CURSO CAMARERO

SERVICIOS DE RESTAURANTE, BAR y CAFETERÍA

HOT679_2

www.academia-formacion.com

FÓR-MATE
ACADEMIA DE FORMACIÓN

ÍNDICE GENERAL

Guía “UC0711_2:

Actuar bajo normas de seguridad, higiene y protección ambiental en hostelería”.

1. ESPECIFICACIONES DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA.

Dado que la evaluación de la competencia profesional se basa en la recopilación de pruebas o evidencias de competencia generadas por cada persona candidata, el referente a considerar para la valoración de estas evidencias de competencia (siempre que éstas no se obtengan por observación del desempeño en el puesto de trabajo) es el indicado en los apartados 1.1 y 1.2 de esta GEC, referente que explicita la competencia recogida en las realizaciones profesionales y criterios de realización de la UC0711_2: Actuar bajo normas de seguridad, higiene y protección ambiental en hostelería.

1.1. Especificaciones de evaluación relacionadas con las dimensiones de la competencia profesional.

Las especificaciones recogidas en la GEC deben ser tenidas en cuenta por el asesor o asesora para el contraste y mejora del historial formativo de la persona candidata (especificaciones sobre el saber) e historial profesional (especificaciones sobre el saber hacer y saber estar).

Lo explicitado por la persona candidata durante el asesoramiento deberá ser contrastado por el evaluador o evaluadora, empleando para ello el referente de evaluación (UC y los criterios fijados en la correspondiente GEC) y el método que la Comisión de Evaluación determine. Estos métodos pueden ser, entre otros, la observación de la persona candidata en el puesto de trabajo, entrevistas profesionales, pruebas objetivas u otros. En el punto 2.1 de esta Guía se hace referencia a los mismos.

Este apartado comprende las especificaciones del "saber" y el "saber hacer", que configuran las "competencias técnicas", así como el "saber estar", que comprende las "competencias sociales".

a) Especificaciones relacionadas con el "saber hacer".

La persona candidata demostrará el dominio práctico relacionado con las actividades profesionales que intervienen en la actuación bajo normas de seguridad, higiene y protección ambiental en hostelería, y que se indican a continuación:

Nota: A un dígito se indican las actividades profesionales expresadas en las realizaciones profesionales de la unidad de competencia, y a dos dígitos las reflejadas en los criterios de realización.

1. ***Aplicar las normas de higiene personal establecidas en la normativa vigente, garantizando la seguridad y salubridad de los productos alimentarios y de las actividades de hostelería.***

1.1 La vestimenta y equipo reglamentarios se utilizan, conservándolos limpios y en buen estado y renovándolos con la periodicidad establecida.
1.2 El estado de limpieza y aseo personal requeridos se mantienen, en especial de aquellas partes del cuerpo que pudieran entrar en contacto con los alimentos.
1.3 Los procedimientos de aviso establecidos se cumplen en caso de enfermedad que pueda transmitirse a través de los alimentos.
1.4 Las heridas o lesiones cutáneas que pudieran entrar en contacto con los alimentos se protegen con un vendaje o cubierta impermeable, aplicando técnicas sanitarias básicas.
1.5 Los hábitos, gestos o prácticas que pudieran proyectar gérmenes o afectar negativamente a los productos alimentarios se evitan.
1.6 Los equipos de protección individual y los medios de seguridad general y de control se identifican en función de cada actuación, utilizándolos y cuidándolos para posteriores usos

2. ***Ejecutar las operaciones necesarias para el mantenimiento en condiciones de salubridad de las áreas de trabajo e instalaciones del establecimiento de hostelería destinadas a la preparación y servicio de alimentos, conforme a la normativa aplicable de manipulación alimentaria.***

2.1 La zona de producción y servicio de alimentos y bebidas del establecimiento de hostelería se mantiene en las condiciones ambientales requeridas de luz, temperatura, ventilación y humedad cumpliendo con la normativa aplicable en la materia.
2.2 Las características higiénico-sanitarias de las superficies de los techos, paredes y suelos de las instalaciones y, en especial, de aquéllas que están en contacto con los alimentos se mantienen, según el procedimiento establecido.
2.3 Los sistemas de desagüe, extracción y evacuación se mantienen en condiciones de uso y los derrames o pérdidas de productos en curso se limpian y eliminan, en la forma y con la prontitud exigida.
2.4 Las puertas, ventanas y otras aberturas factibles de contaminación se mantienen, en caso necesario, cerradas o con dispositivos protectores evitando vías de contaminación con el exterior.
2.5 La limpieza y desinfección de la zona de producción y servicio de alimentos y bebidas del establecimiento de hostelería se efectúa, tomando las medidas paliativas preventivas pertinentes para evitar focos posibles de infección y puntos de acumulación de suciedad, en los tiempos y con los productos establecidos.
2.6 El aislamiento de las áreas o zonas que se vayan a limpiar o desinfectar se señalan con los dispositivos requeridos hasta que estén en condiciones operativas.

2.7 Los productos y equipos de limpieza y desinfección se utilizan, según el método establecido, depositándolos en su lugar específico para evitar riesgos y confusiones accidentales.

3. *Limpiar y mantener en estado operativo equipos, maquinaria y utillaje de hostelería de modo que se prolongue su vida útil, no se reduzca su rendimiento y su uso sea el más seguro.*

3.1 Las acciones necesarias para la limpieza y desinfección de equipos, máquinas y utillaje de la actividad de hostelería se efectúan aplicando las normas de calidad establecidas, instrucciones del fabricante y verificando que quedan en las condiciones operativas requeridas para su posterior uso.

3.2 Los equipos y las máquinas para la ejecución de las operaciones de limpieza se utilizan, mediante operaciones tanto manuales como mecanizadas, en las condiciones fijadas y con los productos establecidos.

3.3 Las operaciones objeto de ejecución y los niveles de limpieza, desinfección o esterilización alcanzados se comprueban, manteniendo los parámetros óptimos dentro de los límites fijados por las especificaciones e instrucciones de trabajo.

3.4 Los productos y equipos de limpieza y desinfección se utilizan según el método establecido e instrucciones del fabricante, depositándolos una vez finalizado su uso en su lugar específico para evitar posibles riesgos y confusiones accidentales.

4. *Efectuar operaciones de recogida, depuración y vertido de los residuos alimentarios y de otros materiales de la zona de producción y servicio de alimentos y bebidas, respetando la normativa aplicable de protección medioambiental.*

4.1 La reducción en la producción de desechos y de productos consumidos y la reutilización de estos últimos se efectúa, siempre que sea posible, durante el proceso de recepción y aprovisionamiento de géneros y productos alimentarios.

4.2 La recogida de los distintos tipos de residuos o desperdicios se efectúa, clasificándolos en función de su naturaleza, siguiendo los procedimientos establecidos para cada uno de ellos y la normativa aplicable medioambiental.

4.3 Los residuos clasificados se almacenan en la forma y lugares específicos y según el procedimiento establecido para su posterior recogida en función de la normativa aplicable.

5. *Ejecutar las actividades de hostelería procurando un uso eficiente del agua y de la energía necesarias, reduciendo su consumo siempre que sea posible.*

5.1 El uso de la luz natural se potencia, con el fin de ahorrar energía y favorecer las buenas condiciones de salud laboral.

5.2 El estado de las instalaciones eléctricas, de gas y otras suministradoras de energía se comprueba verificando que no existan posibles disfunciones y avisando, en caso de que las hubiera, al superior jerárquico para que posibilite su reparación.

5.3 Los métodos relativos al uso eficiente del agua y la energía del establecimiento se cumplen, contribuyendo a alcanzar los objetivos propuestos por la entidad.

b) Especificaciones relacionadas con el "saber".

La persona candidata, en su caso, deberá demostrar que posee los conocimientos técnicos (conceptos y procedimientos) que dan soporte a las actividades profesionales implicadas en las realizaciones profesionales de la **UC0711_2: Actuar bajo normas de seguridad, higiene y protección ambiental en hostelería.** Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales que aparecen en cursiva y negrita:

1. Higiene alimentaria y manipulación de alimentos.

- Normativa general de higiene aplicable a la actividad.
- Alteración y contaminación de los alimentos: conceptos, causas y factores contribuyentes.
- Fuentes de contaminación de los alimentos: físicas, químicas y biológicas.
- Limpieza y desinfección: diferenciación de conceptos y aplicaciones.
- Materiales en contacto con los alimentos: tipos y requisitos.
- Calidad higiénico-sanitaria.
- Autocontrol: sistemas de análisis de peligros y puntos de control crítico (APPCC).
- Guías de prácticas correctas de higiene (GPCH).
- Conceptos y tipos de enfermedades transmitidas por alimentos.
- Responsabilidad de la empresa en la prevención de enfermedades de transmisión alimentaria.
- Personal manipulador: requisitos de los manipuladores de alimentos, reglamento, salud e higiene personal, vestimenta y equipo de trabajo autorizados, heridas y su protección, asunción de actitudes y hábitos del manipulador de alimentos.

2. Limpieza de instalaciones y equipos de hostelería.

- Concepto y niveles de limpieza.
- Requisitos higiénicos generales de instalaciones y equipos.
- Procesos de limpieza: desinfección, esterilización, desinsectación y desratización.
- Sistemas, métodos y equipos de limpieza: aplicaciones de los equipos y materiales básicos.

3. Incidencia ambiental de la actividad de hostelería.

- Agentes y factores de impacto. Emisiones a la atmósfera.
- Tratamiento residuos generados: sólidos, vertidos líquidos y envases.

- Normativa aplicable sobre protección ambiental.
- Buenas prácticas ambientales en los procesos productivos de establecimientos de hostelería: compras y aprovisionamiento, elaboración y servicio de alimentos/bebidas, limpieza y lavandería/lencería, recepción y administración.
- Consumo de agua: buenas prácticas ambientales en el uso eficiente del agua.
- Consumo de energía: ahorro y alternativas energéticas.

4. Seguridad y situaciones de emergencia en la actividad de hostelería.

- Identificación e interpretación de las normas específicas de seguridad: factores y situaciones de riesgo más comunes.
- Condiciones específicas de seguridad que deben reunir los locales, las instalaciones, el mobiliario, los equipos, la maquinaria y el pequeño material característicos de la actividad de hostelería.
- Medidas de prevención y protección: en instalaciones, en utilización de máquinas, equipos y utensilios.
- Equipamiento personal de seguridad: prendas de protección, adecuación y normativa aplicable.
- Situaciones de emergencia: procedimientos de actuación, aviso y alarmas.
- Tipos: incendios, escapes de gases, fugas de agua o inundaciones.
- Planes de emergencia y evacuación.
- Primeros auxilios.

c) Especificaciones relacionadas con el "saber estar".

La persona candidata debe demostrar la posesión de actitudes de comportamiento en el trabajo y formas de actuar e interactuar, según las siguientes especificaciones:

- Respetar y demostrar sensibilidad ambiental.
- Mantener el área de trabajo con el grado apropiado de orden y limpieza.
- Comunicarse eficazmente con las personas adecuadas en cada momento, respetando los canales establecidos en la organización.
- Trasmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada, clara y precisa a las personas adecuadas en cada momento.
- Finalizar el trabajo atendiendo a criterios de idoneidad, rapidez, economía y eficacia.
- Participar y colaborar activamente con el equipo de trabajo.

1.2. Situaciones profesionales de evaluación y criterios de evaluación.

La situación profesional de evaluación define el contexto profesional en el que se tiene que desarrollar la misma. Esta situación permite al evaluador o evaluadora obtener evidencias de competencia de la persona candidata que incluyen, básicamente, todo el contexto profesional de la Unidad de Competencia implicada.

Así mismo, la situación profesional de evaluación se sustenta en actividades profesionales que permiten inferir competencia profesional respecto a la

práctica totalidad de realizaciones profesionales de la Unidad de Competencia.

Por último, indicar que la situación profesional de evaluación define un contexto abierto y flexible, que puede ser completado por las CC.AA., cuando éstas decidan aplicar una prueba profesional a las personas candidatas.

En el caso de la "UC0711_2: Actuar bajo normas de seguridad, higiene y protección ambiental en hostelería", se tiene una situación profesional de evaluación y se concreta en los siguientes términos:

1.2.1. Situación profesional de evaluación.

a) Descripción de la situación profesional de evaluación.

En esta situación profesional, la persona candidata demostrará la competencia requerida para actuar en el desarrollo de las actividades de hostelería, cumpliendo la normativa aplicable de higiene, prevención de riesgos laborales y medioambiental. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

1. Limpiar y mantener en condiciones higiénicas el área de su responsabilidad, del establecimiento dedicado a la actividad de hostelería.

2. Limpiar y conservar en condiciones de uso equipos, herramientas y útiles del área donde desarrolla su actividad profesional.

3. Desarrollar el conjunto de actividades cumpliendo las normativas aplicables de higiene, prevención de riesgos laborales y medioambientales.

Condiciones adicionales:

- Se dispondrá de equipamientos, productos específicos y ayudas técnicas requeridas por la situación profesional de evaluación.

- Se comprobará la capacidad del candidato o candidata en respuesta a contingencias.

- Se asignará un tiempo total para que el candidato o la candidata demuestre su competencia en condiciones de estrés profesional.

b) Criterios de evaluación asociados a la situación de evaluación.

Con el objeto de optimizar la validez y fiabilidad del resultado de la evaluación, esta Guía incluye unos criterios de evaluación integrados y, por tanto, reducidos en número. Cada criterio de evaluación está formado por un criterio de mérito significativo, así como por los indicadores y escalas de desempeño competente asociados a cada uno de dichos criterios.

En la situación profesional de evaluación, los criterios se especifican en el cuadro siguiente:

Criterios de mérito	***Indicadores, escalas y umbrales de desempeño competente***
Idoneidad del resultado de la limpieza y desinfección del área de trabajo.	- Selección de residuos y / o desperdicios, generados durante la actividad de hostelería. - Aplicación del protocolo establecido en cuanto a la recogida y selección de residuos. - Reconocer elementos que puedan resultar peligrosos durante la actividad. - Aplicación de medidas preventivas y correctoras. *El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala A.*
Calidad en los resultados de la limpieza y desinfección de máquinas, equipos, útiles y herramientas.	- Manejo y cuidado de los equipos de protección individual. - Aplicación del protocolo establecido en cuanto a medidas preventivas y correctoras. - Aplicación de la técnica de limpieza y desinfección (productos, métodos y frecuencia establecidos en el APPCC). *El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala B.*
Cumplimiento de la normativa aplicable de manipulación e higiene de los alimentos, de seguridad y protección ambiental en hostelería.	*El umbral de desempeño competente, requiere el cumplimiento total del procedimiento establecido.*
Cumplimiento del tiempo establecido en función del empleado por un o una profesional.	*El umbral de desempeño competente, permite una desviación del 20% en el tiempo establecido.*

Escala A

4 *Aplica medidas preventivas y correctoras sobre elementos que pueden resultar peligrosos durante la actividad, secuencia ordenadamente las fases del procedimiento de recogida, selección y eliminación de los distintos tipos de residuos y ,en caso necesario, sigue los planes de emergencia y evacuación establecidos colaborando proactivamente con el resto del equipo de trabajo.*

3 ***Aplica medidas preventivas y correctoras sobre elementos que pueden resultar peligrosos***

	durante la actividad, secuencia ordenadamente las fases del procedimiento de recogida, selección y eliminación de los distintos tipos de residuos y, en caso necesario, sigue los planes de emergencia y evacuación establecidos.
2	*Aplica medidas preventivas pero no aplica medidas correctoras sobre elementos que pueden resultar peligrosos durante la actividad, no secuencia ordenadamente las fases del procedimiento de recogida, selección y eliminación de los distintos tipos de residuos generados.*
1	*No aplica medidas preventivas ni correctoras sobre elementos que pueden resultar peligrosos durante la actividad, no secuencia ordenadamente las fases del procedimiento de recogida, selección y eliminación de los distintos tipos de residuos generados.*

Nota: el umbral de desempeño competente corresponde a la descripción establecida en el número 3 de la escala.

