

NORMA TÉCNICA NTS-USNA SECTORIAL COLOMBIANA 011

2012-12-10

BUENAS PRÁCTICAS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO EN RESTAURANTES



E: BEST PRACTICES WITH RESPECT TO FOOD SERVICE
INDUSTRY



Libertad y Orden
República de Colombia
Ministerio de Comercio,
Industria y Turismo
Viceministerio de Turismo

CORRESPONDENCIA:

DESCRIPTORES: buenas prácticas; restaurantes;
gestión; calidad.



I.C.S.: 03.200.00

Editada por el Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC)
Apartado 14237 Bogotá, D.C. - Tel. (571) 6078888 - Fax (571) 2221435

Prohibida su reproducción

Editada 2009-06-11

PRÓLOGO

El Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación, ICONTEC, según el decreto 2269 de 1993 del Ministerio de Desarrollo Económico, descentralizó el proceso de elaboración de normas técnicas a cada sector que lo requiera y determine sus necesidades.

La Asociación Colombiana de la Industria Gastronómica, ACODRES, es la Unidad Sectorial de Normalización que representa al gremio.

La misión primordial de la Unidad Sectorial de Normalización es brindar soporte para el incremento de la competitividad del sector gastronómico, logrando una mejor calidad en los productos y el servicio.

La elaboración de la norma esta representa por el comité técnico competencias laborales, integrado por representantes de la industria gastronómica, delegados del gobierno, academia, usuarios y asesores que garantizaron la participación y la planeación efectiva de la norma.

La NTS-USNA 011 (Primera actualización) fue ratificada por el Consejo Directivo de la Unidad Sectorial de Normalización de la Industria Gastronómica (USNA) el 2012-12-10

A continuación se relacionan las empresas que participaron en el estudio de esta norma a través del Comité Técnico 176 Categorización de Restaurantes.

ACODRES NACIONAL
ACODRES BOGOTÁ
ICONTEC
MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA
Y TURISMO
RESTAURANTE FÉLIX - BOGOTÁ
RESTAURANTE BARAKA - BOGOTA
BARRERA Y ASOCIADOS
CUN

RESTAURANTE QUINTA DE USAQUÉN -
BOGOTÁ
RESTAURANTE SOPAS Y POSTRES -
BOGOTÁ
INVERSIONES RESCOL S.A.
RESTAURANTE EL SAGAL- BOGOTA
RESTAURANTE MADEROS - BOGOTA
UNITEC
UNIVERSIDAD EXTERNADO

En Consulta Pública el proyecto de norma se puso a consideración de las siguientes entidades:

GREMIO

ACODRES-CAPITULO ATLÁNTICO
ACODRES-CAPITULO BOYACÁ
ACODRES-CAPITULO BOLIVAR
ACODRES-CAPITULO HUILA
ACODRES-CAPITULO MAGDALENA
ACODRES-CAPITULO NARIÑO
ACODRES-CAPITULO NORTE DE
SANTANDER
ACODRES-CAPITULO QUINDÍO
ACODRES-CAPITULO RISARALDA

ACODRES-CAPITULO VALLE
ALIMENTOS Y BEBIDAS
ARCHIE 'S
BALCÓN PAISA CÚCUTA
BANQ ROYAL SERVICE
BRASA BRASIL
BELLINI
CAFÉ DEL MONO NÚÑEZ
CAFÉ GAITÁN
CAFÉ SHAMUA

CAFÉ Y CREPES
CARBON DE PALO
CARPACCIO
CASA CANELA
CASA EXTERNADISTA
CASA SAN ISIDRO
CASA VIEJA
CLAROOSCURO
CREPES & WAFFLES
DIALIMENTOS
DICERMEX S.A.
DOMICILIOS MEXICANOS
D'LUCCA
EL BOLICHE
EL CORRAL
EL PORTICO
ESTANCIA CHICA
FRAICO S.A
FRACTALES LTDA
GATO NEGRO
GIL Y BOHÓRQUEZ
GUISEPPE VERDI
HARD ROCK CAFÉ
HATO GRANDE
HATSUHANA
HEALTH FOOD
HORELSA-HOTEL BACATÁ
HOSTERÍA SAN GABRIEL
HOTEL ALMIRANTE - CARTAGENA
HOTEL CAPITAL
HOTEL CASA MEDINA
HOTEL LA FONTANA
HOTEL ROSALES PLAZA
HOUSTON S.A.
IL POMODORO
INMACULADA GUADALUPE
INVERSIONES BUITRAGO
KATA LTDA AND FRIDAY
KHALIFA
LA CASA DE LA PAELLA
LA FRAGATA NORTE
LA FOGATA ARMENIA - QUINDIO
LA TABLA DE MICHEL

