



INSTITUTO ECUATORIANO DE NORMALIZACIÓN

Quito - Ecuador

NORMA TÉCNICA ECUATORIANA

NTE INEN 2 439:2008

TURISMO. CAPITÁN DE MESEROS. REQUISITOS DE COMPETENCIA LABORAL.

Primera Edición

TOURISM. HEAD WAITER. SPECIFICATIONS OF LABOUR COMPETENCE.

First Edition

DESCRIPTORES: Turismo, competencia laboral, alimentos y bebidas, capitán de meseros, requisitos
SV 06.04-404
CDU: 338.48:-057
CIU: 0000
ICS: 03.200.00; 03.080.30

Norma Técnica Ecuatoriana Voluntaria	TURISMO. CAPITÁN DE MESEROS. REQUISITOS DE COMPETENCIA LABORAL.	NTE INEN 2 439:2008 2008-12
---	--	--

1. OBJETO

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

2. ALCANCE

2.1 Esta norma se aplica a hombres y mujeres que laboran como capitán de meseros 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 *Cliente especial.* Todo cliente que puede necesitar de un trato diferenciado: cliente importante, cliente con necesidades especiales, cliente con discapacidad.

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

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

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

3.1.6 *Desbarazar.* Retirar de la mesa todos los utensilios del servicio, lo que puede incluir vajilla, cristalería, cubertería y mantelería.

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

3.1.8 *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.

3.1.9 *Flambeer.* 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.

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

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

3.1.12 *Maridaje.* Unión y armonía de alimentos y bebidas.

3.1.13 *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.

3.1.14 *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.

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

(Continúa)

DESCRIPTORES: Turismo, competencia laboral, alimentos y bebidas, capitán de meseros, requisitos.

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

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

3.1.18 *Trinchar.* Arte y técnica de servicio que incluye el corte y porcionamiento de piezas enteras como aves, carnes y pescados cocinados. Esta técnica debe ser usada frente a la mesa del cliente.

4. DISPOSICIONES GENERALES

4.1 Descripción de la ocupación. El capitán de meseros se ocupa, principalmente, de planificar y supervisar el servicio; elaborar el menú; liderar y capacitar el equipo; recibir, acomodar y ayudar al cliente; solicitar el pedido; finalizar y servir platos y bebidas especiales; cuidar de la calidad del servicio y asegurar la satisfacción del cliente.

5. REQUISITOS

5.1 Resultados esperados

5.1.1 *El capitán de meseros debe:*

5.1.1.1 *Acoger al cliente:*

- a) Controlar reserva de mesas;
- b) recibir y ayudar en la acomodación del cliente;
- c) investigar preferencias y necesidades;
- d) aplicar procedimientos de seguridad o privacidad en la recepción de clientes;
- e) aplicar procedimientos de llegada y acomodación de cliente especiales;
- f) ayudar a recibir y guardar cartera y objetos;
- g) ofrecer bebidas y menú;
- h) presentar al mesero;
- i) sugerir, recomendar y vender productos;
- j) tomar comandas;
- k) coordinar la producción de la demanda en la cocina;
- l) servir o encargar el servicio a un mesero;
- m) dar información al cliente sobre actividades turísticas.

5.1.1.2 *Supervisar la finalización de la atención:*

- a) Aclarar dudas sobre el consumo del cliente;
- b) explicar y acordar la forma de pago;
- c) hacer evaluación final del servicio junto al cliente;
- d) verificar que el cliente desea mantener el servicio a la mesa post consumo;
- e) despedirse de manera que lo incentive a retornar al establecimiento.

5.1.1.3 *Representar y vender:*

- a) Planificar y organizar eventos gastronómicos;
- b) apoyar la gestión de venta en la toma de reservaciones, en la venta de eventos especiales;
- c) incentivar al cliente a consumir otros productos y servicios;
- d) realizar cambios en el menú para atender a nuevas demandas;
- e) prestar atención personalizada al cliente frecuente o recomendado;
- f) evaluar los resultados de eventos ejecutados.

5.1.1.4 *Organizar y coordinar servicio especial:*

- a) Gestionar el servicio de eventos especiales.

(Continúa)

5.1.1.5 Cuidar de la seguridad de los alimentos:

- a) Supervisar la aplicación de los procedimientos de higiene y seguridad en la manipulación de alimentos y en la limpieza de utensilios usados.

5.1.1.6 Participar de la composición del menú:

- a) Investigar los ingredientes del menú;
- b) considerar costo de ingredientes, características de la clientela, capacidad de producción y organización, recursos y equipos disponibles, facilidades y dificultades de suministro y renovación.

5.1.1.7 Asegurar la satisfacción del cliente:

- a) Aproximarse al cliente sin necesidad de ser llamado;
- b) recibir solicitudes, quejas, reclamos y dar solución;
- c) supervisar el despacho de platillos, acompañar al equipo y verificar la calidad del servicio;
- d) ofrecer información sobre el establecimiento;
- e) aclarar dudas sobre reservaciones, precios, productos y servicios.