Escala B

4	*Secuencia ordenadamente las fases del procedimiento para limpiar y desinfectar máquinas, equipos, útiles y herramientas propias de su área de trabajo siguiendo el procedimiento establecido, maneja y cuida los equipos de protección individual, aplica el protocolo previamente definido en cuanto a medidas preventivas y correctoras durante el desarrollo de la actividad y relaciona las técnicas sanitarias básicas de primeros auxilios a emplear en hipotéticas situaciones planteadas.*
3	***Secuencia ordenadamente las fases del procedimiento para limpiar y desinfectar máquinas, equipos, útiles y herramientas propias de su área de trabajo siguiendo el procedimiento establecido, maneja y cuida los equipos de protección individual, aplica el protocolo previamente definido en cuanto a medidas preventivas y correctoras durante el desarrollo de la actividad y enumera distintas técnicas sanitarias básicas de primeros auxilios.***
2	*Las fases del procedimiento para limpiar y desinfectar máquinas, equipos, útiles y herramientas propias de su área de trabajo no las secuencia en función del procedimiento establecido, maneja pero no cuida los equipos de protección individual, ignora el protocolo previamente definido en cuanto a medidas preventivas y correctoras durante el desarrollo de la actividad.*
1	*No secuencia ordenadamente las fases del procedimiento para limpiar y desinfectar máquinas y equipos, no maneja y no cuida los equipos de protección individual.*

Nota: el umbral de desempeño competente corresponde a la descripción establecida en el número 3 de la escala.

2. MÉTODOS DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA Y ORIENTACIONES PARA LAS COMISIONES DE EVALUACIÓN Y EVALUADORES/AS.

La selección de métodos de evaluación que deben realizar las Comisiones de Evaluación será específica para cada persona candidata, y dependerá

fundamentalmente de tres factores: nivel de cualificación de la unidad de competencia, características personales de la persona candidata y evidencias de competencia indirectas aportadas por la misma.

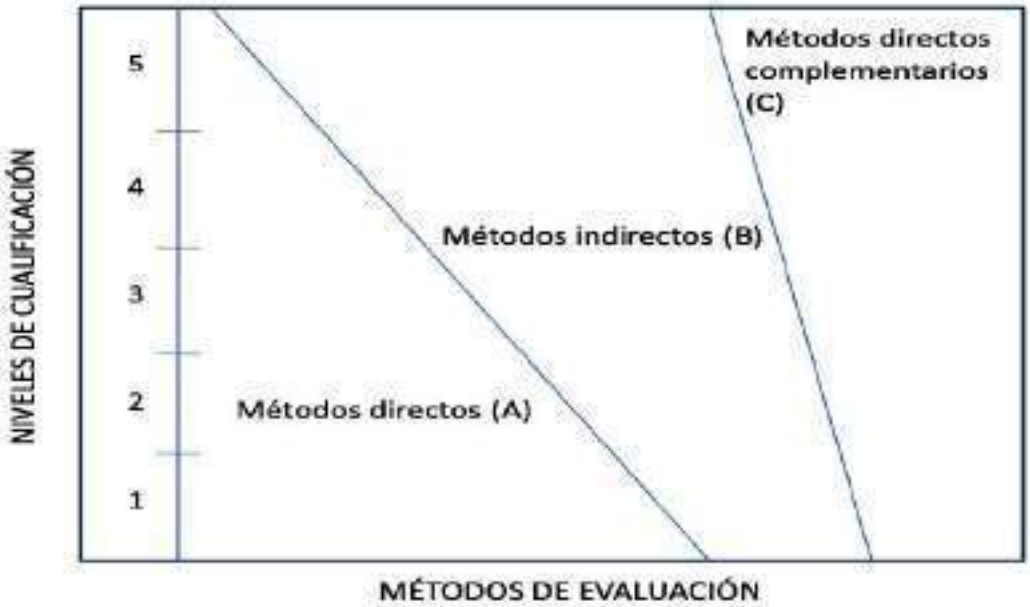
2.1. Métodos de evaluación y criterios generales de elección.

Los métodos que pueden ser empleados en la evaluación de la competencia profesional adquirida por las personas a través de la experiencia laboral, y vías no formales de formación son los que a continuación se relacionan:

a) **Métodos indirectos**: Consisten en la valoración del historial profesional y formativo de la persona candidata; así como en la valoración de muestras sobre productos de su trabajo o de proyectos realizados. Proporcionan evidencias de competencia inferidas de actividades realizadas en el pasado.

b) **Métodos directos**: Proporcionan evidencias de competencia en el mismo momento de realizar la evaluación. Los métodos directos susceptibles de ser utilizados son los siguientes:

- Observación en el puesto de trabajo (A).
- Observación de una situación de trabajo simulada (A).
- Pruebas de competencia profesional basadas en las situaciones profesionales de evaluación (C).
- Pruebas de habilidades (C).
- Ejecución de un proyecto (C).
- Entrevista profesional estructurada (C).
- Preguntas orales (C).
- Pruebas objetivas (C).



Fuente: Leonard Mertens (elaboración propia)

Como puede observarse en la figura anterior, en un proceso de evaluación que debe ser integrado ("holístico"), uno de los criterios de elección depende del nivel de cualificación de la UC. Como puede observarse, a menor nivel, deben priorizarse los métodos de observación en una situación de trabajo real o simulada, mientras que, a niveles superiores, debe priorizarse la utilización de métodos indirectos acompañados de entrevista profesional estructurada.

La consideración de las características personales de la persona candidata, debe basarse en el principio de equidad. Así, por este principio, debe priorizarse la selección de aquellos métodos de carácter complementario que faciliten la generación de evidencias válidas. En este orden de ideas, nunca debe aplicarse una prueba de conocimientos de carácter escrito a un candidato de bajo nivel cultural al que se le aprecien dificultades de expresión escrita. Una conversación profesional que genere confianza sería el método adecuado.

Por último, indicar que las evidencias de competencia indirectas debidamente contrastadas y valoradas, pueden incidir decisivamente, en cada caso particular, en la elección de otros métodos de evaluación para obtener evidencias de competencia complementarias.

2.2. Orientaciones para las Comisiones de Evaluación y Evaluadores.

a) Cuando la persona candidata justifique sólo formación no formal y no tenga experiencia en el proceso de actuar bajo normas de seguridad, higiene y protección ambiental durante el desarrollo de su actividad profesional en hostelería, se le someterá, al menos, a una prueba profesional de evaluación y a una entrevista profesional estructurada sobre la dimensión relacionada con el "saber" y "saber estar" de la competencia profesional.

b) En la fase de evaluación siempre se deben contrastar las evidencias indirectas de competencia presentadas por la persona candidata. Deberá tomarse como referente la UC, el contexto que incluye la situación profesional de evaluación, y las especificaciones de los "saberes" incluidos en las dimensiones de la competencia. Se recomienda utilizar una entrevista profesional estructurada.

c) Si se evalúa a la persona candidata a través de la observación en el puesto de trabajo, se recomienda tomar como referente los logros expresados en las realizaciones profesionales considerando el contexto expresado en la situación profesional de evaluación.

d) Si se aplica una prueba práctica, se recomienda establecer un tiempo para su realización, considerando el que emplearía un/a profesional competente, para que el evaluado trabaje en condiciones de estrés profesional.

e) Por la importancia del "saber estar" recogido en la letra c) del apartado 1.1 de esta Guía, en la fase de evaluación se debe comprobar la competencia de la persona candidata en esta dimensión particular, en los aspectos considerados.

f) Esta Unidad de Competencia es de nivel "2" y sus competencias tienen componentes manuales, cognitivos y actitudinales. Por sus características, y dado que, en este caso, tiene mayor relevancia el componente de destrezas manuales, en función del método de evaluación utilizado, se recomienda que en la comprobación de lo explicitado por la persona candidata se complemente con una prueba práctica que tenga como referente las actividades de la situación profesional de evaluación. Esta se planteará sobre un contexto reducido que permita optimizar la observación de competencias, minimizando los medios materiales y el tiempo necesario para su realización, cumpliéndose las normas de seguridad, prevención de riesgos laborales y medioambientales requeridas.

Si se utiliza la entrevista profesional para comprobar lo explicitado por la persona candidata se tendrán en cuenta las siguientes recomendaciones:

Se estructurará la entrevista a partir del análisis previo de toda la documentación presentada por la persona candidata, así como de la información obtenida en la fase de asesoramiento y/o en otras fases de la evaluación.

La entrevista se concretará en una lista de cuestiones claras, que generen respuestas concretas, sobre aspectos que han de ser explorados a lo largo de la misma, teniendo en cuenta el referente de evaluación y el perfil de la persona candidata. Se debe evitar la improvisación.

El evaluador o evaluadora debe formular solamente una pregunta a la vez dando el tiempo suficiente de respuesta, poniendo la máxima atención y neutralidad en el contenido de las mismas, sin enjuiciarlas en ningún momento. Se deben evitar las interrupciones y dejar que la persona candidata se comunique con confianza, respetando su propio ritmo y solventando sus posibles dificultades de expresión.

Para el desarrollo de la entrevista se recomienda disponer de un lugar que respete la privacidad. Se recomienda que la entrevista sea grabada mediante un sistema de audio vídeo previa autorización de la persona implicada, cumpliéndose la ley de protección de datos.

g) En la situación profesional de evaluación se tendrán en cuenta las siguientes recomendaciones:

- La Unidad de Competencia "UC0711_2: Actuar bajo normas de seguridad, higiene y protección ambiental en hostelería" es transversal a distintas cualificaciones de la Familia Profesional de Hostelería y Turismo, por lo que, a efectos de someter a la persona candidata a Situaciones Profesionales de Evaluación significativas en el conjunto de la Cualificación a la que opta para su Acreditación, debe evaluarse implícitamente en todas y cada una de las Unidades de Competencia que se integran en dichas Cualificaciones, ya que, contienen como condición necesaria del desarrollo de la actividad profesional a la que hacen referencia el cumplimiento de las normas de seguridad, higiene y protección ambiental en hostelería.

- Se recomienda evaluar esta UC de forma conjunta con las UCs derivadas de funciones que implican actividades de ejecución de hostelería. Se deberán valorar los aspectos contemplados en la situación profesional establecida en relación con la normativa contemplada en esta UC respecto a "seguridad, higiene y protección ambiental en hostelería" utilizando una entrevista profesional sobre conocimientos.

- En las situaciones profesionales de evaluación del resto de las unidades de competencia que conforman la cualificación se comprobará la capacidad del candidato o candidata en respuesta a contingencias, poniéndole en situaciones similares a las que se describen a continuación:

    - Durante la limpieza y desinfección de máquinas, propias de su área de trabajo, conectadas a la red eléctrica interrumpirá momentáneamente la actividad para que aplique el protocolo de

primeros auxilios en una herida hipotética y a continuación finalizará la actividad interrumpida.

- Efectuará la recogida de posibles derrames ocasionados durante la actividad desarrollada señalizando la zona.

- Detectará posibles situaciones de emergencia en un establecimiento dedicado a la actividad de hostelería.

- Propondrá medidas de evacuación para una situación de emergencia dada.

Guía “UC2298_2:

Desarrollar el proceso del servicio de alimentos y bebidas en barra y mesa”.

1. ESPECIFICACIONES DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA.

Dado que la evaluación de la competencia profesional se basa en la recopilación de pruebas o evidencias de competencia generadas por cada persona candidata, el referente a considerar para la valoración de estas evidencias de competencia (siempre que éstas no se obtengan por observación del desempeño en el puesto de trabajo) es el indicado en los apartados 1.1 y 1.2 de esta GEC, referente que explicita la competencia recogida en las realizaciones profesionales y criterios de realización de la UC2298_2: Desarrollar el proceso del servicio de alimentos y bebidas en barra y mesa.

1.1. Especificaciones de evaluación relacionadas con las dimensiones de la competencia profesional.

Las especificaciones recogidas en la GEC deben ser tenidas en cuenta por el asesor o asesora para el contraste y mejora del historial formativo de la persona candidata (especificaciones sobre el saber) e historial profesional (especificaciones sobre el saber hacer y saber estar).

Lo explicitado por la persona candidata durante el asesoramiento deberá ser contrastado por el evaluador o evaluadora, empleando para ello el referente de evaluación (UC y los criterios fijados en la correspondiente GEC) y el método que la Comisión de Evaluación determine. Estos métodos pueden ser, entre otros, la observación de la persona candidata en el puesto de trabajo, entrevistas profesionales, pruebas objetivas u otros. En el punto 2.1 de esta Guía se hace referencia a los mismos.

Este apartado comprende las especificaciones del "saber" y el "saber hacer", que configuran las "competencias técnicas", así como el "saber estar", que comprende las "competencias sociales".

a) Especificaciones relacionadas con el "saber hacer".

La persona candidata demostrará el dominio práctico relacionado con las actividades profesionales que intervienen en el desarrollo del proceso del servicio de alimentos y bebidas en barra y mesa y que se indican a continuación:

Nota: A un dígito se indican las actividades profesionales expresadas en las realizaciones profesionales de la unidad de competencia, y a dos dígitos las reflejadas en los criterios de realización.

1. ***Efectuar las operaciones de mise en place o puesta a punto para agilizar la prestación del servicio de alimentos y bebidas, en función de la superficie y características del local, de la fórmula de restauración y del tipo de servicio a desarrollar.***

1.1 El acondicionamiento de la zona y de los equipos destinados al servicio de alimentos y bebidas se revisa mediante check list o lista de comprobación, verificando el estado de limpieza, la ventilación del área y la puesta en marcha de los equipos y maquinaria implicados en el proceso.

1.2 La mercancía necesaria para el servicio diario se solicita mediante vales de aprovisionamiento, distribuyéndola en los espacios destinados para ello y en condiciones de conservación adecuadas.

1.3 Las mesas, aparadores y demás mobiliario se limpian y montan en función de las reservas previstas, facilitando el flujo de clientes y, en especial, el tránsito y acomodo de personas con necesidades especiales.

1.4 Los complementos y materiales utilizados para el montaje -cristalería, vajilla, cubertería, saleros, cartas y sugerencias, entre otros- se repasan, sustituyendo aquéllos que no cumplan con los requisitos establecidos.

1.5 La decoración, climatización y ambientación musical del local se efectúa, colaborando con el equipo de trabajo y teniendo especial cuidado en respetar la normativa aplicable en cuanto a volumen de sonido y en adaptarse a las condiciones horarias, ambientales y de gustos de la clientela.

1.6 La información relativa a la oferta de alimentos y bebidas servidos en el establecimiento -promociones, sugerencias del día, ingredientes y proceso de elaboración, entre otros- se obtiene asistiendo a la charla de equipo (briefing) en la que se recibe la comunicación necesaria para el funcionamiento del día.

1.7 Las operaciones de control inicial de caja (aprovisionamiento de billetaje y monedas para el cambio) y de inicio y configuración del terminal punto de venta -TPV- se efectúan en función de las necesidades, la categoría y el tamaño del establecimiento.

2. ***Acoger y atender en todo momento a los clientes informándoles sobre la oferta de alimentos y bebidas del establecimiento, intentando anticiparse a sus necesidades de manera que se satisfagan sus expectativas y se cumplan los objetivos económicos previstos.***

2.1 La acogida al cliente se efectúa cuidando la apariencia personal, con cortesía y procurando acomodarle lo antes posible, y en caso de no poder ser atendido en el acto se le saluda y se le informa de la causa y del tiempo aproximado de espera.

