

GACETA



OFICIAL

ÓRGANO DEL GOBIERNO DEL ESTADO DE VERACRUZ DE IGNACIO DE LA LLAVE

Directora IRENE ALBA TORRES

Calle Morelos, No. 43, Col. Centro Tel. 817-81-54 Xalapa-Equez., Ver.

Tomo CLXXXII

Xalapa-Enriquez, Ver., martes 30 de noviembre de 2010.

Núm. Ext. 383

SUMARIO

GOBIERNO DEL ESTADO

SECRETARÍA DE GOBIERNO

PODER EJECUTIVO

Dirección General del Registro Público de la Propiedad y de Inspección y Archivo General de Notarías

ACUERDO POR EL QUE SE ESTABLECE LA COLOCACIÓN DE UNA CÁPSULA DEL TIEMPO EN EL MAUSOLEO DE LOS VERACRUZANOS ILUSTRES.

folio 2021

ACUERDO POR EL QUE SE DESIGNA AL LICENCIADO ROGELIO HERNÁNDEZ ORTIZ COMO NOTARIO ADSCRITO DE LA NOTARÍA NÚMERO DIECISIETE DE XALAPA, VER., Y EL NOMBRAMIENTO RESPECTIVO.

folio 2019

ACUERDO POR EL QUE SE OTORGA A LOS CENTROS RÉBSAMEN, DEPENDIENTES DE LA SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL ESTADO, LA DENOMINACIÓN DE CENTROS RÉBSAMEN MIGUEL ALEMÁN VELAZCO.

folio 2022

PODER LEGISLATIVO

ACUERDO POR EL QUE LOS CONCESIONARIOS Y PERMISIONARIOS DEL SERVICIO DE TRANSPORTE PÚBLICO DE PASAJEROS, EN SU MODALIDAD DE URBANO Y SUBURBANO DEL MUNICIPIO DE CÓRDOBA, VER., RESPETARÁN LA TARIFA DEL TRANSPORTE.

folio 1830

DECRETOS NÚMEROS 03/2010, 04/2010, 05/2010, 06/2010 Y 07/2010, POR LOS QUE SE DECLARA DE UTILIDAD PÚBLICA LA CONSTRUCCIÓN DEL LIBRAMIENTO DE XALAPA Y SE DECRETA LA EXPROPIACIÓN DE DIVERSOS TERRENOS PARTICULARES.

folio 2023 al 2027

H. AYUNTAMIENTO DE TUXPAN, VER.

REGLAMENTO DE OPERACIÓN DE LA UNIDAD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA Y DEL COMITÉ DE ACCESO RESTRINGIDO.

folio 1989

NÚMERO EXTRAORDINARIO

Código:
NVTUR029

Título:
Atención a comensales

Descripción de la Norma Técnica de Competencia Laboral del Estado de Veracruz:

Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que atienden a los comensales, lo cual implica preparar la estación y el área de servicio, recibir al comensal, servir los alimentos y bebidas, cobrar el consumo y despedir al comensal. También puede ser referente para el desarrollo de programas de capacitación y de formación, basados en NTCLV.

Comité de Normalización de Competencia Laboral del Estado de Veracruz que la elaboró:

Servicios de Turismo (TUR)

Participantes honoríficos en el desarrollo de la NTCLV

- Universidad Tecnológica Gutiérrez Zamora (UTGZ)
- Secretaría de Turismo del Estado de Veracruz
- Azúcar Design Hotel

Fecha de aprobación por el H. Comité Técnico del ORACVER:

28 de mayo del 2010

Nivel de Competencia:

Tres

Competencia en un conjunto de actividades profesionales que requieren el dominio de diversas técnicas y puede ser ejecutado de forma autónoma, comporta responsabilidad de coordinación y supervisión de trabajo técnico y especializado. Exige la comprensión de los fundamentos técnicos y científicos de las actividades y la evaluación de los factores del proceso y sus repercusiones económicas

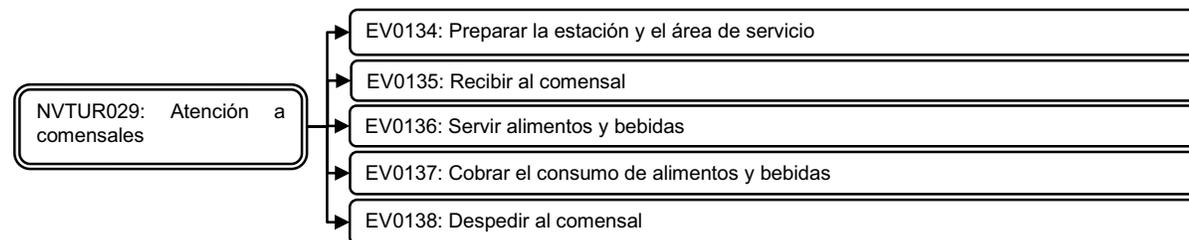
Referencia ocupacional según el Catalogo Nacional de Ocupaciones (CNO):

