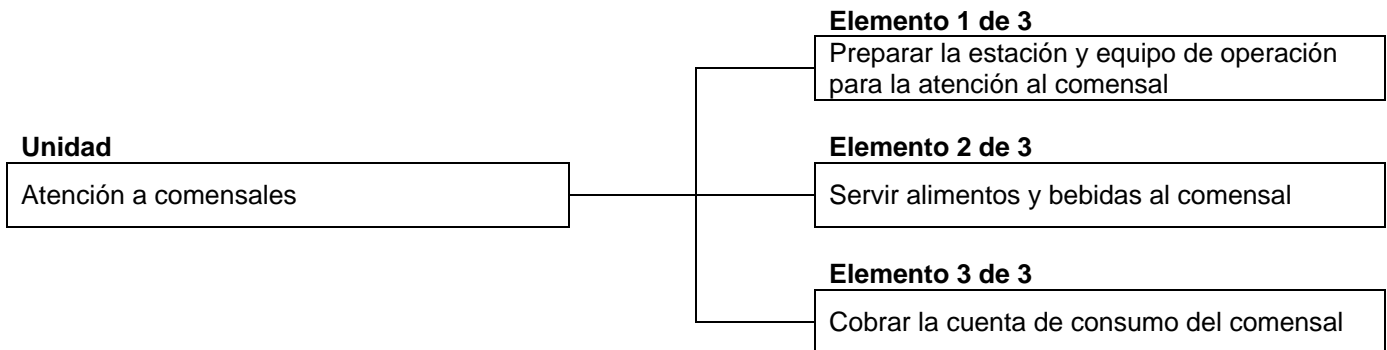
722112 Restaurantes sin bar y con servicio de meseros  
722111 Restaurantes-bar con servicio de meseros

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:



## 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 están alineadas y calzadas;
  - \* Revisando que el equipo de trabajo está preparado de acuerdo al montaje especificado por el establecimiento, y;
  - \* Corroborando que el plaqué, la loza, la mantelería y la cristalería están 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

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

NIVEL  
Aplicación  
Conocimiento

#### ACTITUDES / HÁBITOS / VALORES:

1. Responsabilidad La manera en que se encuentra puntual en su estación para iniciar el servicio al comensal.
2. 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.

#### 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. Menaje: Suministros que consideran únicamente el salseo embotellado.
9. Mise en place: Suministros tales como pan, mantequilla, mermelada,



10. Puntos 5.9.6, 5.9.7 y 5.9.8 de la NOM-093- SSA1-1994.:

limones, sal, pimienta, aceite y vinagre.

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 están 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 está 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 está 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

NIVEL  
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.