2.2 La lista de precios de la oferta gastronómica y de bebidas del establecimiento se proporciona a los clientes, siguiendo el protocolo de servicio.

2.3 El asesoramiento solicitado por el cliente se atiende informando sobre el origen y elaboración de los productos a degustar, potenciando los objetivos de ventas definidos en el briefing y tomando nota de posibles intolerancias alimentarias o de peticiones especiales.

2.4 Una o varias alternativas se presentan, en caso de no poder ofrecer el servicio solicitado por el cliente, intentando que se adapten a sus gustos y que se satisfagan sus expectativas.

2.5 Las posibles objeciones que plantee el cliente se resuelven de forma empática, cortés y respetuosa intentando comprender las causas del problema y ofreciendo en la medida de lo posible alternativas y formas de compensación apropiados.

2.6 La toma de comanda se efectúa relacionando en la comanda el producto solicitado con la ubicación del comensal en la mesa, a fin de evitar interrupciones y posibles equívocos durante el desarrollo del servicio.

2.7 La venta se concreta, si fuera necesario, asegurándose verbalmente de los pedidos de los clientes antes de retirarse para servirlos.

3. Prestar el servicio en barra o en mesa de los alimentos, bebidas y complementos solicitados, aplicando las técnicas de servicio establecidas para cada producto de modo que se alcancen o superen las expectativas del cliente.

3.1 Las comandas se tramitan según la orden de petición asegurándose de dejarlas en el lugar establecido o entregándolas, en su caso, al departamento que corresponda.

3.2 Los productos a servir se verifican, comprobando que se corresponden con la solicitud y ubicación del cliente.

3.3 Los alimentos, bebidas y complementos solicitados se transportan hasta el cliente utilizando los útiles establecidos para ello como bandejas, fuentes, plaqués, carros u otros.

3.4 Las elaboraciones culinarias, bebidas y demás complementos se sirven aplicando técnicas y protocolo de servicio, en función de las normas operativas del establecimiento y del tipo de servicio a prestar (a la inglesa, a la francesa, asistencia de bufet, a la rusa, u otro).

3.5 Los detalles que complementan un buen servicio y que suponen alcanzar o superar las expectativas del cliente se cuidan y atienden, aplicando las normas básicas de la deontología profesional.

3.6 El material desbarasado se transporta al office o lugar de lavado según el procedimiento establecido, evitando ruidos y posibles roturas y manteniendo limpia y ordenada la zona de trabajo.

3.7 El tique o factura se confecciona a petición de los clientes y se presenta para su cobro, verificando que se corresponde con los alimentos, bebidas y/o complementos servidos.

3.8 La despedida a los clientes se efectúa amablemente y mostrando interés por su nivel de satisfacción para potenciar futuras ventas.

4. ***Ejecutar las operaciones de postservicio de forma que se prevengan posibles riesgos y se mantengan y adecúen instalaciones, equipos y géneros para el siguiente servicio.***

4.1 Los posibles excedentes del servicio -alimentos, bebidas y otros complementos- se almacenan en función de sus características de conservación, reponiendo aquéllos que se necesiten para el siguiente servicio.

4.2 El local se ventila y las instalaciones, especialmente suelos y sillas, se repasan y acondicionan en función de las normas operativas del establecimiento.

4.3 El desmontaje y montaje de mesas, la reposición de aparadores o muebles auxiliares y el cambio de mantelería se efectúa según los protocolos establecidos y las previsiones, alineándolas para optimizar la zona de consumo de comidas y bebidas.

4.4 Los útiles, máquinas y equipos utilizados se limpian y desinfectan en función de las indicaciones de su mantenimiento preventivo, notificando las incidencias detectadas a quien corresponda según el procedimiento establecido.

5. ***Efectuar al final del servicio el cierre diario de la producción y la liquidación de caja, según las normas y procedimientos establecidos para facilitar el control de los ingresos.***

5.1 La producción del día y la suma de las ventas efectuadas se verifican, comprobando que concuerdan entre sí.

5.2 El desglose de alimentos, bebidas, otros productos y los ingresos atípicos se recuentan, verificando que se corresponden con las facturas/tiques emitidos.

5.3 Los pagos y depósitos realizados se cuantifican, registrándolos en los soportes correspondientes según el procedimiento administrativo establecido.

5.4 La información sobre las desviaciones y anomalías detectadas durante el proceso se reflejan de forma documental en el libro de incidencias/bitácora, anotando además las posibles quejas o incidentes de cualquier índole que afecten al establecimiento.

5.5 El check list o lista de comprobación de cierre se cumplimenta, utilizando equipos y programas específicos de la actividad.

b) Especificaciones relacionadas con el "saber".

La persona candidata, en su caso, deberá demostrar que posee los conocimientos técnicos (conceptos y procedimientos) que dan soporte a las actividades profesionales implicadas en las realizaciones profesionales de la **UC2298_2: Desarrollar el proceso del servicio de alimentos y**

bebidas en barra y mesa. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales que aparecen en cursiva y negrita:

1. *Bar, cafetería y restaurante.*

- Establecimientos de restauración dedicados al servicio de alimentos y bebidas: definición, caracterización y modelos de organización.
- Competencias profesionales de los componentes de la brigada de servicios.
- Instalaciones, mobiliario y equipos básicos para el servicio de alimentos y bebidas en barra y mesa: clasificación, descripción y medidas básicas según características, funciones y aplicaciones. Cubertería, cristalería y vajilla: clasificación y descripción.
- Tipos de mantelería.
- Ubicación y distribución de mobiliario y maquinaria.
- Técnicas, procedimientos y modos de operación, mantenimiento y control del equipamiento específico del área.
- Introducción al sistema de producción de alimentos y vocabulario específico. Información gastronómica: cocina regional e internacional.

2. *Fases del servicio de alimentos y bebidas.*

- El preservicio, proceso y secuencia de operaciones más importantes, descripción y ejecución: check list o lista de comprobación, cumplimentación de documentación, aprovisionamiento interno, limpieza y montaje de equipos y mobiliario, decoración y ambientación de la zona destinada al servicio, reunión operativa o briefing, operaciones de control inicial de caja y otras.
- El servicio: tipos de servicio, toma y tramitación de comandas, aplicación de técnicas de servicio de alimentos, bebidas y productos complementarios en barra y mesa (a la inglesa, a la francesa, asistencia de bufet, a la rusa, entre otros), desbarasado.
- El post servicio: secuencia y ejecución de operaciones, tratamiento de posibles excedentes, reposición de existencias mínimas, acondicionamiento y limpieza de instalaciones, equipos y mobiliario; montaje de mesas, aparadores y elementos auxiliares.
- Introducción al protocolo en restauración.

3. *Atención al cliente en el servicio de alimentos y bebidas en restauración.*

- La comunicación interpersonal y el proceso de la comunicación: barreras, saber escuchar y saber preguntar.
- La comunicación no-verbal. La comunicación telefónica.
- Necesidades humanas y motivación: el proceso decisorio.
- Las expectativas de los clientes: técnicas para determinar las expectativas de los clientes con respecto a un servicio, la satisfacción de las expectativas como concepto de calidad de un servicio.
- Tipología de clientes: análisis y comparación de las técnicas de comunicación más adecuadas a los diferentes tipos de clientes.
- La atención al cliente: actitud positiva y actitud pro-activa, la empatía, los esfuerzos discrecionales. La negociación: la planificación de la negociación, estrategias y técnicas.
- Tratamiento de reclamaciones, quejas y situaciones conflictivas.

4. ***Venta y facturación de servicios en restauración.***

- Técnicas, formas y procesos de venta directa de alimentos y bebidas en el establecimiento de restauración.
- La venta sugestiva: el merchandising.
- Facturación en restauración: sistemas y tipos de facturación, TPV (terminal de punto de venta). Sistemas de cobro: al contado, a crédito, tiques restaurante, bonos o cargo habitación, y otros. Operaciones de cálculo del cierre de caja.

c) Especificaciones relacionadas con el "saber estar".

La persona candidata debe demostrar la posesión de actitudes de comportamiento en el trabajo y formas de actuar e interactuar, según las siguientes especificaciones:

- Responsabilizarse del trabajo que desarrolla.
- Demostrar un buen hacer profesional.
- Demostrar interés y preocupación por atender satisfactoriamente las necesidades de los clientes.
- Comunicarse eficazmente con las personas adecuadas en cada momento, respetando los canales establecidos en la organización.
- Demostrar cierta autonomía en la resolución de pequeñas contingencias relacionadas con su actividad.
- Actuar con rapidez en situaciones problemáticas y no limitarse a esperar.

1.2. Situaciones profesionales de evaluación y criterios de evaluación.

La situación profesional de evaluación define el contexto profesional en el que se tiene que desarrollar la misma. Esta situación permite al evaluador o evaluadora obtener evidencias de competencia de la persona candidata que incluyen, básicamente, todo el contexto profesional de la Unidad de Competencia implicada.

Así mismo, la situación profesional de evaluación se sustenta en actividades profesionales que permiten inferir competencia profesional respecto a la práctica totalidad de realizaciones profesionales de la Unidad de Competencia.

Por último, indicar que la situación profesional de evaluación define un contexto abierto y flexible, que puede ser completado por las CC.AA., cuando éstas decidan aplicar una prueba profesional a las personas candidatas.

En el caso de la "UC2298_2: Desarrollar el proceso del servicio de alimentos y bebidas en barra y mesase tiene una situación profesional de evaluación y se concreta en los siguientes términos:

1.2.1. Situación profesional de evaluación.

a) Descripción de la situación profesional de evaluación.

En esta situación profesional, la persona candidata demostrará la competencia requerida para servir alimentos y bebidas, tanto en barra como en mesa, en un establecimiento de restauración de capacidad y categoría media. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

1. Obtener información de las características de las dependencias con las que cuenta el establecimiento, de la oferta gastronómica y de la orden de servicio.

2. Efectuar las operaciones de mise en place.

3. Prestar el servicio de alimentos y bebidas.

Condiciones adicionales:

- Se aportarán tanto las características de las instalaciones con las que cuenta el establecimiento como la orden de servicio en la que se detallarán todos los datos necesarios, tales como, número de reservas, oferta gastronómica, carta de bebidas, hora de inicio y de finalización del servicio y todos aquellos aspectos que se consideren necesarios.

- Se dispondrá de equipamientos, productos específicos y ayudas técnicas requeridas por la situación profesional de evaluación.

- Se comprobará la capacidad del candidato o candidata en respuesta a contingencias.

- Se asignará un tiempo total para que el candidato o la candidata demuestre su competencia en condiciones de estrés profesional.

b) Criterios de evaluación asociados a la situación de evaluación.

Con el objeto de optimizar la validez y fiabilidad del resultado de la evaluación, esta Guía incluye unos criterios de evaluación integrados y, por tanto, reducidos en número. Cada criterio de evaluación está formado por un

criterio de mérito significativo, así como por los indicadores y escalas de desempeño competente asociados a cada uno de dichos criterios.

En la situación profesional de evaluación, los criterios se especifican en el cuadro siguiente:

Criterios de mérito	***Indicadores, escalas y umbrales de desempeño competente***
Rigor en el análisis de la información aportada.	- De la tipología de negocio. - De las características de las instalaciones y de las dependencias con las que cuenta el establecimiento. - De los recursos disponibles. - De la oferta gastronómica. - De la orden de servicio. *El umbral de desempeño competente requiere un margen de error no superior al 25% del resultado final.*
Idoneidad en la ejecución de las operaciones propias de la mise en place.	- Revisión del estado de la zona, de los equipos y de los útiles implicados en el servicio. - Solicitud de la mercancía necesaria. - Repaso del menaje. - Montaje y marcado de mesas. - Control inicial de la caja, en su caso, y del TPV. *El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala A.*
Efectividad en la prestación del servicio.	- Acogida del cliente. - Entrega de la carta/menú y asesoramiento, previa petición del cliente. - Toma y tramitación de comanda. - Transporte de los platos, bebidas y demás complementos solicitados. - Aplicación de técnicas de servicio. - Desbarasado. - Cobro, en su caso, y despedida. - Ejecución de las operaciones de pos servicio. *El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala B.*
Cumplimiento de las normativas aplicables de manipulación e higiene de los alimentos, y de riesgos laborales y medioambientales.	*El umbral de desempeño competente, requiere el cumplimiento total del procedimiento establecido.*
Cumplimiento del tiempo establecido en función del empleado por un o una profesional.	*El umbral de desempeño competente, permite una desviación del 20% en el tiempo establecido.*

Escala A

4 — *Para efectuar las operaciones propias de la mise en place revisa la zona de trabajo, los equipos y los útiles implicados en el servicio mediante check list o lista de comprobación verificando el estado de limpieza, funcionamiento de los equipos y la ventilación del área, subsanando las posibles deficiencias detectadas. Revisa la cantidad de mercancía existente y cumplimenta el vale de aprovisionamiento solicitando la necesaria para la prestación del servicio, distribuyéndola en los espacios destinados para ello y en condiciones de conservación adecuadas para cada una. Repasa hábil y cuidadosamente el menaje (cubertería, cristalería, loza, etc.), colocándolo en los aparadores y en su lugar correspondiente. Cubre con prendas de lencería (muletones, manteles, cubremanteles, entre otros) el mobiliario que lo precise, cuidando que en su aspecto final se siga apreciando que la prenda esté limpia y perfectamente planchada. Marca y decora las mesas y los expositores de frío y calor, en caso de que los hubiera, considerando las necesidades de la orden de servicio. Efectúa las operaciones de control inicial de la caja, en su caso, y de inicio y configuración del terminal punto de venta -TPV- en función de las instrucciones recibidas, verificando su puesta en marcha y funcionamiento.*

3 — ***Para efectuar las operaciones propias de la mise en place revisa la zona de trabajo, los equipos y los útiles implicados en el servicio mediante check list o lista de comprobación verificando el estado de limpieza, funcionamiento de los equipos y la ventilación del área. Revisa la cantidad de mercancía existente y cumplimenta el vale de aprovisionamiento solicitando la necesaria para la prestación del servicio, distribuyéndola en los espacios destinados para ello. Repasa cuidadosamente el menaje (cubertería, cristalería, loza, etc.), colocándolo en los aparadores y en su lugar correspondiente. Cubre con prendas de lencería (muletones, manteles, cubremanteles, entre otros) el mobiliario que lo precise, cuidando que en su aspecto final se siga apreciando que la prenda esté limpia y perfectamente planchada. Marca y decora las mesas y los expositores de frío y calor, en caso de que los hubiera, considerando las necesidades de la orden de servicio. Efectúa las operaciones de inicio y configuración del terminal punto de venta -TPV- en función de las instrucciones recibidas, verificando su puesta en marcha y funcionamiento.***

2 — *Para efectuar las operaciones propias de la mise en place revisa la zona de trabajo, los equipos y los útiles implicados en el servicio no comprueba mediante check list o lista de comprobación el estado de limpieza, funcionamiento de los equipos y la ventilación del área. Cumplimenta el vale de aprovisionamiento solicitando la necesaria para la prestación del servicio, sin haber tenido en cuenta la existente. Repasa el menaje (cubertería, cristalería, loza, etc.), colocándolo en los aparadores y en su lugar correspondiente. Cubre con prendas de lencería (muletones, manteles, cubremanteles, entre otros) el mobiliario que lo precise, aunque no cuida que en su aspecto final se siga apreciando que la prenda esté limpia y perfectamente planchada. Marca las mesas y los expositores de frío y calor, en caso de que los hubiera, considerando las necesidades de la orden de servicio. Efectúa las operaciones de inicio y configuración del terminal punto de venta -TPV- en función de las instrucciones recibidas, pero no verifica su puesta en marcha ni funcionamiento.*

1 — *No efectúa las operaciones propias de la mise en place.*

Nota: el umbral de desempeño competente corresponde a la descripción establecida en el número 3 de la escala.