LA TAQUERIA
LAO KAO WOK
LAS MARGARITAS
LEÑOS Y SILVESTRE
LOMOS PARRILLA
MAMA'S
MATEO PARRILLA
MISTER LEE SIA LTDA
MISTER RIBS
MONDONGO Y MUCHO MAS
MUSEO DEL TEQUILA
MISTER BABILLA
NIKKO CAFÉ
OLIVETTO PIZZA
OMA
PAESA LTDA.
PESQUERA DEL MAR BUCARAMANGA
PIÑESCO LTDA.
P.P.C
PALOS DE MOGUER
PANEROLI
PESQUERA BRISA MARINA
PESCADERO GUILLERMO BOHÓRQUEZ
PESQUERA JARAMILLO
PICO E GALLO
PUNTO G- RESTAURANTE
PUNTO RAPIDO
RESTAURANTE MI VIEJO
1492 RESTAURANTE LATINO
RESTAURANTE SALINAS
RESTAURANTE SAN SEBASTIÁN
RÍO DE ENERO LTDA
SAN ANGEL
T.G.I. FRYDAYS
TINAJA Y TIZÓN
TOMATTE PARRILLA
TOY WAN
TRAMONTI LTDA
VENTURA SOPAS Y ENSALADAS
VÍA MARIA
VINOPOLIS
WELCOME

ACADEMIA

COLEGIO MAYOR DE ANTIOQUIA -
MEDELLÍN - ANTIOQUIA
COLEGIO MAYOR DE BOLIVAR -
CARTAGENA - BOLIVAR
CORPORACIÓN EDUCATIVA DEL
LITORAL - BARRANQUILLA

CORPORACIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN
SUPERIOR CRES - CALI - VALLE
INPAHU - BOGOTÁ
UNIVERSIDAD ANTONIO NARIÑO - BOGOTA

ENTIDADES DEPARTAMENTALES Y MUNICIPALES DEL SECTOR TURISMO

ALCALDÍA MUNICIPAL - MELGAR (TOLIMA)
ALCALDÍA MUNICIPAL - SAN AGUSTÍN
(HUILA)
ALCALDÍA DE VALLEDUPAR -
VALLEDUPAR (CESAR)
CORPORACIÓN TURISMO CARTAGENA DE
INDIAS – CARTAGENA (BOLIVAR)
CORPORACIÓN DE TURISMO -
GIRARDOT (CUNDINAMARCA)
DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN
DEPARTAMENTAL - PEREIRA
(RISARALDA)
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE
PLANEACIÓN - IBAGUÉ (TOLIMA)
ETURSA - SANTA MARTA (MAGDALENA)
GOBERNACIÓN DE CALDAS MANIZALES
(CALDAS)
GOBERNACIÓN DE CÓRDOBA
MONTERÍA (CÓRDOBA)
GOBERNACIÓN DE NARIÑO PASTO –
(NARIÑO)
GOBERNACIÓN DEL NORTE DE
SANTANDER CÚCUTA (NORTE DE
SANTANDER)
GOBERNACIÓN DE SANTANDER
BUCARAMANGA (SANTANDER)
INSTITUTO DE CULTURA Y TURISMO
MANIZALES (CALDAS)
INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE
CULTURA Y TURISMO - FLORENCIA
(CAQUETÁ)
OFICINA DE FOMENTO Y TURISMO- LA
DORADA (CALDAS)

INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE
TURISMO- BOGOTA (CUNDINAMARCA)
INSTITUTO DE TURISMO DEL META-
VILLAVICENCIO (META)
INSTITUTO DE TURISMO DE PAIPA-
PAIPA (BOYACA)
INSTITUTO DISTRITAL DE CULTURA Y
TURISMO – BOGOTA (CUNDINAMARCA)
OFICINA DE CULTURA Y TURISMO -
HONDA (TOLIMA)
OFICINA ASESORA DE CULTURA Y
TURISMO- SANTAMARTA (MAGDALENA)
OFICINA DE CULTURA Y TURISMO -
ARAUCA (ARAUCA)
OFICINA DEPARTAMENTAL DE
TURISMO-SINCELEJO (SUCRE)
OFICINA DE TURISMO - ARMENIA
(QUINDIO)
OFICINA DE TURISMO - MEDELLÍN
(ANTIOQUIA)
SECRETARIA DE DESARROLLO
ECONÓMICO- CASANARE (YOPAL)
SECRETARIA DE DESARROLLO
ECONÓMICO- RIOHACHA (GUAJIRA)
SOCIEDAD INVERSIONES TURÍSTICAS
DEL HUILA- NEIVA (HUILA)
SECRETARIA DE TURISMO- MOMPOX
(BOLIVAR)
SECRETARIA DE TURISMO- SAN
ANDRÉS ISLAS
SUBSECRETARIA DE TURISMO DE
BOYACÁ-TUNJA

