



# INSTITUTO ECUATORIANO DE NORMALIZACIÓN

Quito - Ecuador

---

---

**NORMA TÉCNICA ECUATORIANA**

**NTE INEN 2 456:2008**

---

---

## **TURISMO. SERVICIO DE VINOS Y LICORES. REQUISITOS DE COMPETENCIA LABORAL.**

**Primera Edición**

TOURISM. WINE AND LIQUOR SERVICE. SPECIFICATIONS OF LABOUR COMPETENCE.

First Edition

---

DESCRIPTORES: Turismo, competencia laboral, alimentos y bebidas, servicio de vino y licores, requisitos  
SV 06.04-411  
CDU: 338.48:-057  
CIU: 0000  
ICS: 03.200.00; 03.080.30

<b>Norma Técnica Ecuatoriana Voluntaria</b>	<b>TURISMO. SERVICIO DE VINOS Y LICORES. REQUISITOS DE COMPETENCIA LABORAL.</b>	<b>NTE INEN 2 456:2008 2008-12</b>
-----------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------

### 1. OBJETO

1.1 Esta norma establece los requisitos mínimos para la competencia de servicio de vinos y licores e indica los elementos de competencia que determinan su desempeño.

### 2. ALCANCE

2.1 Esta norma se aplica a hombres y mujeres que laboran 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 *Competencia.* Capacidad de desarrollar y aplicar conocimientos, habilidades y actitudes en el desempeño del trabajo en la solución de problemas para cumplir con los requisitos establecidos.

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

3.1.4 *Elementos de competencia.* Nociones básicas de desempeño y los respectivos criterios y evidencias necesarios para la ocupación.

3.1.5 *Enología.* Ciencia que trata de la elaboración de vinos, su conservación y corrección.

3.1.6 *Espirituosos.* Denominación que se aplica a los aguardientes.

3.1.7 *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.

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

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

3.1.10 *Maridaje.* Unión, armonía de alimentos y bebidas.

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 *Vinícola.* Bodega que produce y comercializa vinos.

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, servicio de vinos y licores, requisitos.

## 4. DISPOSICIONES GENERALES

**4.1 Descripción de la competencia.** La competencia de servicio de vinos y licores consiste, principalmente, en asesorar, esclarecer y servir al cliente los pedidos de vino y derivados y su adecuación a los platos escogidos; asesorar en la adquisición, almacenamiento y reposición de vino y licores.

## 5. REQUISITOS

### 5.1 Resultados esperados

**5.1.1** *El personal debe demostrar la competencia de servicio de vino y licores a través de los siguientes resultados:*

- a) Elaborar carta de vinos y licores;
- b) organizar la bodega;
- c) recibir y verificar calidad de vinos;
- d) sugerir y vender vinos al cliente;
- e) identificar preferencias y necesidades;
- f) realizar el servicio de vinos y licores;
- g) cuidar de la higiene y seguridad de los alimentos y bebidas;
- h) utilizar vocabulario técnico;
- i) asegurar la satisfacción del cliente;
- j) cuidar de la higiene personal, uniforme y accesorios que influyen en la apariencia personal;
- k) fomentar la cultura vinícola en el consumidor.

### 5.2 Elementos de competencia

**5.2.1** Los elementos que determinan los conocimientos, habilidades y actitudes inherentes a la competencia de servicio de vinos y licores son:

#### 5.2.1.1 Conocimientos:

- a) Términos técnicos de la gastronomía nacional e internacional relativos al servicio de alimentos y bebidas;
- b) técnicas para servir vinos y licores;
- c) conceptos de enología;
- d) normas de etiqueta en la mesa y en el salón;
- e) ingredientes, variedades e insumos básicos de alimentos y bebidas;
- f) recetas básicas de la cocina nacional e internacional y de coctelería;
- g) procedimientos básicos de gestión de inventario, conservación, manipulación y de control de existencia (*stock*);
- h) datos históricos, origen, regiones productoras, producción, cosecha, tipos, composición y clasificación de vinos y derivados, y de otras bebidas de la coctelería internacional;
- i) NTE INEN 2 458;
- j) técnicas de armonización o maridaje de vinos y alimentos;
- k) técnicas de almacenamiento, conservación, decantación y oxigenación de vinos;
- l) principales tipos de establecimiento, funciones, responsabilidades y tipos de servicio de restaurante;
- m) equipos y utensilios básicos de los servicios de vino y alimentación;
- n) requisitos de higiene y presentación personal adecuados a la ocupación.

#### 5.2.1.2 Habilidades:

- a) Degustación para identificación de detalles, diferenciación y juzgamiento de sabor, aroma y apariencia de vinos a través de los sentidos;
- b) comunicación clara y articulada, con empleo de gramática y vocabulario adecuados;
- c) comprensión de las necesidades del cliente e interpretación de gestos y lenguaje no verbal;
- d) juzgamientos con base en datos y hechos;
- e) facilidad de venta y capacidad para sugerir vinos.

(Continúa)

**5.2.1.3 Actitudes:**

- a) *Detallista*. Metódico, ordenado, preciso, le gusta tener cada cosa en su sitio.
- b) *Amigable*. Tiene muchos amigos, goza estando en grupos, busca compañía, comparte cosas con los amigos.
- c) *Equilibrado emocionalmente*. No transparenta emociones, reservado en sus sentimientos, controla explosiones temperamentales.

(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 54:001.01-014:2003 - *Turismo - Sommelier - Competência de pessoal*. Associação Brasileira de Normas Técnicas. Rio de Janeiro, 2003.

## INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

**Documento:** TÍTULO: TURISMO. SERVICIO DE VINO Y LICORES. Código:  
NTE INEN 2 456 REQUISITOS DE COMPETENCIA LABORAL. SV 06.04-411

**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. 487 de 2008-12-12

Por Resolución No. 058-2008 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](http://www.inen.gov.ec)