Escala B

4

Para prestar el servicio, tanto en barra como en mesa, de alimentos y bebidas en el establecimiento de restauración acoge al cliente con cortesía, procurando acomodarle lo antes posible y cuidando la apariencia personal. Entrega la carta/menú siguiendo el protocolo de servicio y, previa petición del cliente, informa sobre la elaboración de los productos a degustar, potenciando los objetivos de venta y tomando nota de posibles intolerancias alimentarias o peticiones especiales. Toma y tramita la comanda, relacionado el producto solicitado con la ubicación del comensal en la mesa, a fin de evitar interrupciones y posibles equívocos durante el desarrollo del servicio. Transporta los platos, bebidas y demás complementos solicitados utilizando, con habilidad y soltura, los útiles establecidos para ello como bandejas, fuentes, plaqués, carros u otros. Aplica las técnicas de servicio en función de las normas operativas del establecimiento y del tipo de servicio a prestar (a la inglesa, a la francesa, asistencia de bufet, a la rusa, u otro), cuidando los detalles que complementan un buen servicio y que suponen superar las expectativas del cliente, siguiendo las normas de la deontología profesional. Desbarasa el material evitando ruidos, posibles roturas y manteniendo limpia y ordenada la zona de trabajo. El tique o factura, en su caso, se presenta al cliente, verificando que se corresponde con los productos por él consumidos. Las posibles objeciones que plantee el cliente se resuelven de forma empática, cortés y respetuosa intentando comprender las causas del problema y ofreciendo en la medida de lo posible alternativas y formas de compensación apropiados. Las operaciones de pos servicio (almacenamiento de posibles excedentes, ventilación del local, acondicionamiento del mobiliario, limpieza y desinfección de útiles y equipos, etc.) se ejecutan de forma que se prevengan posibles riesgos y se mantengan y adecúen las instalaciones y su equipamiento para el siguiente servicio.

3

Para prestar el servicio, tanto en barra como en mesa, de alimentos y bebidas en el establecimiento de restauración acoge al cliente con cortesía, procurando acomodarle lo antes posible y cuidando la apariencia personal. Entrega la carta/menú siguiendo el protocolo de servicio e informa sobre la elaboración de los productos a degustar, potenciando los objetivos de venta y tomando nota de posibles intolerancias alimentarias o peticiones especiales. Toma y tramita la comanda, relacionado el producto solicitado con la ubicación del comensal en la mesa, a fin de evitar interrupciones y posibles equívocos durante el desarrollo del servicio. Transporta los platos, bebidas y demás complementos solicitados utilizando los útiles establecidos para ello como bandejas, fuentes, plaqués, carros u otros. Aplica las técnicas de servicio en función de las normas operativas del establecimiento y del tipo de servicio a prestar (a la inglesa, a la francesa, asistencia de bufet, a la rusa, u otro), cuidando los detalles que complementan un buen servicio y que suponen superar las expectativas del cliente, siguiendo las normas de la deontología profesional. Desbarasa el material evitando ruidos, posibles roturas y manteniendo limpia y ordenada la zona de trabajo. Las posibles objeciones que plantee el cliente se resuelven de forma empática, cortés y respetuosa intentando comprender las causas del problema y ofreciendo en la medida de lo posible alternativas y formas de compensación apropiados. Las operaciones de pos servicio (almacenamiento de posibles excedentes, ventilación del local, acondicionamiento del mobiliario, limpieza y desinfección de útiles y equipos, etc.) se ejecutan de forma que se prevengan posibles riesgos y se mantengan y adecúen las instalaciones y su equipamiento para el siguiente servicio.

2

Para prestar el servicio, tanto en barra como en mesa, de alimentos y bebidas en el establecimiento de restauración acoge al cliente con cortesía, procurando acomodarle lo antes posible aunque no cuida la apariencia personal. Entrega la carta/menú aleatoriamente, sin seguir el protocolo de

	servicio, y no potencia los objetivos de venta aunque toma nota de posibles intolerancias alimentarias o peticiones especiales. Toma y tramita la comanda, pero no relaciona el producto solicitado con la ubicación del comensal en la mesa. Transporta los platos, bebidas y demás complementos solicitados utilizando los útiles establecidos para ello como bandejas, fuentes, plaqués, carros u otros. Aplica las técnicas de servicio en función de las normas operativas del establecimiento y del tipo de servicio a prestar (a la inglesa, a la francesa, asistencia de bufet, a la rusa, u otro). Desbarasa el material sin evitar ruidos. Las posibles objeciones que plantee el cliente no las resuelve de forma empática, cortés ni respetuosa. Las operaciones de pos servicio (almacenamiento de posibles excedentes, ventilación del local, acondicionamiento del mobiliario, limpieza y desinfección de útiles y equipos, etc.) se ejecutan sin tener en cuenta que se prevengan posibles riesgos ni se propicie el siguiente servicio a prestar.
1	*No presta el servicio de alimentos y bebidas en el establecimiento de restauración.*

Nota: el umbral de desempeño competente corresponde a la descripción establecida en el número 3 de la escala.

2. MÉTODOS DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA Y ORIENTACIONES PARA LAS COMISIONES DE EVALUACIÓN Y EVALUADORES/AS.

La selección de métodos de evaluación que deben realizar las Comisiones de Evaluación será específica para cada persona candidata, y dependerá fundamentalmente de tres factores: nivel de cualificación de la unidad de competencia, características personales de la persona candidata y evidencias de competencia indirectas aportadas por la misma.

2.1. Métodos de evaluación y criterios generales de elección.

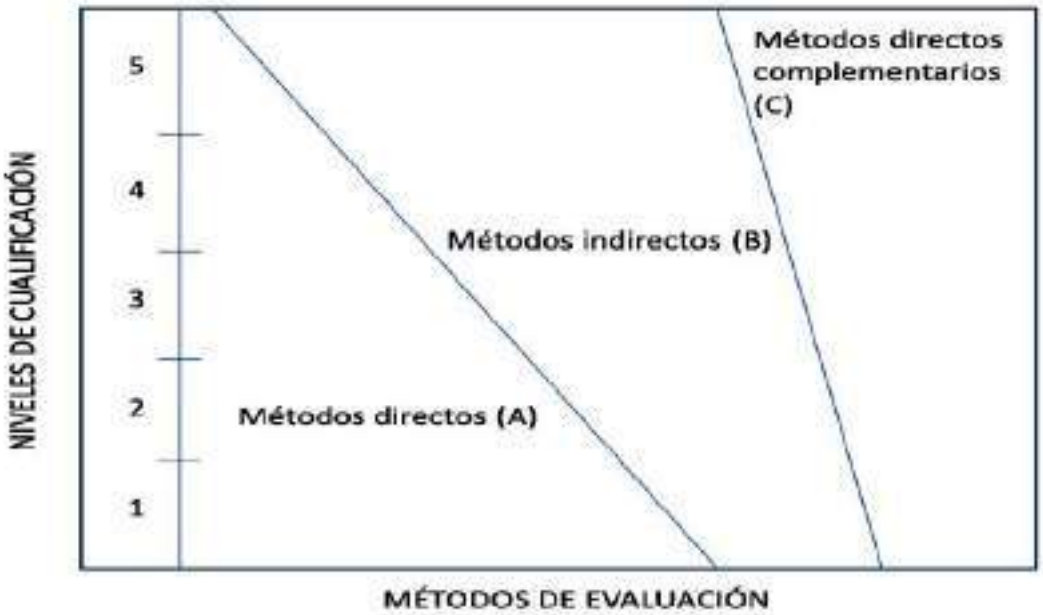
Los métodos que pueden ser empleados en la evaluación de la competencia profesional adquirida por las personas a través de la experiencia laboral, y vías no formales de formación son los que a continuación se relacionan:

a) **Métodos indirectos**: Consisten en la valoración del historial profesional y formativo de la persona candidata; así como en la valoración de muestras sobre productos de su trabajo o de proyectos realizados. Proporcionan evidencias de competencia inferidas de actividades realizadas en el pasado.

b) **Métodos directos**: Proporcionan evidencias de competencia en el mismo momento de realizar la evaluación. Los métodos directos susceptibles de ser utilizados son los siguientes:

- Observación en el puesto de trabajo (A).

- Observación de una situación de trabajo simulada (A).
- Pruebas de competencia profesional basadas en las situaciones profesionales de evaluación (C).
- Pruebas de habilidades (C).
- Ejecución de un proyecto (C).
- Entrevista profesional estructurada (C).



Fuente: Leonard Mertens (elaboración propia)

- Preguntas orales (C).
- Pruebas objetivas (C).

Como puede observarse en la figura anterior, en un proceso de evaluación que debe ser integrado ("holístico"), uno de los criterios de elección depende del nivel de cualificación de la UC. Como puede observarse, a menor nivel, deben priorizarse los métodos de observación en una situación de trabajo real o simulada, mientras que, a niveles superiores, debe priorizarse la utilización de métodos indirectos acompañados de entrevista profesional estructurada.

La consideración de las características personales de la persona candidata, debe basarse en el principio de equidad. Así, por este principio, debe priorizarse la selección de aquellos métodos de carácter complementario que faciliten la generación de evidencias válidas. En este orden de ideas, nunca debe aplicarse una prueba de conocimientos de carácter escrito a un candidato de bajo nivel cultural al que se le

aprecien dificultades de expresión escrita. Una conversación profesional que genere confianza sería el método adecuado.

Por último, indicar que las evidencias de competencia indirectas debidamente contrastadas y valoradas, pueden incidir decisivamente, en cada caso particular, en la elección de otros métodos de evaluación para obtener evidencias de competencia complementarias.

2.2. Orientaciones para las Comisiones de Evaluación y Evaluadores.

a) Cuando la persona candidata justifique sólo formación no formal y no tenga experiencia en el proceso del servicio de alimentos y bebidas, tanto en barra como en mesa, se le someterá al menos a una prueba profesional de evaluación y a una entrevista profesional estructurada sobre la dimensión relacionada con el "saber" y "saber estar" de la competencia profesional.

b) En la fase de evaluación siempre se deben contrastar las evidencias indirectas de competencia presentadas por la persona candidata. Deberá tomarse como referente la UC, el contexto que incluye la situación profesional de evaluación, y las especificaciones de los "saberes" incluidos en las dimensiones de la competencia. Se recomienda utilizar una entrevista profesional estructurada.

c) Si se evalúa a la persona candidata a través de la observación en el puesto de trabajo, se recomienda tomar como referente los logros expresados en las realizaciones profesionales considerando el contexto expresado en la situación profesional de evaluación.

d) Si se aplica una prueba práctica, se recomienda establecer un tiempo para su realización, considerando el que emplearía un/a profesional competente, para que el evaluado trabaje en condiciones de estrés profesional.

e) Por la importancia del "saber estar" recogido en la letra c) del apartado 1.1 de esta Guía, en la fase de evaluación se debe comprobar la competencia de la persona candidata en esta dimensión particular, en los aspectos considerados.

f) Esta Unidad de Competencia es de nivel "2" y sus competencias tienen componentes manuales, cognitivos y actitudinales. Por sus características, y dado que, en este caso, tiene mayor relevancia el componente de destrezas manuales, en función del método de evaluación utilizado, se recomienda que en la comprobación de lo explicitado por la persona candidata se complemente con una prueba práctica que tenga como referente las actividades de la situación profesional de evaluación. Esta se planteará sobre un contexto reducido que permita optimizar la observación

de competencias, minimizando los medios materiales y el tiempo necesario para su realización, cumpliéndose las normas de seguridad, prevención de riesgos laborales y medioambientales requeridas.

g) Si se utiliza la entrevista profesional para comprobar lo explicitado por la persona candidata se tendrán en cuenta las siguientes recomendaciones:

Se estructurará la entrevista a partir del análisis previo de toda la documentación presentada por la persona candidata, así como de la información obtenida en la fase de asesoramiento y/o en otras fases de la evaluación.

La entrevista se concretará en una lista de cuestiones claras, que generen respuestas concretas, sobre aspectos que han de ser explorados a lo largo de la misma, teniendo en cuenta el referente de evaluación y el perfil de la persona candidata. Se debe evitar la improvisación.

El evaluador o evaluadora debe formular solamente una pregunta a la vez dando el tiempo suficiente de respuesta, poniendo la máxima atención y neutralidad en el contenido de las mismas, sin enjuiciarlas en ningún momento. Se deben evitar las interrupciones y dejar que la persona candidata se comunique con confianza, respetando su propio ritmo y solventando sus posibles dificultades de expresión.

Para el desarrollo de la entrevista se recomienda disponer de un lugar que respete la privacidad. Se recomienda que la entrevista sea grabada mediante un sistema de audio vídeo previa autorización de la persona implicada, cumpliéndose la ley de protección de datos.

Guía “UC1048_2:

Servir vinos y prestar información básica sobre los mismos”.

1. ESPECIFICACIONES DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA.

Dado que la evaluación de la competencia profesional se basa en la recopilación de pruebas o evidencias de competencia generadas por cada persona candidata, el referente a considerar para la valoración de estas evidencias de competencia (siempre que éstas no se obtengan por observación del desempeño en el puesto de trabajo) es el indicado en los apartados 1.1 y 1.2 de esta GEC, referente que explicita la competencia recogida en las realizaciones profesionales y criterios de realización de la UC1048_2: Servir vinos y prestar información básica sobre los mismos.

1.1. Especificaciones de evaluación relacionadas con las dimensiones de la competencia profesional.

Las especificaciones recogidas en la GEC deben ser tenidas en cuenta por el asesor o asesora para el contraste y mejora del historial formativo de la persona candidata (especificaciones sobre el saber) e historial profesional (especificaciones sobre el saber hacer y saber estar).

Lo explicitado por la persona candidata durante el asesoramiento deberá ser contrastado por el evaluador o evaluadora, empleando para ello el referente de evaluación (UC y los criterios fijados en la correspondiente GEC) y el método que la Comisión de Evaluación determine. Estos métodos pueden ser, entre otros, la observación de la persona candidata en el puesto de trabajo, entrevistas profesionales, pruebas objetivas u otros. En el punto 2.1 de esta Guía se hace referencia a los mismos.

Este apartado comprende las especificaciones del "saber" y el "saber hacer", que configuran las "competencias técnicas", así como el "saber estar", que comprende las "competencias sociales".

a) Especificaciones relacionadas con el "saber hacer".

La persona candidata demostrará el dominio práctico relacionado con las actividades profesionales que intervienen en el servicio de vinos y prestación de información básica sobre los mismos y que se indican a continuación:

Nota: A un dígito se indican las actividades profesionales expresadas en las realizaciones profesionales de la unidad de competencia, y a dos dígitos las reflejadas en los criterios de realización.

1. ***Efectuar el aprovisionamiento de la bodeguilla o cava de día para garantizar las necesidades del servicio, respetando las características de mantenimiento y conservación de los vinos.***

   1.1 La información del plan de trabajo, de las necesidades del servicio y de las sugerencias del día ofertadas en el establecimiento de restauración se obtiene consultando los documentos establecidos para ello.
   1.2 El funcionamiento y temperatura de los equipos y máquinas utilizadas en el mantenimiento de los vinos se controla, utilizando los parámetros establecidos y siguiendo las instrucciones del fabricante.
   1.3 Las condiciones ambientales y sanitarias de la bodeguilla se mantienen, efectuando las operaciones de limpieza que impidan el desarrollo bacteriológico y aseguren la conservación de los vinos.
   1.4 Los vales o documentos similares para el aprovisionamiento interno se formalizan, comprobando previamente las existencias mínimas y notificando las bajas por mal estado o rotura.
   1.5 Los vinos suministrados se disponen en los lugares previstos en función del tipo, añada, características de mantenimiento, rotación y factores de riesgo, respetando las temperaturas de conservación y de servicio.
   1.6 La conservación y reposo de los vinos en bodega se controla, comprobando los indicadores de temperatura, humedad, olores, iluminación, vibraciones y distribución.