CONTENIDO

	Página
1. OBJETO	1
2. REFERENCIAS NORMATIVAS	1
3. DEFINICIONES.....	1
4. REQUISITOS GENERALES.....	3
4.1 HIGIENE.....	3
4.2 INSTALACIONES.....	3
4.3 RECURSO HUMANO	4
5. GESTIÓN DEL SERVICIO.....	5
5.1 GENERALIDADES DEL SERVICIO.....	5
5.2 PLANIFICACIÓN DEL SERVICIO.....	7
5.3 SERVICIO EN LA MESA.....	8
6. EVALUACIÓN Y MEJORAMIENTO.....	10
6.1 EVALUACIÓN	10
6.2 MEJORA CONTINUA.....	11
 ANEXOS	
ANEXO A (Informativo)	
BIBLIOGRAFÍA	12
 ANEXO B (Informativo)	
CÁLCULO DE DOTACIONES DE MATERIAL NECESARIAS PARA GARANTIZAR EL SERVICIO	13

BUENAS PRÁCTICAS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO EN RESTAURANTES.

1. OBJETO

La presente norma tiene por objeto establecer los requisitos de buenas prácticas para la implantación, gestión y aseguramiento de la calidad, que deben cumplir los establecimientos gastronómicos con relación al servicio prestado. Busca promover que las organizaciones analicen con detalle los requerimientos de sus clientes, definan sus procesos y los mantengan controlados.

2. REFERENCIAS NORMATIVAS

Los siguientes documentos normativos referenciados son indispensables para la aplicación de este documento normativo. Para referencias fechadas, se aplica únicamente la edición citada. Para referencias no fechadas, se aplica la última edición del documento normativo referenciado (incluida cualquier corrección).

NTS-USNA 006, Infraestructura básica en establecimientos de la industria gastronómica.

NTS-USNA 007, Norma sanitaria de manipulación de alimentos.

3. DEFINICIONES

3.1 Alimento. Todo producto natural o artificial, elaborado o no, que ingerido aporta al organismo humano los nutrientes y la energía necesarios para el desarrollo de los procesos biológicos. Quedan incluidas en la presente definición las bebidas no alcohólicas, y aquellas sustancias con que se sazonan algunos comestibles y que se conocen con el nombre genérico de especias.

3.2 Buenas prácticas de manufactura. Son los principios básicos y prácticas generales de higiene en la manipulación, preparación, elaboración, envasado, almacenamiento, transporte y distribución de alimentos para consumo humano, con el objeto de garantizar que los productos se fabriquen en condiciones sanitarias adecuadas y se disminuyan los riesgos inherentes a la producción.

3.3 Buenas prácticas. Conjunto de procesos, procedimientos que buscan la implantación, gestión y aseguramiento de la calidad del servicio.

3.4 Calidad. Propiedad o conjunto de propiedades inherentes a un producto o servicio, que permiten apreciarlo como igual, mejor o peor que los restaurantes de su especie.

3.5 Cliente. Organización o persona que recibe un servicio y/o producto.

3.6 Equipos. Es el conjunto de maquinaria, utensilios, recipientes, tuberías, vajillas y demás accesorios que se empleen en la fabricación, procesamiento, preparación, envase, fraccionamiento, almacenamiento, distribución, transporte, y expendio de alimentos y sus materias primas.

3.7 Higiene. Son el conjunto de medidas preventivas necesarias para garantizar la seguridad, limpieza y calidad de los alimentos en cualquier etapa de su manejo.

3.8 Limpieza. Es el proceso o la operación de eliminación de residuos de alimentos u otras materias extrañas o indeseables.

3.9 Manipulación de alimentos. Todas las operaciones que se efectúan sobre la materia prima y los ingredientes para obtener el alimento determinado, en cualquier etapa desde la recepción hasta su entrega al cliente.