1. Meseros

Clasificación según el Sistema de Clasificación Industrial de América del Norte (SCIAN):

Sector 72: Servicios de alojamiento y de preparación de alimentos y bebidas
 Subsector 721: Servicios de alojamiento temporal
 722: Servicios de preparación de alimentos y bebidas
 Rama 7221: Restaurantes con servicio completo
 Subrama 72211: Restaurantes con servicio completo
 Clase 722110: Restaurantes con servicio completo

Perfil de la NTCLV



Código: Unidad de Competencia 1 de 1: Atención a comensales
 NVTUR029

Código: Elemento de Competencia 1 de 5: Preparar la estación y el área de servicio
 EV0134

La persona es competente cuando demuestra los siguientes **Criterios de Evaluación:**

DESEMPEÑOS

D1. Monta las mesas:

- ◆ Revisando las condiciones de manteles y servilletas que estén limpias, y en condiciones óptimas de uso
- ◆ Colocando los insumos y centros de mesa de acuerdo a los estándares determinados por el restaurante
- ◆ Colocando el plaqué, loza y cristalería, de acuerdo al tipo de servicio

D2. Limpia las copas:

- ◆ Trapeando una por una de forma interior y exterior
- ◆ Utilizando una servilleta limpia y seca
- ◆ Verificando que queden sin manchas ni olores

PRODUCTOS

P1. La estación de servicio surtida y montada:

- ◆ Esta completa de insumos de servicio

- ◆ Presenta los insumos ordenados de acuerdo al tipo de servicio

P2. El área de servicio verificada:

- ◆ Esta limpia y ordenada
- ◆ Esta acondicionada con los implementos de servicio completos

CONOCIMIENTOS

C1. Conocimiento en tipos de:

- ◆ Cubiertos (plaqué)
- ◆ Copas

C2. Conocimiento en tipos de acomodados de:

- ◆ Cubiertos (plaqué)
- ◆ Loza y cristalería

ACTITUDES

A1. Responsabilidad:

- ◆ Cuando establece comunicación con el personal a cargo del área de restaurante, para recibir la información referente a las sugerencias y platillos de la carta del día

A2. Higiene:

- ◆ Cuando durante su jornada de trabajo se mantiene limpia su vestimenta, sin joyería, con el cabello recortado para el caso de hombres y recogido para mujeres, maquillaje discreto y evitando el uso de lociones o perfumes con aroma penetrante

Glosario

1. Área de servicio: Área dispuesta para la atención de los comensales
2. Estación de servicio: Lugar establecido para contener y ordenar los insumos.
3. Implementos de servicio: Por lo regular se refieren al perchero, periquera, etc., que están dentro del área de servicio
4. Insumos de servicio: Los más comunes son pimenteros, saleros, azucareros, servilletas, cubiertos, vajillas, plaqué, menús, ceniceros, etc.
5. Plaqué: Se refiere a los cubiertos de metal
6. Tipo de servicio: Juego de platos, vaso, tazas, servilleta y cubiertos para servir comida a una persona

Código: EV0135	Elemento de Competencia 2 de 5: Recibir al comensal
--------------------------	--

La persona es competente cuando demuestra los siguientes **Criterios de Evaluación:**

DESEMPEÑOS

D1. Se presenta con el cliente:

- ◆ Dándole la bienvenida de acuerdo al horario y a la fraseología del restaurante

D2. Asigna el área al comensal:

- ◆ Preguntando la cantidad de comensales y ofreciendo las áreas disponibles
- ◆ Conduciendo al comensal a la mesa determinada
- ◆ Asistiendo a los comensales al tomar asiento de acuerdo a sus características y circunstancias del lugar

D3. Entrega la carta de servicio:

- ◆ De acuerdo a las normas del restaurante
- ◆ Preguntando si va a requerir factura

D4. Sugiere la especialidad del restaurante:

- ◆ De acuerdo a las indicaciones del encargado
- ◆ Resolviendo las dudas de los comensales

CONOCIMIENTOS

C1. Normas de cortesía:

- ◆ Saludo
- ◆ Expresión corporal
- ◆ Hospitalidad

ACTITUDES

A1. Iniciativa:

- ◆ La manera en que recibe a los comensales saliendo a su encuentro

A2. Proactivo:

- ◆ Cuando tiene una actitud positiva ante contingencias que se le presenten durante la asignación de la mesa a los comensales

