



INSTITUTO ECUATORIANO DE NORMALIZACIÓN

Quito - Ecuador

NORMA TÉCNICA ECUATORIANA

NTE INEN 2 440:2008

**TURISMO. MESERO. REQUISITOS DE COMPETENCIA
LABORAL.**

Primera Edición

TOURISM. WAITER. SPECIFICATIONS OF LABOUR COMPETENCE.

First Edition

DESCRIPTORES: Turismo, competencia laboral, alimentos y bebidas, mesero, requisitos
SV 06.04-405
CDU: 338.48:-057
CIU: 0000
ICS: 03.200.00; 03.080.30

Norma Técnica Ecuatoriana Voluntaria	TURISMO. MESERO. REQUISITOS DE COMPETENCIA LABORAL.	NTE INEN 2 440:2008 2008-12
---	--	--

1. OBJETO

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

2. ALCANCE

2.1 Esta norma se aplica a hombres y mujeres que laboran como mesero en 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 *Banquete.* Servicio de comidas prestado por hoteles, restaurantes y otros similares que tengan infraestructura para ello, y que constituye una fuente de ingresos complementaria. Consiste en la preparación de comida para un gran número de comensales.

3.1.3 *Cliente especial.* Todo cliente que puede necesitar de un trato diferenciado: cliente importante, cliente con necesidades especiales, cliente con discapacidad.

3.1.4 *Comanda.* Documento en donde se registra el pedido del cliente.

3.1.5 *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.

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

3.1.7 *Finalizar plato.* Terminada la cocción de los alimentos, montar y decorar la preparación sobre el plato.

3.1.8 *Flambear.* Técnica que se aplica en la preparación de recetas y consiste en rociar un plato con licor y prenderle fuego para dejar el sabor y aroma en el preparado.

3.1.9 *Habilidad.* Destreza de una persona para realizar una tarea, es el saber hacer.

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

3.1.11 *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.

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

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

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

(Continúa)

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

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

3.1.16 Servicio a la francesa. Servicio que presta un mesero al cliente en la mesa. Consiste en el ofrecimiento de los alimentos preparados en bandejas para que el cliente se sirva según su apetencia.

3.1.17 Servicio a la inglesa. Servicio que presta un mesero al cliente en la mesa. Consiste en la distribución, por parte del mesero, de los alimentos servidos desde la cocina, en los platos situados en la mesa de los comensales.

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

4. DISPOSICIONES GENERALES

4.1 Descripción de la ocupación. El mesero se ocupa, principalmente, de acomodar al cliente en la mesa; servir alimentos y bebidas; finalizar el plato con el tipo de servicio escogido; preparar y adicionar salsas; flambear; presentar la cuenta y recibir el pago.

5. REQUISITOS

5.1 Resultados esperados

5.1.1 El mesero debe:

5.1.1.1 Realizar la puesta a punto (mise en place):

a) Realizar montaje de mueblería, mantelería, vajilla, cristalería, cubertería, y menaje menor.

5.1.1.2 Recibir y acomodar al cliente en la mesa:

- a) Identificar una mesa adecuada a la preferencia del cliente o según la reservación y disponibilidad;
- b) acomodar al cliente;
- c) presentar el menú o carta;
- d) informar la disponibilidad de los platos del menú, composición, acompañamiento y cantidad;
- e) anotar pedidos;
- f) aconsejar y orientar al cliente en la elección e incentivar el consumo;
- g) informar el tiempo de preparación.

5.1.1.3 Servir al cliente a la mesa:

- a) Servir según las políticas de servicio establecidas;
- b) ejecutar servicio a la francesa, a la inglesa directo e indirecto, plato servido;
- c) finalizar plato;
- d) servir durante la sobremesa, café, licor y bebidas en general.

5.1.1.4 Atender la mesa ocupada:

- a) Reponer bebida, cubiertos, vajilla y utensilios;
- b) limpiar la mesa y retirar lo que no está en uso.

5.1.1.5 Actuar como nexo entre el cliente y demás áreas del restaurante:

- a) Entregar y retirar pedidos en la cocina y monitorear su progreso;
- b) establecer la conformidad de los platos con lo que fue solicitado;
- c) solucionar problemas;
- d) determinar prioridades.