3.10 Organización. Es un conjunto de personas que trabajan unidas; en una estructura más o menos determinada con unos recursos, para lograr un fin común.

3.11 Procedimientos. Métodos específicos para la obtención de un producto.

3.12 Procesos. Secuencia lógica y ordenada de actividades que llevan a la obtención de un servicio o producto.

3.13 Protocolo. Plan escrito y detallado de una actuación frente a situaciones determinadas.

3.14 Recepción. Área del restaurante encargada de la primera atención al cliente, directa o telefónica.

3.15 Reserva. Acción de destinar un lugar en el local, de un modo exclusivo, para una persona determinada.

3.16 Restaurante. Es todo establecimiento destinado a la preparación, consumo y expendio de alimentos.

3.17 Servicio. Conjunto de actividades, actos o hechos aislados o secuencia de actos trabados, de duración y localización definida, realizados gracias a medios humanos y materiales, puestos a disposición de un cliente individual o colectivo, según procesos, procedimientos y comportamientos que tienen un valor económico y por tanto, traen beneficios o satisfacciones como factor de diferenciación.

3.18 Utensilio. Instrumento que sirve para uso manual y frecuente, así como otros materiales útiles que se agrupan con el nombre de materiales complementarios del servicio en la cocina o salón.

4. REQUISITOS GENERALES

4.1 HIGIENE

Para los aspectos relacionados con la higiene, se debe cumplir a la norma NTS-USNA 007: Norma Sanitaria de Manipulación de alimentos.

4.2 INSTALACIONES

Se debe aplicar la NTS-USNA 006: “Infraestructura Básica en Establecimientos de la Industria Gastronómica” y consultar la GTS-USNA 009: “Seguridad Industrial para Restaurantes”.

4.2.1 Mesas y sillas

El establecimiento debe como mínimo:

- a) Contar con mesas y sillas que permitan la comodidad del cliente, las cuales deben estar en perfecto estado, sin deterioros, desniveles, manchas, roturas o ralladuras.
- b) Ubicarlas y distribuir las de forma que permitan la circulación y prestación del servicio sin interferencias y evitando cualquier molestia al cliente.
- c) Las dimensiones de la mesa, las sillas y las barras deben garantizar la disposición completa de los servicios para la comodidad del comensal.
- d) Ofrecer un mecanismo en las mesas o sillas para la disposición de las carteras o bolsos de los comensales.
- e) No realizar montajes de mesas cerca de las entradas a la cocina, al comedor y a los baños, mantener como mínimo 125 cm de distancia.

4.2.2 Elementos del servicio

El establecimiento debe como mínimo:

- a) Contar con las cantidades de utensilios, vajilla, cristalería, cubiertos y mantelería, para cubrir las necesidades de máxima ocupación y ser permanente la dotación y reposición. Como referencia para el cálculo de estas cantidades, consultar el Anexo B de este documento.
- b) Contar con utensilios, vajilla, cristalería, cubiertos y lencería acordes con las características propias del establecimiento y en perfecto estado de conservación (sin torceduras, rayones, manchas de grasa o cualquier otro aspecto que indique desaseo o falta de cuidado).
- c) Propender por una ambientación acogedora, integradora, que brinde tranquilidad al cliente y que refleje la personalidad del restaurante.

4.3 RECURSO HUMANO

4.3.1 Generalidades

4.3.1.1 Perfiles y competencias

El establecimiento debe:

- a) Establecer los requisitos y competencias necesarias, que deben cumplir los diferentes puestos de trabajo que se consideren para la prestación del servicio al cliente y definir las funciones de los mismos.
- b) Asegurar la idoneidad y competencia de su personal.

4.3.1.2 Formación del Personal

El establecimiento debe:

- a) Establecer los protocolos de servicio para lograr métodos de trabajo precisos, uniformes y adecuados.
- b) Asegurar que el personal reciba la capacitación necesaria para desarrollar correctamente las actividades propias de su puesto de trabajo.
- c) Proporcionar la capacitación requerida para que el personal mantenga un adecuado nivel de calidad en la prestación de los servicios. Dichas acciones formativas deben cubrir como mínimo las siguientes temáticas:
 - Reglas de cortesía y trato con el cliente;
 - Proceso de prestación del servicio que le compete y su control;
 - Técnicas para el desempeño de sus funciones;
 - Idiomas para personal de contacto con el cliente, si el establecimiento lo requiere;
 - Prevención de riesgos laborales;
 - Higiene y manipulación de alimentos;
 - Uso de maquinaria y equipamiento del establecimiento;
 - Reglas y procedimientos internos;
 - Buenas prácticas ambientales.

