



INSTITUTO ECUATORIANO DE NORMALIZACIÓN

Quito - Ecuador

NORMA TÉCNICA ECUATORIANA

NTE INEN 2 438:2008

TURISMO. BARMAN. REQUISITOS DE COMPETENCIA LABORAL.

Primera Edición

TOURISM. BARMAN. SPECIFICATIONS OF LABOUR COMPETENCE.

First Edition

DESCRIPTORES: Turismo, competencia laboral, alimentos y bebidas, barman, requisitos
SV 06.04-403
CDU: 338.48:-057
CIU: 0000
ICS: 03.200.00; 03.080.30

Norma Técnica Ecuatoriana Voluntaria	TURISMO. BARMAN. REQUISITOS DE COMPETENCIA LABORAL.	NTE INEN 2 438:2008 2008-12
---	--	--

1. OBJETO

1.1 Esta norma establece los requisitos mínimos de competencia laboral y los resultados esperados que debe cumplir el barman.

2. ALCANCE

2.1 Esta norma se aplica a hombres y mujeres que laboran como barman en las empresas de alimentos y bebidas, restauración, hospitalidad y otras similares.

3. DEFINICIONES

3.1 Para los efectos de esta norma, se adoptan las siguientes definiciones:

3.1.1 *Actitud.* Disposición de ánimo manifestada exteriormente.

3.1.2 *Competencia.* Capacidad de desarrollar y aplicar conocimientos, habilidades y actitudes en el desempeño laboral y en la solución de problemas para cumplir con los requisitos establecidos.

3.1.3 *Conocimiento.* Noción, idea, información, es el saber.

3.1.4 *Enología.* Ciencia que trata de la producción, conservación y consumo de vinos.

3.1.5 *Existencia (Stock).* Existencia de productos en almacenamiento bajo los parámetros y las políticas mínimas y máximas de provisión requeridas, de acuerdo a los consumos realizados en un período determinado de tiempo.

3.1.6 *Frapé.* Tipo de preparación de bebidas con hielo picado finamente.

3.1.7 *Habilidad.* Es la destreza de una persona para realizar una tarea, es el saber hacer.

3.1.8 *Hospitalidad.* Industria que incluye todos los negocios relacionados a servicios hospitalarios: hoteles, hosterías, hostales, hospitales, clínicas, entre otros.

3.1.9 *Ocupación.* Actividad diferenciada caracterizada por un conjunto articulado de funciones, tareas y operaciones, que constituyen las obligaciones atribuidas al trabajador, destinadas a la obtención de productos o prestación de servicios.

3.1.10 *Puesta a punto (mise en place).* Expresión francesa usada para el conjunto de operaciones precisas para la puesta a punto de los elementos necesarios en la ejecución de un trabajo o servicio.

3.1.11 *Restauración.* Actividades relacionadas con la producción y servicio de alimentos y bebidas.

3.1.12 *Resultados esperados.* Conjunto mínimo de actividades que componen una ocupación laboral.

3.1.13 *Seguridad de los alimentos.* Normas de seguridad y manipulación aplicadas a técnicas de producción de alimentos y bebidas.

3.1.14 *Vocabulario técnico.* Conjunto de palabras de un idioma pertenecientes al uso de una actividad determinada.

(Continúa)

DESCRIPTORES: Turismo, competencia laboral, alimentos y bebidas, barman, requisitos.

4. DISPOSICIONES GENERALES

4.1 Descripción de la ocupación. El barman se ocupa, principalmente, de atender los pedidos del cliente o mesero en barra de bar, hotel, restaurante y piscina, y de preparar y servir los cócteles, jugos, bebidas con hielo picado finamente (*frapés*), cafés, refrigerios, bocaditos y canapés.

5. REQUISITOS

5.1 Resultados esperados

5.1.1 *El barman debe:*

5.1.1.1 *Recibir al cliente:*

- a) Recibir al cliente en el bar;
- b) presentar y explicar la carta de bebidas;
- c) investigar preferencias y necesidades.

5.1.1.2 *Atender los pedidos del cliente y de los meseros:*

- a) Aclarar la disponibilidad y los ingredientes de preparación de bebidas y bocaditos;
- b) sugerir pedidos;
- c) recibir, preparar o encaminar los pedidos para comedor, cafetería, cualquier punto de venta, cocina o lugar donde se preparan alimentos ligeros;
- d) entregar los pedidos al cliente o al mesero.

5.1.1.3 *Preparar y crear bebidas:*

- a) Preparar cócteles, jugos, bebidas con hielo picado finamente (*frapés*), cafés, aperitivos, bajativos y digestivos, refrigerios, bocaditos y canapés;
- b) decorar bebidas de manera creativa;
- c) crear nuevas bebidas y cócteles.

5.1.1.4 *Finalizar la atención:*

- a) Asegurar que el cliente desea terminar el servicio;
- b) solicitar la cuenta al cajero;
- c) presentar la cuenta al cliente;
- d) recibir pagos;
- e) encaminar el pago para el cajero;
- f) despedir al cliente;
- g) incentivar su regreso.