2. ***Ofertar vinos al cliente, informándole a un nivel básico, teniendo en cuenta su idoneidad con la oferta gastronómica elegida de modo que se satisfagan sus expectativas y se consigan los objetivos económicos del establecimiento.***

   2.1 La información de los vinos a ofertar al cliente se obtiene del programa de ventas y de la oferta gastronómica del establecimiento, dando prioridad a vinos que necesiten salida a corto plazo.
   2.2 El asesoramiento sobre la elección del vino se presta a petición del consumidor, en función de la tipología y gustos manifestados por el mismo y detallando características, origen o zona vinícola, bodega y edad o añada.
   2.3 La toma de comanda se efectúa relacionado en la comanda el vino solicitado con la ubicación del comensal en la mesa, a fin de evitar interrupciones y posibles equívocos durante el desarrollo del servicio.
   2.4 La venta se concreta, si es necesario, asegurándose verbalmente del pedido formulado antes de retirarse para servirlo.
   2.5 La comunicación con los clientes se efectúa de manera fluida, potenciando así la interacción y comprensión suficientes para mejorar el servicio y nivel de satisfacción.

3. ***Servir distintos tipos de vinos, en función del protocolo específico de servicio de cada uno de ellos para contribuir a la prestación de un servicio de calidad.***

3.1 La comanda se verifica antes de servir los vinos solicitados, comprobando que se corresponden con la petición de los clientes.
3.2 El vino se transporta a la mesa y se muestra la botella al cliente antes de su apertura, guardando las reglas de protocolo en su presentación.
3.3 El descorche se efectúa en presencia del cliente, utilizando la herramienta adecuada en función de las normas de protocolo del servicio y del tipo de vino solicitado.
3.4 El vino se sirve aplicando las técnicas de servicio establecidas - decantación, oxigenación, atemperado u otras- en función de su tipología y procurando la máxima elegancia, rapidez y eficacia y empleando la cristalería adecuada al tipo de vino solicitado y al gusto del cliente.
3.5 La reposición de la consumición se oferta, retirando o rellenando el vaso o copa a petición del cliente.

b) Especificaciones relacionadas con el "saber".

La persona candidata, en su caso, deberá demostrar que posee los conocimientos técnicos (conceptos y procedimientos) que dan soporte a las actividades profesionales implicadas en las realizaciones profesionales de la **UC1048_2: Servir vinos y prestar información básica sobre los mismos.** Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales que aparecen en cursiva y negrita:

1. El vino.

- Definición y composición del vino. Tipos de uva y sus características.
- Tipos de vinos y procesos de elaboración.
- Geografía vitivinícola española y mundial: el suelo y su influencia en la composición de los vinos. Presentación y etiquetado de las botellas.

2. Cata sencilla de vino.

- Componentes del vino y su influencia en la degustación.
- Metodología de la cata, técnicas y fases.
- Elementos importantes de la cata: copas, condiciones ambientales y temperaturas óptimas para la degustación.
- Tipos de cata: horizontal, vertical, a ciegas.
- Aspectos de la cata: la vista y el examen visual; el olfato y los olores del vino (el bouquet, aromas primarios, secundarios y terciarios en la cata; el gusto, localización de sabores (los cuatro sabores elementales).
- Estímulos sensitivos: equilibrio entre aromas y sabores. Alteraciones y defectos de los vinos.
- Lenguaje de cata: vocabulario técnico y ficha de cata.

3. Servicio de vinos.

- Proceso de aprovisionamiento interno: cálculo de necesidades, stocks, control de fecha de caducidad, rotación de productos, control de temperaturas.

- La bodeguilla o cava del día: inspección, control, distribución, compartimentación, almacenamiento y conservación de vinos.
- Registros documentales.
- Equipos y útiles propios de la preparación y servicio de bebidas distintas a vino. Carta de vinos.
- Tipos de servicio de vinos: características; ventajas e inconvenientes; procesos y secuencias de operaciones más importantes; puntos críticos, imprevistos y medidas correctoras.
- Protocolo vinícola y normas generales en el servicio de los distintos tipos de vinos: técnicas de servicio.

4. Atención al cliente en el servicio de vinos.

- La comunicación interpersonal y el proceso de la comunicación: barreras, saber escuchar y saber preguntar.
- La comunicación no-verbal. La comunicación telefónica.
- Necesidades humanas y motivación: el proceso decisorio.
- Las expectativas de los clientes: técnicas para determinar las expectativas de los clientes con respecto a un servicio, la satisfacción de las expectativas como concepto de calidad de un servicio.
- Tipología de clientes: análisis y comparación de las técnicas de comunicación más adecuadas a los diferentes tipos de clientes.
- La atención al cliente: actitud positiva y actitud pro-activa, la empatía, los esfuerzos discrecionales. La negociación: elementos básicos, la planificación de la negociación, estrategias y técnicas. Tratamiento de reclamaciones, quejas y situaciones conflictivas.
- Normativa aplicable de protección al consumidor.
- Normas deontológicas de conducta durante el servicio de vinos.

c) Especificaciones relacionadas con el "saber estar".

La persona candidata debe demostrar la posesión de actitudes de comportamiento en el trabajo y formas de actuar e interactuar, según las siguientes especificaciones:

- Responsabilizarse del trabajo que desarrolla en la prestación del servicio de vinos.
- Tratar al cliente con cortesía, respeto y discreción.
- Demostrar cierta autonomía en la resolución de pequeñas contingencias relacionadas con su actividad.
- Mantener el área de trabajo con el grado apropiado de orden y limpieza.
- Actuar con rapidez en situaciones problemáticas.
- Adaptarse a la organización, a sus cambios operativos y tecnológicos así como a situaciones o contextos nuevos.

1.2. Situaciones profesionales de evaluación y criterios de evaluación.

La situación profesional de evaluación define el contexto profesional en el que se tiene que desarrollar la misma. Esta situación permite al evaluador o evaluadora obtener evidencias de competencia de la persona candidata que incluyen, básicamente, todo el contexto profesional de la Unidad de Competencia implicada.

Así mismo, la situación profesional de evaluación se sustenta en actividades profesionales que permiten inferir competencia profesional respecto a la práctica totalidad de realizaciones profesionales de la Unidad de Competencia.

Por último, indicar que la situación profesional de evaluación define un contexto abierto y flexible, que puede ser completado por las CC.AA., cuando éstas decidan aplicar una prueba profesional a las personas candidatas.

En el caso de la "UC1048_2: Servir vinos y prestar información básica sobre los mismos", se tiene una situación profesional de evaluación y se concreta en los siguientes términos:

1.2.1. Situación profesional de evaluación.

a) Descripción de la situación profesional de evaluación.

En esta situación profesional, la persona candidata demostrará la competencia requerida para prestar el servicio de vinos durante el desarrollo de un evento gastronómico en un establecimiento de restauración de capacidad y categoría medias, atendiendo a peticiones de información sobre los vinos servidos formuladas por distintas tipologías de clientes. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

1. Obtener información de las peculiaridades del evento gastronómico y, particularmente, de los vinos a servir.

2. Servir los vinos que componen la oferta gastronómica contratada.

Condiciones adicionales:

- El evento gastronómico al que se refiere la SPE puede concretarse como cualquiera de ellos en los que habitualmente se sirva vinos (comidas, cenas, banquetes, u otros similares).

- Aportar información sobre la tipología del establecimiento de restauración, del evento gastronómico, así como de la variedad de vinos de la que se compone el servicio contratado.

- Se dispondrá de equipamientos, productos específicos y ayudas técnicas requeridas por la situación profesional de evaluación.

- Se comprobará la capacidad del candidato o candidata en respuesta a contingencias.

- Se asignará un tiempo total para que el candidato o la candidata demuestre su competencia en condiciones de estrés profesional.

b) Criterios de evaluación asociados a la situación de evaluación.

Con el objeto de optimizar la validez y fiabilidad del resultado de la evaluación, esta Guía incluye unos criterios de evaluación integrados y, por tanto, reducidos en número. Cada criterio de evaluación está formado por un criterio de mérito significativo, así como por los indicadores y escalas de desempeño competente asociados a cada uno de dichos criterios.

En la situación profesional de evaluación los criterios se especifican en el cuadro siguiente:

Criterios de mérito	***Indicadores, escalas y umbrales de desempeño competente***
Rigor en el análisis de la información obtenida sobre las características del establecimiento y del evento gastronómico.	- De la tipología de establecimiento. - De los gustos del público potencial a quien va dirigida la oferta. - Del grado de calidad comercial y de la variedad de los vinos a servir. *El umbral de desempeño competente requiere un margen de error no superior al 25% del resultado final.*
Idoneidad en la aplicación de técnicas de servicio.	- Verificación del funcionamiento y temperatura de los equipos utilizados en el mantenimiento y conservación de los vinos. - Control de las existencias y cumplimentación del vale de pedido. - Disposición en la bodeguilla/cava de día de los vinos suministrados. - Apertura de botella/s. - Aplicación de técnicas de servicio específicas para cada vino. - Atención a la solicitud de información del cliente. *El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala A.*

Cumplimiento de las normativas aplicables de manipulación e higiene de los alimentos, y de riesgos laborales y medioambientales.	*El umbral de desempeño competente, requiere el cumplimiento total del procedimiento establecido.*
Cumplimiento del tiempo establecido en función del empleado por un o una profesional.	*El umbral de desempeño competente, permite una desviación del 20% en el tiempo establecido.*

Escala A

4

Para prestar el servicio de vinos durante el desarrollo de un evento gastronómico, verifica el funcionamiento y temperatura de los equipos utilizados en el mantenimiento y conservación de los vinos, utilizando los parámetros establecidos y siguiendo las instrucciones del fabricante, y en caso de observar algún desajuste los regula. Cumplimenta el vale de pedido considerando las existencias, notificando las bajas por mal estado o rotura, y coloca en la bodeguilla/cava de día los vinos solicitados en función del tipo, añada, características de mantenimiento, rotación y factores de riesgo, respetando las temperaturas de conservación y de servicio. Una vez comienza el servicio muestra la botella al cliente para que dé su conformidad y procede a su apertura, utilizando hábilmente la herramienta adecuada cumpliendo con las normas de protocolo de servicio. Aplica las técnicas de servicio específicas para cada vino a servir (decantación, oxigenación, atemperado, conservación en cubitera, u otras) con la máxima elegancia, rapidez y eficacia empleando la cristalería adecuada al tipo de vino solicitado. Presta información de los vinos servidos en cuanto a características, origen o zona vinícola, bodega y edad o añada de manera fluida, potenciando así la interacción y comprensión suficientes para mejorar el servicio y el nivel de satisfacción del cliente e interacciona con él en función de su tipología.

3

Para prestar el servicio de vinos durante el desarrollo de un evento gastronómico, verifica el funcionamiento y temperatura de los equipos utilizados en el mantenimiento y conservación de los vinos, utilizando los parámetros establecidos y siguiendo las instrucciones del fabricante. Cumplimenta el vale de pedido considerando las existencias y coloca en la bodeguilla/cava de día los vinos solicitados en función del tipo, añada, características de mantenimiento, rotación y factores de riesgo, respetando las temperaturas de conservación y de servicio. Una vez comienza el servicio muestra la botella al cliente para que dé su conformidad y procede a su apertura, utilizando la herramienta adecuada cumpliendo con las normas de protocolo de servicio. Aplica las técnicas de servicio específicas para cada vino a servir (decantación, oxigenación, atemperado, conservación en cubitera, u otras) con elegancia, rapidez y eficacia empleando la cristalería adecuada al tipo de vino solicitado. Presta información básica de los vinos servidos en cuanto a características, origen o zona vinícola, bodega y edad o añada de manera fluida, potenciando así la interacción y comprensión suficientes para mejorar el servicio y el nivel de satisfacción del cliente e interacciona con él en función de su tipología.

2

Para prestar el servicio de vinos durante el desarrollo de un evento gastronómico, no verifica el funcionamiento y temperatura de los equipos utilizados en el mantenimiento y conservación de los vinos. Cumplimenta el vale de pedido sin considerar las existencias y coloca en la bodeguilla/cava de día los vinos solicitados en función del tipo, añada, características de mantenimiento, rotación y

	factores de riesgo, respetando las temperaturas de conservación y de servicio. Una vez comienza el servicio muestra la botella al cliente para que dé su conformidad y procede a su apertura, sin seleccionar la herramienta adecuada para ello. No aplica técnicas de servicio específicas para cada vino a servir (decantación, oxigenación, atemperado, conservación en cubitera, u otras). Presta información básica de los vinos servidos en cuanto a características, origen o zona vinícola, bodega y edad o añada pero no potencia la interacción y comprensión suficientes para mejorar el servicio.
1	*No presta el servicio de vinos durante el desarrollo de un evento gastronómico.*

Nota: el umbral de desempeño competente corresponde a la descripción establecida en el número 3 de la escala.

2. MÉTODOS DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA Y ORIENTACIONES PARA LAS COMISIONES DE EVALUACIÓN Y EVALUADORES/AS.

La selección de métodos de evaluación que deben realizar las Comisiones de Evaluación será específica para cada persona candidata, y dependerá fundamentalmente de tres factores: nivel de cualificación de la unidad de competencia, características personales de la persona candidata y evidencias de competencia indirectas aportadas por la misma.

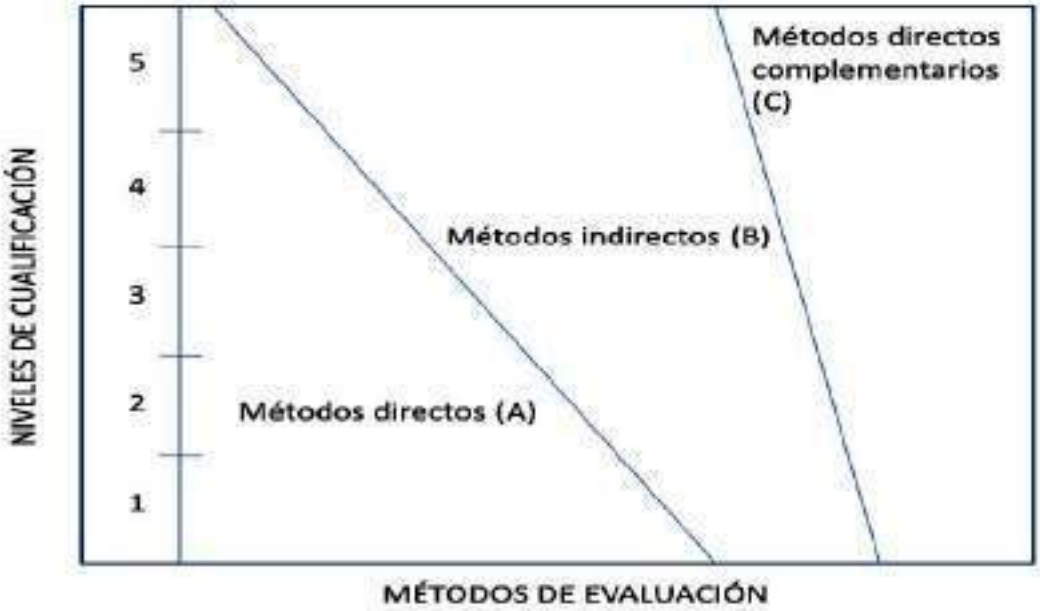
2.1. Métodos de evaluación y criterios generales de elección.