4.3.2 Imagen frente al cliente.

El establecimiento debe:

- a) Asegurar que los empleados (hombres y mujeres) cumplen con las siguientes especificaciones de presentación personal:

- Manos y uñas perfectamente limpias sin esmalte, sin pulseras ni anillos.
 - Pelo limpio, bien peinado y recogido.
 - Maquillaje sencillo y siempre en perfectas condiciones.
 - Usar desodorante y evitar usar perfumes.
 - Rostro siempre afeitado.
- b) Asegurar que los uniformes cumplan con las siguientes especificaciones:
- Todas las prendas que conforman el uniforme, en perfecto estado (sin manchas ni roturas).
 - Bien planchado.
 - Los zapatos limpios y en buen estado (sin roturas).
 - El diseño debe ser acorde con las características del establecimiento y al tipo de clima.
 - Como parte del uniforme, el personal debe portar un distintivo con su nombre.
 - El uniforme de cocina debe ser de muda diaria y preferiblemente de color claro para poder detectar las manchas y la suciedad.
 - Todo el personal que manipule alimentos debe, llevar ropa de uso exclusivo para el trabajo, incluyendo el calzado, el gorro o malla y tapabocas.

5. GESTIÓN DEL SERVICIO

5.1 GENERALIDADES DEL SERVICIO

5.1.1 Actitud en el servicio

El personal debe:

- a) Dirigirse siempre al cliente con cortesía y respeto.
- b) Evitar tocar al cliente y otras conductas que suelen incomodar como: vocabulario soez, tutear, interrumpir, hacer comentarios impertinentes y forzar la propina.
- c) Mantener una actitud positiva y entusiasta, siempre dispuestos para ayudar y orientar al cliente, haciendo todo aquello que esté a su alcance para una eficaz prestación del servicio.
- d) Estar siempre en disposición de complacer al cliente. En la medida en que las políticas del restaurante lo permitan, para siempre llenar sus expectativas más allá de lo que él espera.

- e) Estar siempre dispuesto a sugerir y proponer mejoras a la dirección del establecimiento, que permitan incrementar la satisfacción del cliente y generar un buen ambiente de trabajo.

5.1.2 Discreción en el servicio

El personal debe:

- a) Si el protocolo del establecimiento lo permite, aconsejar en la elección de los platos, sin que el cliente se sienta presionado.
- b) Durante el servicio, evitar entablar conversaciones ajenas a las funciones laborales, discutir o usar sobrenombres con otros compañeros de trabajo.
- c) Tener la comunicación necesaria con el cliente, a menos que éste pregunte o solicite algo, haciendo uso en todo momento, del mayor sentido de la discreción.
- d) Procurar que las conversaciones con los clientes no interfieran con el ritmo del servicio. Simplemente debe ser amable y responder adecuadamente a sus preguntas.
- e) Durante el servicio, no conversar por celular y mantenerlo en modo de silencio.
- f) Evitar los ruidos producidos con el material (platos, cubiertos, copas, etc.), ya que pueden resultar molestos para el cliente.
- g) No quedarse quieto al lado de la mesa escuchando la conversación y menos aún intervenir en ella.
- h) Evitar discutir con un cliente. Se debe intentar en todo momento solucionar el problema hasta el final; si no se está capacitado para ello, se comunica al superior más cercano. En todo caso, siempre tener preparada una respuesta amable para atender la petición realizada u ofrecer posibles vías o alternativas de solución al problema.
- i) Demostrar siempre respeto al cliente. El cliente debe ser escuchado, para que sienta que lo que está diciendo es de importancia para el empleado. No ignorar las quejas. Si el cliente decide quejarse, es porque en la mayoría de los casos considera que tiene razón y por lo tanto espera una respuesta satisfactoria a su inquietud.

5.1.3 Oportunidad en el servicio

El personal debe:

- a) Darle la bienvenida al cliente en un tiempo máximo de 30 segundos.
- b) Tras un tiempo no superior a tres minutos, acercarse a la mesa y atender al cliente.
- c) Actuar con prontitud si el cliente tiene prisa, si el cliente se muestra relajado, no hacerle sentir que se tiene prisa por terminar el servicio.
- d) Estar, en todo momento, pendiente de las reacciones y solicitudes de sus clientes; se deben atender sus peticiones de inmediato. Las esperas de atención no deben superar el minuto y medio.