Glosario

1. Carta de servicio: Listado de platillos que se sirven en un restaurant de acuerdo al tipo de comida.
2. Comensal: Persona que come en una mesa.
3. Fraseología: Parte de la lingüística que estudia las frases, los refranes, los modismos, los proverbios y otras unidades de sintaxis total o parcialmente fijas

Código: EV0136	Elemento de Competencia 3 de 5: Servir alimentos y bebidas
--------------------------	---

La persona es competente cuando demuestra los siguientes **Criterios de Evaluación:**

DESEMPEÑOS**D1.** Toma la orden de bebidas:

- ◆ Anotando la solicitud de bebidas en su respectiva comanda
- ◆ Confirmando la orden de bebidas con el comensal
- ◆ Entregando la orden de bebidas en la barra

D2. Toma la orden de alimentos:

- ◆ Anotando los platillos solicitados en la comanda de alimentos
- ◆ Resolviendo dudas al comensal con respecto a los alimentos
- ◆ Confirmando la orden de alimentos con el comensal
- ◆ Solicitando los alimentos a la cocina

D3. Sirve las bebidas al comensal:

- ◆ De acuerdo a la solicitud
- ◆ Iniciando por los niños, damas y tercera edad
- ◆ Colocándolas en la mesa por el lado izquierdo del comensal

D4. Sirve los alimentos al comensal:

- ◆ De acuerdo a la solicitud
- ◆ Iniciando por los niños, damas y tercera edad
- ◆ Colocándolos en la mesa por el lado derecho del comensal
- ◆ Sosteniendo el plato con los dedos debajo del mismo

D5. Asiste al comensal:

- ◆ Atendiendo las solicitudes en función de las necesidades durante el servicio

D6. Retira los muertos

- ◆ Levantándolos de la mesa por el lado izquierdo del comensal

D7. Traslada los alimentos al área de servicio:

- ◆ Utilizando las charolas rectangulares para alimentos y redondas para bebidas
- ◆ Verificando que las tijeras estén firmes antes de colocar los alimentos

CONOCIMIENTOS**C1.** Conocimiento de primeros auxilios:

- ◆ Procedimiento para obstrucción de vías respiratorias
- ◆ Obstrucción de traquea

C2. Conocimientos básicos de la región:

- ◆ Ubicación de zonas turísticas, monumentos y lugares de recreación
- ◆ Rutas de transporte

ACTITUDES**A1.** Iniciativa:

- ◆ Cuando resuelve contingencias al momento, en caso del derrame de líquidos y alimentos sobre la mesa

A2. Amabilidad:

- ◆ Cuando ofrece las últimas sugerencias de alimentos y bebidas para el cierre del servicio de acuerdo al establecimiento

Glosario

1. Barra: Lugar dispuesto para solicitar una comanda.
2. Comanda: Orden que se entrega al chef o cocinero para que la prepare.
3. Tijeras: Soporte en donde se coloca la charola con los platillos antes de ser dispuesto en la mesa del comensal.
4. Muertos: Trastos sucios, acabados de utilizar por el comensal.

Código: EV0137	Elemento de Competencia 4 de 5: Cobrar el consumo de alimentos y bebidas
--------------------------	---

La persona es competente cuando demuestra los siguientes **Criterios de Evaluación:**

DESEMPEÑOS

D1. Cobra el consumo del comensal:

- ◆ Cerrando la cuenta
- ◆ Entregando la cuenta de consumo al comensal con discreción y cuando la solicite
- ◆ Preguntando la forma de pago
- ◆ Entregando el comprobante de pago

PRODUCTOS

P1. La cuenta del comensal verificada:

- ◆ Contiene el desglose del consumo
- ◆ No presenta tachaduras ni enmendaduras

P2. La factura verificada:

- ◆ Conteniendo los datos correctos del RFC del comensal
- ◆ Con el importe correcto y desglosado
- ◆ Sin tachaduras ni enmendaduras

CONOCIMIENTOS

C1. Políticas de la empresa:

- ◆ Para el cobro de la cuenta

ACTITUDES

A1. Honestidad:

- ◆ Cuando el importe total de la cuenta corresponde al consumo final

Código: EV0138	Elemento de Competencia 5 de 5: Despedir al comensal
--------------------------	---

La persona es competente cuando demuestra los siguientes **Criterios de Evaluación:**

DESEMPEÑOS

D1. Pregunta al comensal sobre la calidad del servicio otorgado:

- ◆ Apegado a las políticas de la empresa

D2. Invita al comensal a regresar al establecimiento:

- ◆ De manera afectiva, cortés, con un tono persuasivo y cordial

D3. Asiste a los comensales al momento de retirarse del establecimiento:

- ◆ De acuerdo a las características del cliente y circunstancias del lugar.

ACTITUDES

A1. Amabilidad:

- ◆ Cuando despide a los comensales utilizando un tono de voz cordial.