Los métodos que pueden ser empleados en la evaluación de la competencia profesional adquirida por las personas a través de la experiencia laboral, y vías no formales de formación son los que a continuación se relacionan:

a) **Métodos indirectos**: Consisten en la valoración del historial profesional y formativo de la persona candidata; así como en la valoración de muestras sobre productos de su trabajo o de proyectos realizados. Proporcionan evidencias de competencia inferidas de actividades realizadas en el pasado.

b) **Métodos directos**: Proporcionan evidencias de competencia en el mismo momento de realizar la evaluación. Los métodos directos susceptibles de ser utilizados son los siguientes:

- Observación en el puesto de trabajo (A).
- Observación de una situación de trabajo simulada (A).
- Pruebas de competencia profesional basadas en las situaciones profesionales de evaluación (C).
- Pruebas de habilidades (C).
- Ejecución de un proyecto (C).
- Entrevista profesional estructurada (C).



Fuente: Leonard Mertens (elaboración propia)

- Preguntas orales (C).
- Pruebas objetivas (C).

Como puede observarse en la figura anterior, en un proceso de evaluación que debe ser integrado ("holístico"), uno de los criterios de elección depende del nivel de cualificación de la UC. Como puede observarse, a menor nivel, deben priorizarse los métodos de observación en una situación de trabajo real o simulada, mientras que, a niveles superiores, debe priorizarse la utilización de métodos indirectos acompañados de entrevista profesional estructurada.

La consideración de las características personales de la persona candidata, debe basarse en el principio de equidad. Así, por este principio, debe priorizarse la selección de aquellos métodos de carácter complementario que faciliten la generación de evidencias válidas. En este orden de ideas, nunca debe aplicarse una prueba de conocimientos de carácter escrito a un candidato de bajo nivel cultural al que se le aprecien dificultades de expresión escrita. Una conversación profesional que genere confianza sería el método adecuado.

Por último, indicar que las evidencias de competencia indirectas debidamente contrastadas y valoradas, pueden incidir decisivamente, en

cada caso particular, en la elección de otros métodos de evaluación para obtener evidencias de competencia complementarias.

2.2. Orientaciones para las Comisiones de Evaluación y Evaluadores.

a) Cuando la persona candidata justifique sólo formación no formal y no tenga experiencia en el proceso de del servicio de vinos y de prestar información básica sobre los mismos, se le someterá, al menos, a una prueba profesional de evaluación y a una entrevista profesional estructurada sobre la dimensión relacionada con el "saber" y "saber estar" de la competencia profesional.

b) En la fase de evaluación siempre se deben contrastar las evidencias indirectas de competencia presentadas por la persona candidata. Deberá tomarse como referente la UC, el contexto que incluye la situación profesional de evaluación, y las especificaciones de los "saberes" incluidos en las dimensiones de la competencia. Se recomienda utilizar una entrevista profesional estructurada.

c) Si se evalúa a la persona candidata a través de la observación en el puesto de trabajo, se recomienda tomar como referente los logros expresados en las realizaciones profesionales considerando el contexto expresado en la situación profesional de evaluación.

d) Si se aplica una prueba práctica, se recomienda establecer un tiempo para su realización, considerando el que emplearía un/a profesional competente, para que el evaluado trabaje en condiciones de estrés profesional.

e) Por la importancia del "saber estar" recogido en la letra c) del apartado 1.1 de esta Guía, en la fase de evaluación se debe comprobar la competencia de la persona candidata en esta dimensión particular, en los aspectos considerados.

f) Esta Unidad de Competencia es de nivel "2" y sus competencias tienen componentes manuales, cognitivos y actitudinales. Por sus características, y dado que, en este caso, tiene mayor relevancia el componente de destrezas manuales, en función del método de evaluación utilizado, se recomienda que en la comprobación de lo explicitado por la persona candidata se complemente con una prueba práctica que tenga como referente las actividades de la situación profesional de evaluación. Esta se planteará sobre un contexto reducido que permita optimizar la observación de competencias, minimizando los medios materiales y el tiempo necesario para su realización, cumpliéndose las normas de seguridad, prevención de riesgos laborales y medioambientales requeridas.

g) Si se utiliza la entrevista profesional para comprobar lo explicitado por la persona candidata se tendrán en cuenta las siguientes recomendaciones:

Se estructurará la entrevista a partir del análisis previo de toda la documentación presentada por la persona candidata, así como de la información obtenida en la fase de asesoramiento y/o en otras fases de la evaluación.

La entrevista se concretará en una lista de cuestiones claras, que generen respuestas concretas, sobre aspectos que han de ser explorados a lo largo de la misma, teniendo en cuenta el referente de evaluación y el perfil de la persona candidata. Se debe evitar la improvisación.

El evaluador o evaluadora debe formular solamente una pregunta a la vez dando el tiempo suficiente de respuesta, poniendo la máxima atención y neutralidad en el contenido de las mismas, sin enjuiciarlas en ningún momento. Se deben evitar las interrupciones y dejar que la persona candidata se comunique con confianza, respetando su propio ritmo y solventando sus posibles dificultades de expresión.

Para el desarrollo de la entrevista se recomienda disponer de un lugar que respete la privacidad. Se recomienda que la entrevista sea grabada mediante un sistema de audio vídeo previa autorización de la persona implicada, cumpliéndose la ley de protección de datos.

h) En la situación profesional de evaluación se tendrán en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Habría que mencionar de qué tipo de evento se trata y concretar la cantidad y variedad de vinos disponibles para el servicio.

- Debería considerarse la utilización de vinos comúnmente conocidos por la mayoría del público, así como seleccionar una gama en la que se puedan apreciar distintas técnicas de servicio (tintos, blancos, espumosos…).

Guía “UC2299_2:

Preparar y servir bebidas distintas a vinos”.

1. ESPECIFICACIONES DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA.

Dado que la evaluación de la competencia profesional se basa en la recopilación de pruebas o evidencias de competencia generadas por cada persona candidata, el referente a considerar para la valoración de estas evidencias de competencia (siempre que éstas no se obtengan por observación del desempeño en el puesto de trabajo) es el indicado en los apartados 1.1 y 1.2 de esta GEC, referente que explicita la competencia recogida en las realizaciones profesionales y criterios de realización de la UC2299_2: Preparar y servir bebidas distintas a vinos.

1.1. Especificaciones de evaluación relacionadas con las dimensiones de la competencia profesional.

Las especificaciones recogidas en la GEC deben ser tenidas en cuenta por el asesor o asesora para el contraste y mejora del historial formativo de la persona candidata (especificaciones sobre el saber) e historial profesional (especificaciones sobre el saber hacer y saber estar).

Lo explicitado por la persona candidata durante el asesoramiento deberá ser contrastado por el evaluador o evaluadora, empleando para ello el referente de evaluación (UC y los criterios fijados en la correspondiente GEC) y el método que la Comisión de Evaluación determine. Estos métodos pueden ser, entre otros, la observación de la persona candidata en el puesto de trabajo, entrevistas profesionales, pruebas objetivas u otros. En el punto 2.1 de esta Guía se hace referencia a los mismos.

Este apartado comprende las especificaciones del "saber" y el "saber hacer", que configuran las "competencias técnicas", así como el "saber estar", que comprende las "competencias sociales".

a) Especificaciones relacionadas con el "saber hacer".

La persona candidata demostrará el dominio práctico relacionado con las actividades profesionales que intervienen en la preparación y servicio de bebidas distintas a vinos y que se indican a continuación:

Nota: A un dígito se indican las actividades profesionales expresadas en las realizaciones profesionales de la unidad de competencia, y a dos dígitos las reflejadas en los criterios de realización.

1. ***Efectuar el aprovisionamiento interno de géneros y utensilios para la preparación y presentación de bebidas distintas a vino, en función de la oferta del establecimiento y de las necesidades del servicio.***

   1.1 Las necesidades de aprovisionamiento se determinan en función de las bebidas objeto de preparación, siguiendo el plan de trabajo establecido o las necesidades de servicio.
   1.2 La cantidad de existencias mínimas se comprueba, verificando que los géneros a utilizar mantienen inalterables tanto el grado de calidad como su aspecto físico y que son las suficientes para garantizar las necesidades del servicio.
   1.3 Los utensilios y equipos se ponen a punto, comprobando que están limpios y que en el caso del equipamiento eléctrico se encuentra a temperatura de conservación y/o servicio según proceda.
   1.4 Los vales o documentos similares para el aprovisionamiento interno se formalizan, comprobando previamente las existencias mínimas y notificando las bajas por mal estado o rotura.
   1.5 Los géneros y productos suministrados se colocan en los lugares previstos en función de sus características de mantenimiento, respetando las temperaturas de conservación y de servicio.

2. ***Asesorar, a petición del cliente, sobre bebidas distintas a vinos tales como refrescos, infusiones, cafés, cócteles, combinados, batidos y zumos naturales, entre otras, de modo que el producto ofrecido se adapte a las expectativas del cliente y a los intereses económicos del establecimiento.***

   2.1 La información de las bebidas a servir se obtiene del programa de ventas del establecimiento, tomando nota de aquéllas sobre las que se prioriza la venta en base a rotación o a diferentes criterios de la empresa.
   2.2 El listado de la oferta de bebidas del establecimiento se comprueba que se encuentra a disposición del cliente, verificando el estado físico y la correcta ubicación de la lista de precios.
   2.3 El asesoramiento sobre la bebida a preparar se presta a petición del consumidor, en función de la tipología y gustos manifestados por el mismo y los objetivos de ventas, detallando las características y peculiaridades de la bebida ofertada.
   2.4 La venta se concreta mediante la toma de la comanda o de acuerdo con el procedimiento establecido, confirmando la petición del cliente.
   2.5 La comunicación con los clientes se efectúa de manera fluida, potenciando así la interacción y comprensión suficientes para mejorar el servicio y nivel de satisfacción.

3. ***Preparar y presentar bebidas distintas a vino, aplicando el protocolo de servicio para optimizar y dar a conocer al público objetivo la carta de bebidas del establecimiento.***

3.1 Los útiles a emplear -pequeña maquinaria, cristalería, cubertería u otros- se preparan, seleccionado los indicados para la elaboración de la bebida solicitada.
3.2 Las cantidades de géneros o productos se dosifican revisando, en su caso, la ficha técnica de elaboración de la bebida a preparar.
3.3 La bebida se prepara aplicando las técnicas propias de elaboración de cada producto solicitado, siguiendo la ficha técnica de elaboración y demostrando destreza y habilidad.
3.4 La bebida elaborada se sirve, comprobando que se ajusta a la petición del cliente y que presenta la temperatura idónea de consumo.
3.5 La zona de trabajo y los utensilios y equipos utilizados en el proceso se limpian con la frecuencia, los productos y los métodos establecidos.
3.6 El tique se confecciona y se revisa, comprobando su correspondencia con las bebidas servidas, y se cobra en su caso.
3.7 La despedida a los clientes se efectúa amablemente, mostrando interés por su nivel de satisfacción para potenciar futuras ventas.

b) Especificaciones relacionadas con el "saber".

La persona candidata, en su caso, deberá demostrar que posee los conocimientos técnicos (conceptos y procedimientos) que dan soporte a las actividades profesionales implicadas en las realizaciones profesionales de la **UC2299_2: Preparar y servir bebidas distintas a vinos.** Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales que aparecen en cursiva y negrita:

1. *Bebidas distintas a vinos.*

- Bebidas gasificadas alcohólicas y no alcohólicas: aguas y refrescos. Aperitivos, cervezas, aguardientes, licores.
- Cafés, infusiones, chocolates, batidos naturales y zumos naturales.
- Bebidas alcohólicas: whisky, ron, ginebra, vodka, brandy, y otras.
- Cócteles: tipos, preparación, densidades y medidas, características de las series y las medidas, nuevas técnicas de preparación.
- Principales marcas de bebidas de consumo internacional. Aplicación en la cocina actual de las bebidas distintas a vino.

2. *Cartas de bebidas distintas a vino.*

- Cartas de bebidas: definición, tipos, estructura y elementos que la componen. Cartas de agua.
- Cartas de cafés e infusiones. Cartas de coctelería.
- Cartas temáticas.
- Otras cartas de bebidas.
- La estacionalidad: ventajas e inconvenientes.

3. *Preparación y servicio de bebidas distintas a vino.*

- Equipos y útiles: clasificación y descripción según características, funciones y aplicaciones. Útiles de servicio: piezas de cristalería/loza, coctelera, pinzas, otros.
- La estación central: tipos, componentes y función.
- Proceso de aprovisionamiento interno: cálculo de necesidades, stocks, control de fecha de caducidad, rotación de productos, control de temperaturas.
- Elaboración y preparación de bebidas.
- Presentación y decoración: cortes de fruta, elementos decorativos, otros. Técnicas de servicio: normas y procedimientos.
- Servicio en barra. Servicio en mesa.

4. *Atención al cliente en el servicio de bebidas distintas a vinos.*

- La comunicación interpersonal y el proceso de la comunicación: barreras, saber escuchar y saber preguntar.
- La comunicación no-verbal. La comunicación telefónica.
- Necesidades humanas y motivación: el proceso decisorio.
- Las expectativas de los clientes: técnicas para determinar las expectativas de los clientes con respecto a un servicio, la satisfacción de las expectativas como concepto de calidad de un servicio.
- Tipología de clientes: análisis y comparación de las técnicas de comunicación más adecuadas a los diferentes tipos de clientes.
- La atención al cliente: actitud positiva y actitud pro-activa, la empatía, los esfuerzos discrecionales. La negociación: elementos básicos, la planificación de la negociación, estrategias y técnicas. Tratamiento de reclamaciones, quejas y situaciones conflictivas.
- Normativa aplicable de protección al consumidor.
- Normas deontológicas de conducta durante el servicio de bebidas distintas a vino.

c) Especificaciones relacionadas con el "saber estar".

La persona candidata debe demostrar la posesión de actitudes de comportamiento en el trabajo y formas de actuar e interactuar, según las siguientes especificaciones:

- Mantener el área de trabajo con el grado apropiado de orden y limpieza.
- Responsabilizarse del trabajo que desarrolla.
- Demostrar un buen hacer profesional.
- Adaptarse a la organización integrándose en el sistema de relaciones técnico-profesionales.
- Demostrar interés y preocupación por atender satisfactoriamente las necesidades de los clientes.
- Asumir el compromiso de mantener y cuidar las instalaciones y los equipos, y sacar el máximo provecho a los medios utilizados en el proceso, evitando costes y desgastes innecesarios.

1.2. Situaciones profesionales de evaluación y criterios de evaluación.

La situación profesional de evaluación define el contexto profesional en el que se tiene que desarrollar la misma. Esta situación permite al evaluador o evaluadora obtener evidencias de competencia de la persona candidata que incluyen, básicamente, todo el contexto profesional de la Unidad de Competencia implicada.

Así mismo, la situación profesional de evaluación se sustenta en actividades profesionales que permiten inferir competencia profesional respecto a la práctica totalidad de realizaciones profesionales de la Unidad de Competencia.

Por último, indicar que la situación profesional de evaluación define un contexto abierto y flexible, que puede ser completado por las CC.AA., cuando éstas decidan aplicar una prueba profesional a las personas candidatas.

En el caso de la "UC2299_2: Preparar y servir bebidas distintas a vinos", se tiene una situación profesional de evaluación y se concreta en los siguientes términos:

1.2.1. Situación profesional de evaluación.

a) Descripción de la situación profesional de evaluación.