- e) Durante el servicio, no correr o hacer ostentación de apresuramiento. Su trabajo debe ser constante, regular y continuo.
- f) Estar atento a las necesidades del cliente en cuanto a: servilletas, cubiertos, salsas, complementos, entre otros, sin interferir en las conversaciones de los clientes.
- g) Reponer los cubiertos, servilletas o elementos de servicio que caigan al suelo, antes de ser recogidos, de esta forma el cliente se dará cuenta de que se le han cambiado por unos limpios.

5.2 PLANIFICACIÓN DEL SERVICIO

5.2.1 Recepción

Si el restaurante cuenta con servicio de recepción, la organización debe:

- a) Garantizar que se preste siempre el servicio de recepción.
- b) Asegurar que el cambio de turno no afecte el desarrollo normal de la actividad de la recepción. Se debe notificar el estado de las reservas y las tareas pendientes. En todo caso, la información siempre debe permanecer a la vista para permitir su complementación, aún en el supuesto de una eventualidad.
- c) En aquellas situaciones que lo requieran, ofrecer recoger y guardar los paquetes, abrigos y otros objetos que podrían resultar incómodos para el cliente durante su visita al restaurante.
- d) Si los clientes disponen de reserva, deben pasar directamente al comedor. En caso contrario y cuando se prevea que el cliente va a tener que esperar, se debe procurar que dicha espera sea lo más agradable posible, invitándole a sentarse en una zona determinada para la espera y ofreciéndole algún aperitivo.

5.2.2 Reservas

Si el establecimiento cuenta con el servicio de reservas debe:

- a) Establecer un protocolo de atención telefónica y contestar el teléfono máximo al tercer timbre. Al contestar el teléfono, el personal debe saludar y mencionar como mínimo el nombre del restaurante.
- b) Se debe atender amablemente cualquier consulta o solicitud de información, aunque no se refiera directamente al restaurante. En caso de no disponer de la información requerida, se debe ofrecer un teléfono alternativo, como el de los puntos de información turística u oficinas de turismo, que siempre deben estar visibles y localizables para quien atienda las llamadas.
- c) En caso de solicitud formal de reserva, se debe ofrecer toda la información disponible: horarios, precios, ofertas de temporadas, precio del menú del día o del menú a la carta y formas de pago. En el libro de reservas se deben registrar los datos del cliente cómo: nombre del contacto, número telefónico, número de comensales, si llega con niños, si tiene alguna dificultad o condición de discapacidad, algún requerimiento especial o preferencia en cuanto a la ubicación en el restaurante.

- d) Antes de dar por concluida la llamada, se debe confirmar con el cliente que las características de la reserva se han anotado adecuadamente y se averigua si este desea algo más. Para finalizar la llamada, se debe emplear una frase amable y personalizada.
- e) Esperar a que el cliente corte la llamada antes de colgar el teléfono.

5.3 SERVICIO EN LA MESA

5.3.1 Acomodación

El establecimiento debe garantizar el adecuado proceso del servicio de manera precisa:

- a) Se debe recibir, acompañar y facilitar la acomodación del cliente en la mesa.
- b) Se debe retirar aquellos servicios que no se vayan a utilizar.
- c) Entregar al cliente la carta de comidas, de vinos y licores (si las características del establecimiento así lo requieren).
 - Se debe disponer de una carta, que su contenido sea claro y de fácil lectura..
 - La carta se debe entregar por la derecha del cliente siempre que sea posible, en caso contrario entregarla sin darle la espalda al cliente y sin pasarla por encima de él o de alguien más.
 - La carta de comidas debe brindar una información clara de los platos ofrecidos, reflejar la personalidad y el concepto del restaurante.
 - La carta de vinos, debe indicar como mínimo, los tipos y el origen..
 - Se debe comunicar al cliente si existen sugerencias que no estuvieran incluidas en la carta.
 - Las cartas deben estar disponibles en español y en un idioma extranjero, si las características del establecimiento así lo requieren.
- d) Tomar la orden.
 - En caso de que el cliente tarde en decidir los platos que va a solicitar, el mesero debe retirarse, para no apresurar al cliente y evitar dar la sensación de intranquilidad.
 - La persona que toma la orden debe conocer la carta a la perfección, incluyendo métodos de cocción y tiempos de preparación, y orientar al cliente sobre los contenidos de los platos.
 - Se debe indicar al cliente los platos que requieren un mayor tiempo de preparación, especificándole el tiempo real.
 - La persona que toma la orden, al momento de entregar la carta debe informar al cliente acerca de los productos que no se encuentran disponibles.