(Continúa)

5.1.1.6 *Cuidar de la seguridad de los alimentos:*

- a) Aplicar procedimientos de higiene y seguridad en la manipulación de los alimentos y en la sanidad de los utensilios utilizados.

5.1.1.7 *Finalizar la atención y recibir el pago:*

- a) Asegurarse que el cliente desea finalizar el servicio;
- b) solicitar la cuenta al cajero;
- c) verificar el consumo;
- d) presentar la cuenta al cliente;
- e) aclarar dudas sobre el consumo;
- f) acordar sobre la forma de pago;
- g) recibir y entregar pagos.

5.1.1.8 *Asegurar la satisfacción del cliente:*

- a) Anticiparse a la expectativa del cliente;
- b) acercarse sin haber sido llamado por el cliente;
- c) investigar la opinión del cliente sobre productos y servicios;
- d) recibir reclamos y aplicar soluciones.

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 *Apoyar al equipo:*

- a) Identificar diferencias entre comandas y facturas;
- b) Atender al llamado en el área de otro mesero;
- c) Apoyar en el arreglo, limpieza e higienización del salón, mesa, utensilios y equipos.

5.2 Competencia

5.2.1 El mesero, 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 y protocolo en la mesa y en el salón;
- b) tipos de servicio a la mesa;
- c) preparación y finalización de platos y salsas;
- d) técnicas para servir bebidas, licores y vinos;
- e) vocabulario técnico relativo al servicio de alimentos y bebidas;
- f) funciones y responsabilidades de los diversos servicios de un restaurante;
- g) procedimientos de emergencia;
- h) primeros auxilios básicos;
- i) requisitos de higiene personal adecuados a la ocupación;
- j) utilización de equipos, computadora, calculadora, fax, entre otros;
- k) montaje de mesas;
- l) NTE INEN 2 458.

5.2.1.2 *Habilidades:*

- a) Cálculo acertado de las cuatro operaciones aritméticas;
- b) lectura y escritura legible para anotación de pedidos y llenado de formularios;
- c) comunicación oral clara y articulada, con empleo de gramática y vocabulario adecuados;
- d) integración para ejecutar trabajo en equipo;
- e) interpretación de lenguaje corporal, en particular gestual;
- f) memoria de corto plazo para recordar detalle de pedido específico;
- g) capacidad para transportar pequeños pesos, permanecer de pie o andando durante la jornada de trabajo.

(Continúa)

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.
- 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 mesero. Estos resultados no son exigidos por esta norma.

Y.1.2 *Servir vino:*

- a) Sugerir el vino adecuado de acuerdo al plato elegido o a la ocasión;
- b) hacer los preparativos para el servicio del vino;
- c) efectuar ritual conforme al vino elegido.

Y.1.3 *Actuar en servicio especial:*

- a) Servir banquete, refrigerio, cóctel y servicio en habitación o establecimiento;
- b) preparar bebida, cóctel, café, té y jugo;
- c) conocer e informar sobre la historia, origen y curiosidades de los platos.

Y.1.4 *Recibir al cliente:*

- a) Verificar los datos de la reserva;
- b) orientar a los funcionarios de seguridad y recepcionistas sobre el procedimiento de llegada para clientes especiales.

Y.1.5 *Vender servicio extra:*

- a) Sugerir cuando fuere aplicable, otros servicios del establecimiento, a fin de aumentar las ventas.

Y.1.6 *Comunicarse en otro idioma:*

- a) Aplicar vocabulario técnico en idioma inglés.

Y.1.7 *Operar equipos del salón:*

- a) Operar calentadores, máquina de café u otras bebidas, comanda electrónica entre otros equipos.

Y.1.8 *Apoyar a la gestión del negocio:*

- a) Cooperar en la ambientación de nuevos colaboradores.

Y.1.9 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 54:001.01-002:2003 - *Turismo - Garçom em função especializada - Competência de pessoal*. Associação Brasileira de Normas Técnicas. Rio de Janeiro, 2003.

INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

Documento: NTE INEN 2 440 **TÍTULO:** TURISMO. MESERO. REQUISITOS DE **Código:** SV 06.04-405
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:

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)

INSTITUCIÓN REPRESENTADA:

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. 485 de 2008-12-10

Por Resolución No. 042-2008 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