En esta situación profesional, la persona candidata demostrará la competencia requerida para preparar y servir bebidas distintas a vino, tanto en barra como en mesa, en un establecimiento de restauración de capacidad y categorías media. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

1. Obtener información de la tipología de establecimiento, del público objetivo y de su oferta de bebidas.

2. Efectuar las operaciones de mise en place.

3. Prestar el servicio de bebidas distintas a vino.

Condiciones adicionales:

- Se aportarán las características que definen la tipología del establecimiento, su carta de bebidas y todos aquellos aspectos que se consideren necesarios.

- Se planteará la SPE de tal manera que procedimentalmente se puedan comprobar las competencias de la persona candidata para servir distintos tipos de bebidas (cafés, infusiones, aguas minerales, combinados, bebidas alcohólicas, etc.) tanto en barra como en mesa.

- Se dispondrá de equipamientos, productos específicos y ayudas técnicas requeridas por la situación profesional de evaluación.

- Se comprobará la capacidad del candidato o candidata en respuesta a contingencias.

- Se asignará un tiempo total para que el candidato o la candidata demuestre su competencia en condiciones de estrés profesional.

b) Criterios de evaluación asociados a la situación de evaluación.
Con el objeto de optimizar la validez y fiabilidad del resultado de la evaluación, esta Guia incluye unos criterios de evaluación integrados y, por tanto, reducidos en número. Cada criterio de evaluación está formado por un criterio de mérito significativo, así como por los indicadores y escalas de desempeño competente asociados a cada uno de dichos criterios.

En la situación profesional de evaluación, los criterios se especifican en el cuadro siguiente:

Criterios de mérito	***Indicadores, escalas y umbrales de desempeño competente***
Rigor en el análisis de la información aportada.	- De la tipología de negocio. - De las características del/los distintos tipos de servicio de bebidas que se prestan en el establecimiento. - Del programa de ventas. - De los recursos disponibles. - De la tipología del público objetivo. - De la carta de bebidas. *El umbral de desempeño competente requiere un margen de error no superior al 25% del resultado final.*

Idoneidad en la ejecución de las operaciones propias de la mise en place.	- Revisión del estado de la zona, de los equipos y de los útiles implicados en el servicio. - Solicitud de la mercancía necesaria. - Repaso y colocación del menaje. - Preparación de complementos para el servicio (rodajas de cítricos, hielo, especias aromatizantes, etc.). *El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala A.*
Efectividad en la prestación del servicio.	- Acogida del cliente. - Entrega de la carta de bebidas y asesoramiento, previa petición del cliente. - Toma de comanda. - Selección de útiles y/o pequeña maquinaria. - Preparación de la bebida solicitada. - Aplicación de técnicas de servicio. - Desbarasado. - Limpieza de la zona de trabajo. *El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala B.*
Cumplimiento de las normativas aplicables de manipulación e higiene de los alimentos, y de riesgos laborales y medioambientales.	*El umbral de desempeño competente, requiere el cumplimiento total del procedimiento establecido.*
Cumplimiento del tiempo establecido en función del empleado por un o una profesional.	*El umbral de desempeño competente, permite una desviación del 20% en el tiempo establecido.*

Escala A

4

Para efectuar las operaciones propias de la mise en place revisa la zona de trabajo, los equipos y los útiles implicados en el servicio mediante check list o lista de comprobación verificando el estado de limpieza, funcionamiento de los equipos y las necesidades de aprovisionamiento, notificando a quien corresponda las posibles deficiencias. Cumplimenta el vale de aprovisionamiento solicitando la mercancía necesaria para la prestación del servicio, distribuyéndola en los espacios destinados para ello y notificando las bajas por mal estado o rotura. Repasa hábil y cuidadosamente el menaje (cubertería, cristalería, loza, pinzas, etc.), colocándolo en su lugar correspondiente. Prepara los complementos previstos para el servicio (rodajas de cítricos, hielo, especias aromatizantes, etc.) y los acondiciona y conserva para que mantengan inalterables sus propiedades y aspecto hasta el momento del servicio.

3

Para efectuar las operaciones propias de la mise en place revisa la zona de trabajo, los equipos y los útiles implicados en el servicio mediante check list o lista de comprobación verificando el estado de limpieza, funcionamiento de los equipos y las necesidades de aprovisionamiento. Cumplimenta el vale de aprovisionamiento solicitando la mercancía

necesaria para la prestación del servicio, distribuyéndola en los espacios destinados para ello y notificando las bajas por mal estado o rotura. Repasa hábilmente el menaje (cubertería, cristalería, loza, pinzas, etc.), colocándolo en su lugar correspondiente. Prepara los complementos previstos para el servicio (rodajas de cítricos, hielo, especias aromatizantes, etc.) y los acondiciona y conserva para que mantengan inalterables sus propiedades y aspecto hasta el momento del servicio.

2 *Para efectuar las operaciones propias de la mise en place revisa la zona de trabajo, los equipos y los útiles implicados en el servicio pero no tiene en cuenta la lista de comprobación. Cumplimenta el vale de aprovisionamiento sin tener en cuenta las existencias, solicitando la mercancía necesaria para la prestación del servicio, distribuyéndola en los espacios destinados para ello pero no notifica las bajas por mal estado o rotura. Repasa el menaje (cubertería, cristalería, loza, pinzas, etc.), colocándolo en su lugar correspondiente. Prepara los complementos previstos para el servicio (rodajas de cítricos, hielo, especias aromatizantes, etc.) aunque no los acondiciona ni conserva para que mantengan inalterables sus propiedades y aspecto hasta el momento del servicio.*

1 *No efectúa las operaciones propias de la mise en place para el servicio de bebidas distintas a vino.*

Nota: el umbral de desempeño competente corresponde a la descripción establecida en el número 3 de la escala.

Escala B

4 *Para prestar el servicio de bebidas distintas a vino, tanto en barra como en mesa, acoge al cliente con cortesía procurando acomodarle lo antes posible y cuidando la apariencia personal. Entrega la carta de bebidas siguiendo el protocolo de servicio e informa sobre las peculiaridades de aquéllas sobre las que se le solicite asesoramiento, potenciando los objetivos de venta del establecimiento sin obviar las preferencias o gustos del cliente. Toma la comanda relacionado el producto solicitado con la ubicación del comensal, en mesa o en barra, a fin de evitar interrupciones y posibles equívocos durante el desarrollo del servicio. Selecciona los útiles y/o la pequeña maquinaria necesarios para la preparación/elaboración de la bebida solicitada. Dosifica los ingredientes y aplica las técnicas propias de elaboración/preparación de cada una de ellas, sin provocar mermas. Transporta la bebida preparada/elaborada utilizando los útiles establecidos para ello (como puede ser la bandeja) y aplica las técnicas de servicio en función de la tipología del establecimiento y de las características de la bebida, cuidando los detalles que complementan un buen servicio y que suponen superar las expectativas del cliente, siguiendo las normas de la deontología profesional. Desbarasa el material evitando ruidos, posibles roturas y manteniendo limpia y ordenada la zona de trabajo. Las posibles objeciones que plantee el cliente se resuelven de forma empática, cortés y respetuosa intentando comprender las causas del problema y ofreciendo en la medida de lo posible alternativas y formas de compensación apropiados. Las operaciones de pos servicio (almacenamiento de posibles excedentes, limpieza y desinfección de útiles y equipos, etc.) se ejecutan de forma que se prevengan posibles riesgos y se mantengan y adecúen las instalaciones y su equipamiento para el siguiente servicio.*

3 ***Para prestar el servicio de bebidas distintas a vino, tanto en barra como en mesa, acoge al cliente con cortesía y cuidando la apariencia personal. Entrega la carta de bebidas siguiendo el protocolo de servicio e informa sobre las peculiaridades de aquéllas sobre las que se le solicite asesoramiento, en función de los objetivos de venta del establecimiento sin obviar las preferencias del cliente. Toma la comanda relacionado el producto solicitado con la***

	ubicación del comensal, en mesa o en barra, a fin de evitar interrupciones y posibles equívocos durante el desarrollo del servicio. Selecciona los útiles y/o la pequeña maquinaria necesarios para la preparación/elaboración de la bebida solicitada. Dosifica los ingredientes y aplica las técnicas propias de elaboración/preparación de cada una de ellas, sin provocar mermas cuantificables. Transporta la bebida preparada/elaborada utilizando los útiles establecidos para ello (como puede ser la bandeja) y aplica las técnicas de servicio en función de la tipología del establecimiento y de las características de la bebida, cuidando los detalles que complementan un buen servicio y que suponen superar las expectativas del cliente, siguiendo las normas de la deontología profesional. Desbarasa el material evitando ruidos, posibles roturas y manteniendo limpia y ordenada la zona de trabajo. Las posibles objeciones que plantee el cliente se resuelven de forma empática, cortés y respetuosa intentando comprender las causas del problema y ofreciendo en la medida de lo posible alternativas y formas de compensación apropiados. Las operaciones de pos servicio (almacenamiento de posibles excedentes, limpieza y desinfección de útiles y equipos, etc.) se ejecutan de forma que se prevengan posibles riesgos y se mantengan y adecúen las instalaciones y su equipamiento para el siguiente servicio.
2	*Para prestar el servicio de bebidas distintas a vino, tanto en barra como en mesa, acoge al cliente con cortesía y cuidando la apariencia personal. Entrega la carta de bebidas sin considerar el protocolo de servicio e informa sobre las peculiaridades de aquéllas sobre las que se le solicite asesoramiento en función de los objetivos de venta del establecimiento aunque sin considerar las preferencias del cliente. Toma la comanda pero no relaciona el producto solicitado con la ubicación del comensal, en mesa o en barra. Selecciona los útiles y/o la pequeña maquinaria necesarios para la preparación/elaboración de la bebida solicitada. Dosifica los ingredientes y aplica las técnicas propias de elaboración/preparación de cada una de ellas, provocando mermas cuantificables. Transporta la bebida preparada/elaborada utilizando los útiles establecidos para ello (como puede ser la bandeja) y aplica las técnicas de servicio sin tener en cuenta ni la tipología del establecimiento ni las características de la bebida. Desbarasa el material sin evitar ruidos innecesarios. Las posibles objeciones que plantee el cliente las intenta resolver de forma empática, cortés y respetuosa aunque no ofrece en la medida de lo posible alternativas y formas de compensación apropiados. No efectúa las operaciones de pos servicio (almacenamiento de posibles excedentes, limpieza y desinfección de útiles y equipos, etc.).*
1	*No presta el servicio de bebidas distintas a vino, tanto en barra como en mesa, en el establecimiento de restauración.*

Nota: el umbral de desempeño competente corresponde a la descripción establecida en el número 3 de la escala.

2. MÉTODOS DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA Y ORIENTACIONES PARA LAS COMISIONES DE EVALUACIÓN Y EVALUADORES/AS.

La selección de métodos de evaluación que deben realizar las Comisiones de Evaluación será específica para cada persona candidata, y dependerá fundamentalmente de tres factores: nivel de cualificación de la unidad de competencia, características personales de la persona candidata y evidencias de competencia indirectas aportadas por la misma.

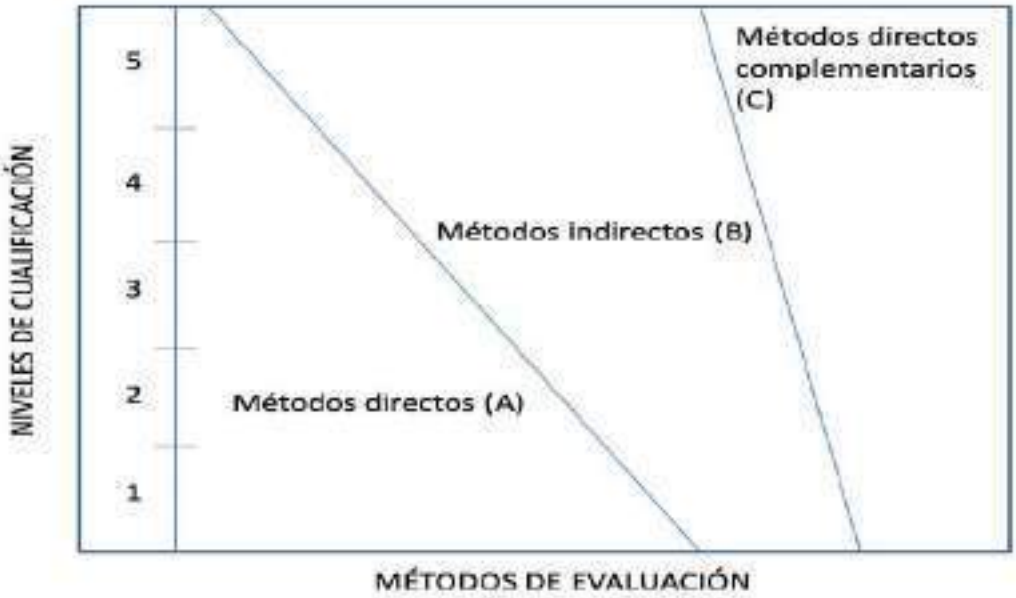
2.1. Métodos de evaluación y criterios generales de elección.

Los métodos que pueden ser empleados en la evaluación de la competencia profesional adquirida por las personas a través de la experiencia laboral, y vías no formales de formación son los que a continuación se relacionan:

a) **Métodos indirectos**: Consisten en la valoración del historial profesional y formativo de la persona candidata; así como en la valoración de muestras sobre productos de su trabajo o de proyectos realizados. Proporcionan evidencias de competencia inferidas de actividades realizadas en el pasado.

b) **Métodos directos**: Proporcionan evidencias de competencia en el mismo momento de realizar la evaluación. Los métodos directos susceptibles de ser utilizados son los siguientes:

- Observación en el puesto de trabajo (A).
- Observación de una situación de trabajo simulada (A).
- Pruebas de competencia profesional basadas en las situaciones profesionales de evaluación (C).
- Pruebas de habilidades (C).
- Ejecución de un proyecto (C).
- Entrevista profesional estructurada (C).
- Preguntas orales (C).
- Pruebas objetivas (C).



Fuente: Leonard Mertens (elaboración propia)

Como puede observarse en la figura anterior, en un proceso de evaluación que debe ser integrado ("holístico"), uno de los criterios de elección depende del nivel de cualificación de la UC. Como puede observarse, a menor nivel, deben priorizarse los métodos de observación en una situación de trabajo real o simulada, mientras que, a niveles superiores, debe priorizarse la utilización de métodos indirectos acompañados de entrevista profesional estructurada.

La consideración de las características personales de la persona candidata, debe basarse en el principio de equidad. Así, por este principio, debe priorizarse la selección de aquellos métodos de carácter complementario que faciliten la generación de evidencias válidas. En este orden de ideas, nunca debe aplicarse una prueba de conocimientos de carácter escrito a un candidato de bajo nivel cultural al que se le aprecien dificultades de expresión escrita. Una conversación profesional que genere confianza sería el método adecuado.

Por último, indicar que las evidencias de competencia indirectas debidamente contrastadas y valoradas, pueden incidir decisivamente, en cada caso particular, en la elección de otros métodos de evaluación para obtener evidencias de competencia complementarias.