- La persona que toma la orden, debe asegurarse que los platos y las bebidas, lleguen correctamente a la mesa.
- e) Recoger la mesa.
- Se deben retirar constantemente los platos sucios, vasos, etc.
 - Las mesas deben recogerse, limpiarse y montarse rápidamente después de un servicio. Deben estar limpias y montadas mientras el establecimiento esté en servicio.
 - Las copas de vino se deben retirar de la mesa cuando se hayan servido el café y los licores, mientras que las del agua no se deben retirar hasta que el cliente se levante de la mesa.
 - Al recoger la cristalería, no se debe coger metiendo los dedos en su interior.
 - Al recoger los platos de la mesa, no se debe apilar uno sobre otro.
 - No se debe utilizar una mesa de clientes para apilar platos sucios de otra. f. Facturación y finalización del servicio.
 - La organización debe definir y comunicar al personal el procedimiento de facturación y finalización del servicio. El procedimiento debe establecer la comprobación de la exactitud de la factura, antes de su entrega al cliente.
 - La factura se debe presentar siempre a petición del cliente, una vez terminado el consumo. Como norma general, se le entrega a la persona que la solicitó.
 - El establecimiento debe disponer de medios de pago para comodidad del cliente.
 - El establecimiento debe informar oportunamente al cliente las facilidades y restricciones de pagos (tarjetas debito, crédito, cheque, efectivo, etc.)
 - Se debe facilitar un bolígrafo para que el cliente firme y no mantener la tarjeta de crédito fuera de su alcance visual.
 - Se debe realizar una buena presentación de la factura, sin manchas, arrugas o roturas.
 - Para presentar la factura se debe emplear alguna cubierta.
 - No presionar al cliente para que abandone la mesa.
 - Al momento de la retirada del cliente, se debe despedir con la misma atención que se recibió. Verificar que no haya olvidado ninguna pertenencia en la mesa y que se haya llevado la factura.

5.3.2 Preparaciones culinarias

El establecimiento debe:

- a) Definir las recetas estándar para las preparaciones culinarias, incluyendo ingredientes, tiempos de elaboración, cantidades de las materias primas utilizadas y presentación final.
- b) Comunicar al personal involucrado cuando hubiere cambios totales o parciales de menús o cartas, asegurando la comprensión de las diferentes indicaciones transmitidas.
- c) Establecer criterios para la elaboración de las preparaciones culinarias no contempladas en la oferta gastronómica del establecimiento, requeridas por los clientes. (cuando aplique)
- d) Asegurar que las preparaciones culinarias se mantienen a la temperatura adecuada hasta su servicio, tanto si se trata de preparaciones frías, como calientes.
- e) Asegurar que se cumple con las especificaciones ofertadas en la carta.

5.3.4 Servicio del vino (si las características del restaurante así lo requiere)

Al realizar el servicio del vino se debe tener en cuenta lo siguiente:

- a) Si el cliente solicita este servicio, la persona que toma la orden, al momento de entregar la carta debe informar al cliente acerca de los productos que no se encuentran disponibles.
- b) Una vez elegido el vino por el cliente se debe verificar el buen estado de la botella y su etiqueta; marca y añada.
- c) La botella se debe presentar al cliente para comprobar que es el vino que solicitó; enseguida, debe abrirse en su presencia. Como norma general, no se deben servir botellas ya abiertas o utilizadas parcialmente a menos que se sirva por copas.
- d) una vez realizado el descorche, el corcho se coloca en la mesa sobre un plato.
- e) Se debe servir una pequeña degustación en la copa de la persona que ha elegido el vino o a quien ésta indique para que dé el visto bueno. Una vez aprobado se debe proceder a completar las copas por la derecha, nunca por encima de la mitad de su capacidad.
- f) Si la prueba el vino no es del gusto del cliente, éste se retira, ofreciendo la apertura de una nueva botella. Si el cliente cambia de vino durante la comida, se debe proceder también a cambiar las copas.
- g) El personal del servicio debe estar atento al consumo de los comensales, procurando que las copas se mantengan en el nivel adecuado.

