



CONSEJO DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIA LABORAL
NORMAS TÉCNICAS DE COMPETENCIA LABORAL

I. Datos Generales de la Calificación

Código **Título**
CTUR0032.02 Servicio a comensales

Propósito

Esta calificación define las competencias laborales del personal que tiene como función laboral servir alimentos y bebidas al comensal, prever el material necesario y desarrollar el servicio de atención al cliente.

Nivel de Competencia: Dos

Justificación del Nivel Propuesto

Las actividades que integran la competencia laboral de los trabajadores, son variadas, algunas veces complejas, deben de resolver contingencias, sin embargo sus actividades son coordinadas por otra persona.

| Fecha de Aprobación | Fecha de Publicación | Tiempo en que deberá revisarse |
|----------------------------|-----------------------------|--|
| 16/11/2000 | 08/12/2000 | 4 año(s) después de la fecha de publicación. |

Justificación

Es conveniente la revisión de la calificación se lleve a cabo máximo en cuatro años de su publicación, para dar tiempo a que la Calificación de Competencia Laboral se aplique, capacite, evalúe y certifique al personal que desarrolla la función, y después actualizar los cambios que puedan surgir en las estructuras ocupacionales de los establecimientos, así como en los servicios proporcionados.

Área de Competencia

Ventas de bienes y servicios

Subárea de Competencia

Alimentación y hospedaje

Tipo de Norma

Nacional

Cobertura

Todos los establecimientos en los que se sirvan alimentos y bebidas, particularmente los restaurantes y bares del país.

Desarrollada por el Comité de Normalización de Competencia Laboral del Sector Turismo



CONSEJO DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIA LABORAL
NORMAS TÉCNICAS DE COMPETENCIA LABORAL

II. Unidades de Competencia Laboral Obligatorias que Conforman la Calificación

| Código | Título | Clasificación |
|---------------|---------------------------------|----------------------|
| UTUR1093.01 | Atender al cliente en alimentos | Específica |

Propósito de la Unidad

Unidad que describe la competencia requerida por el personal para atender al comensal en el servicio de alimentos, proveer el material y equipo a utilizar.

Elementos que conforman la Unidad

Referencia Código Título del Elemento

1 de 2 E02871 Preparar la estación de servicio al comensal

Criterios de desempeño

La persona es competente cuando:

1. El stock de la estación está entre los límites establecidos para atender a los comensales antes de iniciar el servicio al cliente y de acuerdo con el concepto del establecimiento.
2. El área de servicio al comensal está limpio y en condiciones de uso para proporcionar el servicio.
3. El equipo descompuesto está reportado y separado del área de servicio en el lugar asignado.
4. El montaje de mesas está de acuerdo con el tipo de servicio del establecimiento.

Campo de aplicación

Categoría:

Clase:

1. Stock de la estación

- Equipo
- Suministros

2. Area de servicio al comensal

- Mobiliario
- Superficies



CONSEJO DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIA LABORAL

NORMAS TÉCNICAS DE COMPETENCIA LABORAL

Evidencia por desempeño

Evidencia por producto

1. Equipo descompuesto.
2. Stock de la estación en dos ocasiones.
3. Areas de servicio al comensal en dos ocasiones.
4. Mesas montadas dos veces.

Evidencia de conocimiento

Evidencia de actitudes

Responsabilidad:

1. Equipo descompuesto.
2. Stock de la estación.

Limpieza

1. Areas de servicio al comensal.

Lineamientos Generales para la evaluación

1. Observación del resultado de la función laboral.

Referencia Código Título del Elemento

2 de 2 E02872 Servir alimentos



CONSEJO DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIA LABORAL

NORMAS TÉCNICAS DE COMPETENCIA LABORAL

Criterios de desempeño

La persona es competente cuando:

1. La solución a las peticiones especiales del cliente respecto al platillo se realiza con base en la disponibilidad del establecimiento.
2. Los platillos proporcionados al comensal cumplen con las características de presentación que señala la receta estándar.
3. La presentación personal está de acuerdo con la NOM 093-SSA1-1994.
4. El registro de la orden del cliente está de acuerdo con los requerimientos del comensal.
5. Las opciones de consumo ofrecidas están de acuerdo con la carta o menú del día.

Campo de aplicación

| Categoría: | Clase: |
|---|---|
| 1. Aspectos de la presentación personal | - Higiene - Uniforme |
| 2. Características platillo | - Presentación - Componentes del platillo |
| 3. Tipo de servicio | - Americano - Francés - Ruso - Buffete |
| 4. Orden | - Carta o Menú - Peticiones especiales |
| 5. Promociones | - Escrita - Verbal |



CONSEJO DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIA LABORAL

NORMAS TÉCNICAS DE COMPETENCIA LABORAL

Evidencia por desempeño

1. La solución a las peticiones especiales del cliente respecto al platillo.

Evidencia por producto

1. Los platillos proporcionados al comensal en dos ocasiones.
2. La presentación personal durante un turno.
3. El registro de la orden del cliente en dos ocasiones.
4. Las opciones de consumo ofrecidas en dos ocasiones.