5.1.1.8 Coordinar y administrar al equipo:

- a) Seleccionar y capacitar colaboradores;
- b) incentivar la cooperación y el espíritu de equipo;
- c) desarrollar acción motivadora;
- d) elaborar horarios de trabajo, turno y día libre;
- e) mantener la disciplina y la buena presentación de los miembros del equipo;
- f) administrar remuneración y propinas;
- g) evaluar desempeño de los colaboradores;
- h) gestionar conflictos;
- i) supervisar personalmente el progreso del servicio y coordinar la integración de nuevos colaboradores.

5.1.1.9 Supervisar la presentación personal:

- a) Cumplir y hacer cumplir los cuidados de higiene personal, uniforme y accesorios que influyen en la apariencia;
- b) controlar la buena presentación de su equipo de trabajo.

5.1.1.10 Apoyar al equipo:

- a) Ayudar y orientar al equipo en el arreglo, limpieza y aseo del salón, mesas, utensilios y equipos;
- b) ayudar en la toma y entrega de pedidos;
- c) preparar comidas y bebidas en el bar o frente a la mesa del cliente;
- d) preparar comidas y bebidas especiales;
- e) flambear, trinchar, preparar alimentos calientes en la mesa frente al cliente;
- f) finalizar platos en el salón;
- g) servir vino y licor;
- h) auxiliar en el cierre de cuentas;
- i) realizar los servicios especiales que pueden incluir etiqueta a la francesa, a la inglesa, servicio europeo, servicio americano.

5.1.1.11 Apoyar a la administración:

- a) Investigar la satisfacción del cliente;
- b) elaborar control e inventario de existencias (*stock*), utensilios y equipos;
- c) elaborar presupuesto y control financiero;
- d) reemplazar al mesero;
- e) sugerir cambios y determinar necesidades de personal.

(Continúa)

5.2 Competencia

5.2.1 El capitán de 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) normas de servicio de eventos especiales;
- c) historia y principios de combinación y preparación de platos y salsas tradicionales y montaje final de platos;
- d) principios básicos de enología, servicio de vinos y técnicas para servir bebidas;
- e) NTE INEN 2 458;
- f) términos técnicos relativos al servicio de alimentos y bebidas;
- g) principios de administración de personal y de existencias (*stock*), con énfasis en liderazgo y optimización de uso del material disponible;
- h) procedimientos de emergencia;
- i) requisitos de higiene personal adecuados a la ocupación;
- j) operación de los equipos de salón, cocina y bar, con los respectivos procedimientos de seguridad;
- k) técnicas de servicios especiales como flambeo, técnicas de trinchado;
- l) diferentes tipos de puesta a punto (*mise en place*), desbarazar y limpiar mesas;
- m) procedimientos y técnicas de primeros auxilios básicos;
- n) técnicas de preparación de bebidas y coctelería;
- o) técnicas de ventas.

5.2.1.2 Habilidades:

- a) Cálculos, con empleo de fórmula simple;
- b) lectura y escritura clara para anotación de pedidos y llenado de formularios;
- c) comunicación oral clara y articulada, con empleo de gramática y vocabulario adecuado;
- d) análisis del comportamiento humano e interpretación de lenguaje corporal, en particular, gestual;
- e) manejo de crisis en situaciones especiales con clientes;
- f) raciocinio lógico y habilidad verbal;
- g) agudeza auditiva para identificar pedido y llamado;
- h) agudeza visual para distinguir graduación de color;
- i) percepción espacial para facilitar la localización del cliente.

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.
- e) *Controlador*. Asume el control, se responsabiliza, dirige, organiza, supervisa a otros.

(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 capitán de mesero. Estos resultados no son exigidos por esta norma.

Y.1.2 *Comunicarse en otro idioma:*

- a) Comunicarse verbalmente en inglés.

Y.1.3 *Dar atención diferenciada:*

- a) Aplicar lenguaje de señas como método de comunicación con su equipo de trabajo;

Y.1.4 *Apoyar a la gestión del negocio:*

- a) Orientar a otros empleados;
- b) participar de la acción de implantación de programas de calidad;
- c) viabilizar la organización y conservación de todas las instalaciones del establecimiento;
- d) llenar cuadros de control de resultados;
- e) sugerir solución para la mejora del desempeño.

Y.1.5 *Vender servicio extra:*

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

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 54:001.01-003:2003 - *Turismo - Maître - Competência de pessoal.* Associação Brasileira de Normas Técnicas. Río de Janeiro, 2003.

(Continúa)

INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

Documento: NTE INEN 2 439 **TÍTULO:** TURISMO. CAPITAN DE MESEROS. REQUISITOS DE COMPETENCIA LABORAL. **Código:** SV 06.04-404

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. 484 de 2008-12-09

Por Resolución No. 041-2008 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

Área Técnica de Normalización: E-Mail: normalizacion@inen.gov.ec

Área Técnica de Certificación: E-Mail: certificacion@inen.gov.ec

Área Técnica de Verificación: E-Mail: verificacion@inen.gov.ec

Área Técnica de Servicios Tecnológicos: E-Mail: inencati@inen.gov.ec

Regional Guayas: E-Mail: inenguayas@inen.gov.ec

Regional Azuay: E-Mail: inencuenca@inen.gov.ec

Regional Chimborazo: E-Mail: inenriobamba@inen.gov.ec

URL: www.inen.gov.ec