6. EVALUACIÓN Y MEJORAMIENTO

6.1 EVALUACIÓN

El establecimiento debe:

- a) Definir e implementar una herramienta de medición de la satisfacción del cliente con relación al servicio, la comida y las instalaciones en general.
- b) Definir e implementar un mecanismo de recepción de quejas y sugerencias.

- c) Hacer seguimiento a la herramienta de medición y a las quejas y sugerencias.

6.2 MEJORA CONTINUA

Se debe implementar una estrategia de mejora con base en las evaluaciones y sugerencias de los clientes.

6.2.1.1 Planes de Mejoramiento

El establecimiento debe como mínimo establecer un plan de actualización o renovación de las instalaciones, los equipos, el mobiliario, la lencería, los uniformes, accesorios, utensilios y vajilla.

7. El establecimiento debe cumplir con la normatividad legal que le aplique.

ANEXO A
(Informativo)

BIBLIOGRAFÍA

Este anexo presenta las obras básicas de referencia de mayor aplicación que se tomaron en cuenta para la elaboración de este documento normativo:

A.1 NORMATIVA VOLUNTARIA

IRAM-SECTUR 42800. Norma Argentina. Restaurantes; Sistema de gestión de la calidad y gestión ambiental. Argentina: 2008. 32 p.

Disponible en Internet: <http://www.turismo.gov.ar/esp/menu.htm>

A.2 NORMATIVA REGLAMENTARIA

COLOMBIA. MINISTERIO DE LA PROTECCION SOCIAL. Decreto 3075 (1997). Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 09 de 1979 y se dictan otras disposiciones. Bogotá: El Ministerio, 1997. 32 p.

A.3 SERVICIO

BACHS, Jordi y VIVES Roser. Servicio de atención al cliente en restauración. Madrid: Síntesis, 2002. 236 p.

Buenas prácticas en la prestación del servicio: restaurantes. Málaga: Sistema de Calidad Turística Española (SCTE); modelo, de aproximación a la calidad turística. 2002. 27 p.

Disponible en Internet: <http://www.malagacalidad.es>

RIVEROS SILVA, Pablo Emilio. Sistema de gestión de la calidad del servicio. 3ª ed. Bogotá: Ecoe Ediciones, 2007. 352 p.

SANCHEZ FEITO, José Manuel. Procesos de servicio en restauración. Madrid: Editorial Síntesis, 2006. 293 p.

VARGAS QUIÑONES, Martha Elena y ALDANA DE VEGA, Luzángela. Calidad y servicio; conceptos y herramientas. Bogotá: Ecoe ediciones, 2007. 280 p.

VISA. Manual para el puesto de mesero de restaurantes. México: Visa International, 2001. 178 p.

ANEXO B
(Informativo)

CÁLCULO DE DOTACIONES DE MATERIAL NECESARIAS PARA GARANTIZAR EL SERVICIO

Cálculos realizados sobre la base de lleno total del establecimiento, se debe tomar como referencia, basándose en el movimiento real.

MATERIAL	ARTICULO	EN SERVICIO (del total de puestos)	ALMACEN (del total de puestos)
Cristalería	Copa de agua	300 %	100 %
	Copa de vino	50 %	25 %
	Catavinos	50 %	25 %
	Copa de coñac	50 %	25 %
	Copa de licor	50 %	25 %
Cubertería	Cuchara sopera	100 %	50 %
	Cuchara de postre	100 %	50 %
	Cuchara de café	100 %	50 %
	Cuchara de helado	50 %	25 %
	Cuchillo de postre	100 %	50 %
	Cuchillo de mantequilla	150 %	50 %
	Tenedor trincherero	200 %	100 %
	Tenedor de postre	100 %	50 %
	Tenedor de pescado	100 %	50 %
Pala de pescado	100 %	50 %	
Vajilla	Plato base	125 %	50 %
	Plato trincherero	300 %	200 %
	Plato sobero	100 %	50 %
	Plato de postre	200 %	100 %
	Pareja plato taza café	100 %	50 %
	Plato de pan	150 %	50 %
Lencería	Manteles	3 por mesa	1 por mesa
	Cubremanteles	3 por mesa	1 por mesa
	Muletones	125 % mesas	25 % mesas
	Servilletas	300 %	200 %
Varios	Vinagreras – aceiteras	25 % mesas	25 % mesas
	Saleros – pimenteros	125 % mesas	25 % mesas
	Azucareros	25 % mesas	

Fuente: SANCHEZ FEITO, José Manuel. Procesos de servicio en restauración. Madrid: Editorial Síntesis, 2006.