Evidencia de conocimiento

Evidencia de actitudes

Tolerancia:

Evidencias de desempeño

1. La solución a las peticiones especiales.

Lineamientos Generales para la evaluación

1. Observación directa durante el desempeño de la función en escenario real o simulado.



CONSEJO DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIA LABORAL
NORMAS TÉCNICAS DE COMPETENCIA LABORAL

| Código | Título | Clasificación |
|---------------|-------------------------------|----------------------|
| UTUR1094.01 | Atender al cliente en bebidas | Específica |

Propósito de la Unidad

Unidad que describe la competencia laboral requerida para servir bebidas, preparar el material necesario y cobrar los consumos de bebidas.

Elementos que conforman la Unidad

Referencia Código Título del Elemento

1 de 3 E02873 Preparar la barra de trabajo para proporcionar el servicio de bebidas

Criterios de desempeño

La persona es competente cuando:

1. El stock de la barra de servicio de bebidas previsto está dentro de los límites establecidos para atender a los clientes antes de iniciar el servicio de acuerdo al recetario base y al concepto del establecimiento.
2. El equipo descompuesto está reportado y separado del área de servicio de bebidas y en el lugar asignado.
3. El área de servicio de bebidas está limpia y en condiciones de uso para proporcionar el servicio.

Campo de aplicación

Categoría:

Clase:

1. Stock de la barra

- Cristalería
- Equipos
- Suministros

2. Servicio de bebidas

- Barra
- Area de consumo



CONSEJO DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIA LABORAL
NORMAS TÉCNICAS DE COMPETENCIA LABORAL

Evidencia por desempeño

Evidencia por producto

1. El stock de la barra de servicio de bebidas en dos ocasiones .
2. Equipo descompuesto
3. Areas de servicio de bebidas en dos ocasiones.

Evidencia de conocimiento

Evidencia de actitudes

Responsabilidad:

Evidencias por producto

1. El stock de la barra de servicio de bebidas.
2. Equipo descompuesto

Lineamientos Generales para la evaluación

1. Análisis de las evidencias obtenidas al realizar la función laboral en escenario real o simulado.

Referencia Código Título del Elemento

2 de 3 E02875 Servir bebidas

Criterios de desempeño

La persona es competente cuando:

1. La presentación personal está de acuerdo a la NOM 093-SSA1-1994.
2. Las opciones de consumo ofrecidas están de acuerdo con la carta de bebidas.
3. El registro de la orden del cliente está de acuerdo con los requerimientos del cliente.
4. La bebida proporcionada al cliente corresponde a la bebida que solicitó.



CONSEJO DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIA LABORAL
NORMAS TÉCNICAS DE COMPETENCIA LABORAL

Campo de aplicación

| | |
|---|-------------------------------|
| Categoría: | Clase: |
| 1. Aspectos de la presentación personal | - Higiene - Uniforme |
| 2. Tipo de preparación de la bebida | - Combinaciones - Directas |
| 3. Bebidas | - De la carta - Especiales |

Evidencia por desempeño

1. La presentación personal durante su turno.
2. Las opciones de consumo ofrecidas en dos ocasiones.
3. El registro de la orden del cliente en dos ocasiones.

Evidencia por producto

1. Tres bebidas proporcionadas a clientes.

Evidencia de conocimiento

Evidencia de actitudes

Amabilidad:

Evidencias por desempeño

1. Las opciones de consumo ofrecidas.

Responsabilidad:

Evidencias por desempeño

1. El registro de la orden del cliente.

Evidencias por producto

1. Bebidas proporcionadas a clientes.

Lineamientos Generales para la evaluación

1. Observación durante el desempeño de la función laboral en escenario real o simulado.



CONSEJO DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIA LABORAL
NORMAS TÉCNICAS DE COMPETENCIA LABORAL

Referencia Código Título del Elemento

3 de 3 E02874 Cobrar los consumos del cliente

Crterios de desempeo

La persona es competente cuando:

1. El cobro de los consumos del cliente corresponde al monto de la cuenta y al tipo de pago.
2. Los precios de las bebidas aplicados estn de acuerdo a los estipulados en la carta de vinos y licores.
3. La actualizacin de la cuenta del cliente se realiza con base en los consumos reportados.

Campo de aplicacin

Categoría:

Clase:

- | | |
|---------------------|------------------------|
| 1. Forma de pago | - Crdito - Efectivo |
| 2. Tipo de registro | - Manual - Sistema |

Evidencia por desempeo

1. La actualizacin de la cuenta del cliente en dos ocasiones.

Evidencia por producto

1. Tres precios de las bebidas aplicados.
2. Tres cobros de los consumos del cliente.

Evidencia de conocimiento

Evidencia de actitudes

Responsabilidad:

Evidencias por desempeo

1. La actualizacin de la cuenta del cliente.

Evidencias por producto

1. Precios de las bebidas aplicados.

Amabilidad:

Evidencias por producto

1. Cobros de los consumos del cliente.



CONSEJO DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIA LABORAL

NORMAS TÉCNICAS DE COMPETENCIA LABORAL

Lineamientos Generales para la evaluación

1. Observación directa durante el desempeño de la función en escenario real o simulado.