

**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 expendan 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 menaje 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.  |

---

Referencia	Código	Título
2 de 4	E0289	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 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;
- \* 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.

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 cromo;
- \* 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:<br>*Mil Islas<br>*Aurora<br>*Tártara<br>*Balsámicos<br>*Vinagretas  | Conocimiento |
| 6. Bases de las sopas y cremas   | Conocimiento |
| 7. Características de pastas:<br>*Fetuchini<br>*Ravioli<br>*Spaghetti<br>*Lingüini<br>*Lasagna<br>*Capellini<br>*Fusilli | Conocimiento |
| 8. Tipos de cortes de carnes y términos de cocción   | Conocimiento |

- |  |              |
|--|--------------|
| 9. Características de especies de pescados:<br>*Huachinango<br>*Robalo<br>*Lenguado<br>*Trucha<br>*Pámpano                 | Conocimiento |
| 10. Características de mariscos:<br>*Camarones<br>*Acamaya<br>*Ostión<br>*Calamar<br>*Langosta<br>*Langostino<br>*Mejillón | Conocimiento |
| 11. Características de las aves:<br>*Pato<br>*Pollo<br>*Codorniz<br>*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 sartaneta en el centro del equipo de flameo;
- \* Agregando mantequilla y aceite de oliva en la sartaneta;
- \* Colocando los cortes de carne en la sartaneta, hasta que tenga el término de cocción solicitado por el comensal;
- \* Verificando que los pescados/aves en la sartaneta estén cocidos mediante un piquete con el tenedor;
- \* Agregando a la sartaneta la bebida alcohólica especificada en la receta;
- \* Provocando la flama al agregar la bebida alcohólica al ladear 45 grados la sartaneta hasta que se evapore el alcohol;
- \* Agregando la salsa a la sartaneta, 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 sartaneta en el centro del equipo de flameo hasta que esté caliente;
- \* Agregando mantequilla y azúcar en la sartaneta y sin dejar de macerar la mezcla;
- \* Colocando los ingredientes en la sartaneta, de acuerdo a la receta del establecimiento y sin dejar de macerar hasta que la mezcla sea homogénea;
- \* Incorporando crepas/frutas en la sartaneta 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 sartaneta hasta que se evapore el alcohol;
- \* Sirviéndolo en un plato previamente calentado/frío 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 caramelize;
- \* 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**

<b>Fecha límite para Actualizar el Estándar de Competencia</b>	<b>Vigencia de la Certificación en el Estándar de Competencia</b>
<b>6 de octubre de 2014</b>	<b>5 años</b>