5.1.1.5 *Controlar existencias (stock):*

- a) Controlar la cantidad de alimentos y bebidas en existencia (*stock*) del bar;
- b) controlar la existencia de los utensilios, cristalería, tazas, mezclador de bebidas;
- c) controlar puesta a punto (*mise en place*).

5.1.1.6 *Cuidar de la seguridad de los alimentos:*

- a) Aplicar los procedimientos de higiene y seguridad en el manejo de alimentos, bebidas, hielo, y en la limpieza de los utensilios.

5.1.1.7 *Cuidar del área de trabajo:*

- a) Mantener limpio y organizado el local de trabajo;
- b) limpiar los utensilios utilizados;
- c) limpiar los equipamientos del bar;

(Continúa)

- d) hacer puesta a punto (*mise en place*) del bar;
- e) organizar bebidas, cristales, utensilios y materiales utilizados en el bar;
- f) limpiar y organizar el ambiente de trabajo para el día siguiente;
- g) dar mantenimiento correcto a los equipos e instalaciones usadas en el bar.

5.1.1.8 Operar equipos:

- a) Operar máquina de café, refrigeradora, equipo de servicio de bebidas gaseosas, triturador de hielo, congelador, licuadora, coctelera.

5.1.1.9 Cuidar de la presentación personal:

- a) Cuidar de la higiene personal, uniforme y accesorios que influyen en la apariencia.

5.1.1.10 Coordinar y apoyar al equipo:

- a) Supervisar y orientar el trabajo de los ayudantes de bar;
- b) ayudar en el arreglo, limpieza y aseo del bar;
- c) sustituir al mesero.

5.2 Competencia

5.2.1 El barman, para alcanzar los resultados esperados debe ser competente con base en los siguientes conocimientos, habilidades y actitudes.

5.2.1.1 Conocimientos:

- a) Normas de etiqueta para servir bebidas;
- b) servicios de un bar y restaurante;
- c) tipos de bar;
- d) principios básicos de enología y del servicio de vinos;
- e) tipos, clasificación y técnicas de preparación y servicio de bebidas alcohólicas;
- f) normas de seguridad y manipulación de los alimentos y de bebidas frescas, embotelladas, en cartón u otro recipiente, y según su tipología;
- g) NTE INEN 2 458;
- h) vocabulario técnico relativo al servicio de alimentos y bebidas;
- i) procedimientos de emergencia;
- j) requisitos de higiene personal adecuados a la ocupación;
- k) uso de utensilios y operación de los equipos de bar.

5.2.1.2 Habilidades:

- a) Lectura y escritura rápida para anotación de pedidos y llenado de formularios;
- b) comunicación oral clara, articulada y expresiva, con empleo de gramática y vocabulario adecuados;
- c) trabajo en equipo;
- d) análisis del comportamiento humano e interpretación de lenguaje corporal, en particular, gestual;
- e) manejo situaciones críticas con los clientes;
- f) raciocinio numérico para hacer cálculo simple de proporción y dosificación;
- g) agudeza auditiva para identificar pedido y llamado;
- h) agudeza visual para distinguir graduación de color;
- i) coordinación motriz para transportar y manipular objetos con manos y dedos;
- j) capacidad para transportar pequeños pesos, permanecer de pie o andando durante la jornada de trabajo;
- k) memoria de corto plazo para recordar detalles de pedido específico.

5.2.1.3 Actitudes:

- a) *Detallista*. Metódico, ordenado, preciso, le gusta tener cada cosa en su sitio.
- b) *Confiable*. Establece relaciones fácilmente, sabe cómo actuar y qué decir, hace que otros se sientan cómodos.

(Continúa)

- c) *Atento*. Cordial con el cliente, considerado hacia los otros, ayuda a aquellos que lo necesitan, tolerante, comprometido.
- d) *Equilibrado emocionalmente*. No transparenta emociones, reservado en sus sentimientos, controla explosiones temperamentales.

(Continúa)

APÉNDICE Y (Informativo)

Y.1 Otros resultados

Y.1.1 Este apéndice tiene por objeto ejemplificar otros resultados aplicables en situaciones particulares de la ocupación de barman. Estos resultados no son exigidos por esta norma.

Y.1.2 *Representar y vender:*

- a) Buscar nuevas estrategias para servir bebidas más tradicionales y modernas;
- b) incentivar al cliente a consumir otras bebidas;
- c) realizar cambio en la carta de bebidas para atender a nuevas demandas;
- d) proveer atención personalizada a clientes frecuentes o recomendados.

Y.1.3 *Organizar servicios especiales:*

- a) Bar abierto en evento especial.

Y.1.4 *Comunicarse en otro idioma:*

- a) Utilizar vocabulario técnico en inglés, necesario para atender al cliente.

Y.1.5 *Apoyar a la gestión del negocio:*

- a) Cooperar en la integración de nuevos colaboradores.

Y.1.6 Cada resultado ejemplificado en este apéndice requiere competencia y sus respectivos conocimientos, habilidades y actitudes que pueden no estar establecidos en esta norma.

(Continúa)

APÉNDICE Z

Z.1 DOCUMENTOS NORMATIVOS A CONSULTAR

Norma Técnica Ecuatoriana NTE INEN 2 458:2007 *Seguridad Alimentaria para Personal Operativo*.

Z.2 BASES DE ESTUDIO

Norma Brasileira. ABNT Proyecto 54:001.01-010:2003 - *Turismo - Bartender - Competência de pessoal*. Associação Brasileira de Normas Técnicas. Río de Janeiro, 2003.

INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

Documento: NTE INEN 2 438 **TÍTULO:** TURISMO. BARMAN. REQUISITOS DE Código: SV 06.04-403
COMPETENCIA LABORAL.

ORIGINAL: Fecha de iniciación del estudio: 2005-12-12	REVISIÓN: Fecha de aprobación anterior del Directorio Oficialización con el Carácter de por Resolución No. de publicado en el Registro Oficial No. de Fecha de iniciación del estudio:
--	--

Fechas de consulta pública: de 2006-05-29 a 2006-07-07

Subcomité Técnico: **Competencia Laboral en Turismo**

Fecha de iniciación: 2006-01-20

Fecha de aprobación: 2006-10-10

Integrantes del Subcomité Técnico:

NOMBRES:

INSTITUCIÓN REPRESENTADA:

Sr. Rodolfo Walther (Presidente)

Econ. Jorge Viteri (Vicepresidente)
Dra. Dora Tejada
Sr. Iván Núñez
Dr. Bolívar Tamayo

Ing. Marcela Pérez

Lic. Maritza Cabezas

Cap. Raúl García

Sra. Silvia Estrella
Srta. María José Verduga
Dr. Juan de Dios Morales
Psc. Carolina Cevallos
Sra. Rosario Mejía

Lic. Enrique Cabanilla

Sr. Roberto Cedeño
Dra. Ximena Villegas (Secretaria Técnica)

ASOCIACIÓN NACIONAL DE
RESTAURANTES DEL ECUADOR
MINISTERIO DE TRABAJO Y EMPLEO
MINISTERIO DE TRABAJO Y EMPLEO
MINISTERIO DE TURISMO
INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD
SOCIAL
CONSEJO NACIONAL DE CAPACITACIÓN Y
FORMACIÓN PROFESIONAL
SERVICIO ECUATORIANO DE
CAPACITACIÓN
FEDERACIÓN NACIONAL DE CÁMARAS
PROVINCIALES DE TURISMO DEL
ECUADOR
CÁMARA DE TURISMO DE PICHINCHA
CÁMARA DE TURISMO DE PICHINCHA
CÁMARA DE TURISMO DEL GUAYAS
FEDERACIÓN HOTELERA DEL ECUADOR
ASOCIACIÓN NACIONAL DE OPERADORES
DE TURISMO RECEPTIVO DEL ECUADOR
UNIVERSIDAD DE ESPECIALIDADES
TURÍSTICAS
SECTOR CONSUMIDORES
FEDERACIÓN NACIONAL DE CÁMARAS
PROVINCIALES DE TURISMO DEL
ECUADOR

Otros trámites:

El Directorio del INEN aprobó este proyecto de norma en sesión de 2008-03-28

Oficializada como: Voluntaria
Registro Oficial No. 484 de 2008-12-09

Por Resolución No. 040-2008 de 2008-05-19

Instituto Ecuatoriano de Normalización, INEN - Baquerizo Moreno E8-29 y Av. 6 de Diciembre
Casilla 17-01-3999 - Telfs: (593 2)2 501885 al 2 501891 - Fax: (593 2) 2 567815
Dirección General: [E-Mail:furresta@inen.gov.ec](mailto:furresta@inen.gov.ec)
Área Técnica de Normalización: [E-Mail:normalizacion@inen.gov.ec](mailto:normalizacion@inen.gov.ec)
Área Técnica de Certificación: [E-Mail:certificacion@inen.gov.ec](mailto:certificacion@inen.gov.ec)
Área Técnica de Verificación: [E-Mail:verificacion@inen.gov.ec](mailto:verificacion@inen.gov.ec)
Área Técnica de Servicios Tecnológicos: [E-Mail:inencati@inen.gov.ec](mailto:inencati@inen.gov.ec)
Regional Guayas: [E-Mail:inenguayas@inen.gov.ec](mailto:inenguayas@inen.gov.ec)
Regional Azuay: [E-Mail:inencuenca@inen.gov.ec](mailto:inencuenca@inen.gov.ec)
Regional Chimborazo: [E-Mail:inenriobamba@inen.gov.ec](mailto:inenriobamba@inen.gov.ec)
URL:www.inen.gov.ec