2.2. Orientaciones para las Comisiones de Evaluación y Evaluadores.

a) Cuando la persona candidata justifique sólo formación no formal y no tenga experiencia en el proceso de preparación y servicio de bebidas distintas a vino, se le someterá, al menos, a una prueba profesional de evaluación y a

una entrevista profesional estructurada sobre la dimensión relacionada con el "saber" y "saber estar" de la competencia profesional.

b) En la fase de evaluación siempre se deben contrastar las evidencias indirectas de competencia presentadas por la persona candidata. Deberá tomarse como referente la UC, el contexto que incluye la situación profesional de evaluación, y las especificaciones de los "saberes" incluidos en las dimensiones de la competencia. Se recomienda utilizar una entrevista profesional estructurada.

c) Si se evalúa a la persona candidata a través de la observación en el puesto de trabajo, se recomienda tomar como referente los logros expresados en las realizaciones profesionales considerando el contexto expresado en la situación profesional de evaluación.

d) Si se aplica una prueba práctica, se recomienda establecer un tiempo para su realización, considerando el que emplearía un/a profesional competente, para que el evaluado trabaje en condiciones de estrés profesional.

e) Por la importancia del "saber estar" recogido en la letra c) del apartado 1.1 de esta Guía, en la fase de evaluación se debe comprobar la competencia de la persona candidata en esta dimensión particular, en los aspectos considerados.

f) Esta Unidad de Competencia es de nivel "2" y sus competencias tienen componentes manuales, cognitivos y actitudinales. Por sus características, y dado que, en este caso, tiene mayor relevancia el componente de destrezas manuales, en función del método de evaluación utilizado, se recomienda que en la comprobación de lo explicitado por la persona candidata se complemente con una prueba práctica que tenga como referente las actividades de la situación profesional de evaluación. Esta se planteará sobre un contexto reducido que permita optimizar la observación de competencias, minimizando los medios materiales y el tiempo necesario para su realización, cumpliéndose las normas de seguridad, prevención de riesgos laborales y medioambientales requeridas.

g) Si se utiliza la entrevista profesional para comprobar lo explicitado por la persona candidata se tendrán en cuenta las siguientes recomendaciones:

Se estructurará la entrevista a partir del análisis previo de toda la documentación presentada por la persona candidata, así como de la información obtenida en la fase de asesoramiento y/o en otras fases de la evaluación.

La entrevista se concretará en una lista de cuestiones claras, que generen respuestas concretas, sobre aspectos que han de ser explorados a lo largo de la misma, teniendo en cuenta el referente de evaluación y el perfil de la persona candidata. Se debe evitar la improvisación.

El evaluador o evaluadora debe formular solamente una pregunta a la vez dando el tiempo suficiente de respuesta, poniendo la máxima atención y neutralidad en el contenido de las mismas, sin enjuiciarlas en ningún momento. Se deben evitar las interrupciones y dejar que la persona candidata se comunique con confianza, respetando su propio ritmo y solventando sus posibles dificultades de expresión.

Para el desarrollo de la entrevista se recomienda disponer de un lugar que respete la privacidad. Se recomienda que la entrevista sea grabada mediante un sistema de audio vídeo previa autorización de la persona implicada, cumpliéndose la ley de protección de datos.

h) En la situación profesional de evaluación se tendrán en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Considerar que con la expresión "bebidas tintas a vinos" se hace referencia a las habitualmente comercializadas en el sector, como pueden ser:

    - Aguas y refrescos.
    - Aperitivos, cervezas, aguardientes, licores.
    - Cafés, infusiones, chocolates, batidos naturales y zumos naturales.
    - Whisky, ron, ginebra, vodka, brandy, y otras.
    - Cócteles: clásicos y novedosos.
    - Principales marcas de bebidas de consumo internacional.
    - Y similares.

Guía “UC2300_2:

Confeccionar elaboraciones culinarias sencillas y elaborar platos a la vista del cliente”.

1. ESPECIFICACIONES DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA.

Dado que la evaluación de la competencia profesional se basa en la recopilación de pruebas o evidencias de competencia generadas por cada persona candidata, el referente a considerar para la valoración de estas evidencias de competencia (siempre que éstas no se obtengan por observación del desempeño en el puesto de trabajo) es el indicado en los apartados 1.1 y 1.2 de esta GEC, referente que explicita la competencia recogida en las realizaciones profesionales y criterios de realización de la UC2300_2: Confeccionar elaboraciones culinarias sencillas y elaborar platos a la vista del cliente.

1.1. Especificaciones de evaluación relacionadas con las dimensiones de la competencia profesional.

Las especificaciones recogidas en la GEC deben ser tenidas en cuenta por el asesor o asesora para el contraste y mejora del historial formativo de la persona candidata (especificaciones sobre el saber) e historial profesional (especificaciones sobre el saber hacer y saber estar).

Lo explicitado por la persona candidata durante el asesoramiento deberá ser contrastado por el evaluador o evaluadora, empleando para ello el referente de evaluación (UC y los criterios fijados en la correspondiente GEC) y el método que la Comisión de Evaluación determine. Estos métodos pueden ser, entre otros, la observación de la persona candidata en el puesto de trabajo, entrevistas profesionales, pruebas objetivas u otros. En el punto 2.1 de esta Guía se hace referencia a los mismos.

Este apartado comprende las especificaciones del "saber" y el "saber hacer", que configuran las "competencias técnicas", así como el "saber estar", que comprende las "competencias sociales".

a) Especificaciones relacionadas con el "saber hacer".

La persona candidata demostrará el dominio práctico relacionado con las actividades profesionales que intervienen en la confección de elaboraciones culinarias sencillas y elaboración de platos a la vista del cliente y que se indican a continuación:

Nota: A un dígito se indican las actividades profesionales expresadas en las realizaciones profesionales de la unidad de competencia, y a dos dígitos las reflejadas en los criterios de realización.

1. ***Efectuar el aprovisionamiento interno de géneros y utensilios varios para la preparación y presentación de elaboraciones culinarias sencillas y/o platos a la vista del cliente, en función de las fichas técnicas de elaboración y de las necesidades del servicio.***

   1.1 Las existencias mínimas establecidas, tanto de materias primas como del resto de productos, se comprueban y contabilizan anotando la cantidad en los documentos correspondientes.
   1.2 Los vales o documentos similares para el aprovisionamiento interno se formalizan, en función de las existencias y de las necesidades de producción.
   1.3 Los géneros y productos solicitados se distribuyen en los lugares previstos, en función de su naturaleza y de las características de conservación.
   1.4 El acopio de utensilios se efectúa, teniendo en cuenta las necesidades establecidas en el plan de trabajo.
   1.5 La normativa de manipulación de alimentos se aplica durante todo el proceso de aprovisionamiento interno, evitando fuentes de contaminación y manteniendo la calidad establecida.

2. ***Confeccionar elaboraciones culinarias sencillas para su consumo o posterior distribución, aplicando técnicas básicas de cocinado y de acuerdo con la definición del producto.***

   2.1 Los equipos y la pequeña maquinaria a utilizar se encienden y ponen a punto, comprobando su conexión a la red y programando la temperatura en aquellos casos en que se requiera.
   2.2 Los aperitivos, canapés, bocadillos, sándwiches, platos combinados y similares se elaboran y presentan conforme a su ficha técnica de elaboración, aplicando técnicas básicas de cocina y teniendo en cuenta posibles intolerancias y alergias alimentarias en caso de existir avisos de alérgicos.
   2.3 El almacenamiento de las preparaciones culinarias se efectúa en los recipientes, envases, expositores y equipos asignados a las temperaturas idóneas de conservación según la naturaleza del producto y teniendo en cuenta los procedimientos establecidos.
   2.4 Los equipos y métodos establecidos para la regeneración de las preparaciones culinarias a temperatura de servicio se seleccionan y utilizan en función de su inmediato o posterior consumo.
   2.5 La temperatura requerida durante el proceso se mantiene, actuando sobre los reguladores de los equipos de calor y de frío utilizados, evitando consumos, costes y desgastes innecesarios.
   2.6 La zona de trabajo, los utensilios y equipos utilizados en el proceso de preparación de elaboraciones culinarias sencillas se limpian con la frecuencia necesaria, usando los productos y métodos establecidos.

2.7 La normativa aplicable de manipulación de alimentos se cumple en todo momento, evitando fuentes de contaminación.

3. Preparar y presentar elaboraciones gastronómicas a la vista del cliente de acuerdo con la definición del producto, asesorando al cliente siempre que lo solicite de modo que se satisfagan sus expectativas.

3.1 Los equipos y utensilios se preparan y ponen a punto a partir de la recepción de la comanda y en función de la ficha de elaboración del plato solicitado.

3.2 La información relativa a ingredientes, composición o proceso de elaboración del plato se presta en aquellos casos en que sea requerida por el cliente.

3.3 Los gustos personales en cuanto a punto de cocción y/o condimentación del plato se preguntan al cliente, potenciando la comunicación para mejorar el servicio y el nivel de satisfacción.

3.4 Las técnicas de manipulación (pelado, desespinado, trinchado, u otras) y las técnicas de cocinado (salteado, rehogado, pochado u otras) se desarrollan ante el comensal de forma elegante, utilizando los instrumentos adecuados y cuidando especialmente que no manchen, quemen o perjudiquen al cliente.

3.5 La elaboración se emplata y presenta al comensal aplicando las técnicas de servicio establecidas de forma hábil, evitando trasladar una sensación de precipitación o prisa no acordes con el estilo del local.

3.6 La apariencia personal y la atención continua a las peticiones del cliente se mantienen durante todo el servicio para potenciar la venta, transmitiendo así una buena imagen del establecimiento.

b) Especificaciones relacionadas con el "saber".

La persona candidata, en su caso, deberá demostrar que posee los conocimientos técnicos (conceptos y procedimientos) que dan soporte a las actividades profesionales implicadas en las realizaciones profesionales de la **UC2300_2: Confeccionar elaboraciones culinarias sencillas y elaborar platos a la vista del cliente.** Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales que aparecen en cursiva y negrita:

1. Ofertas gastronómicas propias de bar-cafetería.

- Desayunos, aperitivos, canapés, bocadillos, sándwiches, platos combinados u otros. Esquemas de realización de elaboraciones tipo: fases, riesgos y control de resultados.
- Materias primas y productos culinarios: variedades más importantes, caracterización, cualidades y aplicaciones gastronómicas básicas.

- Clasificación comercial de géneros y productos culinarios: formas de comercialización y tratamientos que le son inherentes; necesidades de conservación y regeneración.
- Expositores de alimentos y barras de degustación en el bar-cafetería.

2. *Equipos y útiles propios de la preparación, presentación y servicio de elaboraciones sencillas de cocina y platos a la vista del cliente.*

- Clasificación y descripción de equipos y utensilios según características, funciones y aplicaciones;
- aplicación de técnicas, procedimientos y modos de operación, mantenimiento y control. Equipos: rechaud, vitrocerámicas móviles, sifones, y otros.
- Útiles: sotés, pinzas, sartenes, cacillos, jarras, y otros.
- Otros: como mesa auxiliar/gueridón, aparador o piezas de lencería (litos, paños, manteles, cubres).

3. *Técnicas básicas de cocina.*

- Terminología culinaria básica.
- Preelaboración y manipulación de géneros y productos culinarios propios de este tipo de ofertas gastronómicas.
- Técnicas culinarias elementales de cocinado, de conservación y de regeneración: clasificación, descripción y aplicaciones.
- Procesos de ejecución: fases, instrumentos, procedimientos, resultados y controles.

4. *Manipulación y elaboración culinaria a la vista del cliente.*

- Identificación de equipos básicos.
- Técnicas de manipulación: pelado, fraccionado, desespinado y trinchado. Técnicas de elaboración: salteado, flambeado, asado en plancha, otras. Recetario clásico.
- Guarniciones: clases, aplicaciones y elaboración. Intolerancias alimentarias.
- Presentación y decoración. Técnicas de servicio.
- Nuevas técnicas para la elaboración de platos a la vista del cliente.

5. *Atención al cliente en el servicio de restauración.*

- La comunicación interpersonal y el proceso de la comunicación: barreras, saber escuchar y saber preguntar.
- La comunicación no-verbal. La comunicación telefónica.
- Necesidades humanas y motivación: el proceso decisorio.
- Las expectativas de los clientes: técnicas para determinar las expectativas de los clientes con respecto a un servicio, la satisfacción de las expectativas como concepto de calidad de un servicio.
- Tipología de clientes: análisis y comparación de las técnicas de comunicación más adecuadas a los diferentes tipos de clientes.
- La atención al cliente: actitud positiva y actitud pro-activa, la empatía, los esfuerzos discrecionales. La negociación: elementos básicos, la planificación de la negociación, estrategias y técnicas. Tratamiento de reclamaciones, quejas y situaciones conflictivas.
- Normativa aplicable de protección al consumidor.

- Normas deontológicas de conducta durante la confección de elaboraciones culinarias sencillas y la elaboración de platos a la vista del cliente.

c) Especificaciones relacionadas con el "saber estar".

La persona candidata debe demostrar la posesión de actitudes de comportamiento en el trabajo y formas de actuar e interactuar, según las siguientes especificaciones:

- Responsabilizarse del trabajo que desarrolla en el servicio de elaboración y acabado de platos a la vista del cliente.
- Tratar al cliente con cortesía, respeto y discreción.
- Demostrar interés y preocupación por atender satisfactoriamente las necesidades de los clientes.
- Proponer alternativas con el objetivo de mejorar resultados.
- Demostrar cierta autonomía en la resolución de pequeñas contingencias relacionadas con su actividad.
- Actuar con rapidez en situaciones problemáticas.

1.2. Situaciones profesionales de evaluación y criterios de evaluación.

La situación profesional de evaluación define el contexto profesional en el que se tiene que desarrollar la misma. Esta situación permite al evaluador o evaluadora obtener evidencias de competencia de la persona candidata que incluyen, básicamente, todo el contexto profesional de la Unidad de Competencia implicada.

Así mismo, la situación profesional de evaluación se sustenta en actividades profesionales que permiten inferir competencia profesional respecto a la práctica totalidad de realizaciones profesionales de la Unidad de Competencia.

Por último, indicar que la situación profesional de evaluación define un contexto abierto y flexible, que puede ser completado por las CC.AA., cuando éstas decidan aplicar una prueba profesional a las personas candidatas.

En el caso de la "UC2300_2: Confeccionar elaboraciones culinarias sencillas y elaborar platos a la vista del cliente", se tiene una situación profesional de evaluación y se concreta en los siguientes términos:

1.2.1. Situación profesional de evaluación.

a) Descripción de la situación profesional de evaluación.

En esta situación profesional, la persona candidata demostrará la competencia requerida para confeccionar diversas elaboraciones culinarias sencillas y/o platos a la vista del cliente en un establecimiento de restauración de capacidad y categorías medias. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

1. Obtener información de la tipología de establecimiento, del público objetivo, de la oferta gastronómica y de la orden de servicio.

2. Efectuar elaboraciones sencillas de cocina, propias de bar/cafetería.

3. Elaborar platos a la vista del cliente, propios de restaurante.

Condiciones adicionales:

- Se aportarán las características que definen la tipología del establecimiento, su oferta gastronómica, las recetas de las elaboraciones culinarias, y todos aquellos aspectos que se consideren necesarios.

- Se dispondrá de equipamientos, productos específicos y ayudas técnicas requeridas por la situación profesional de evaluación.

- Se comprobará la capacidad del candidato o candidata en respuesta a contingencias.

- Se asignará un tiempo total para que el candidato o la candidata demuestre su competencia en condiciones de estrés profesional.

b) Criterios de evaluación asociados a la situación de evaluación.

Con el objeto de optimizar la validez y fiabilidad del resultado de la evaluación, esta Guía incluye unos criterios de evaluación integrados y, por tanto, reducidos en número. Cada criterio de evaluación está formado por un criterio de mérito significativo, así como por los indicadores y escalas de desempeño competente asociados a cada uno de dichos criterios.

En la situación profesional de evaluación, los criterios se especifican en el cuadro siguiente:

Criterios de mérito	***Indicadores, escalas y umbrales de desempeño competente***
Rigor en el análisis de la información aportada.	- De la tipología de establecimiento. - Del programa de ventas.

	- De los recursos disponibles. - De la tipología del público objetivo. - De la oferta gastronómica. - De la orden de servicio. - De las fichas de especificación técnica (recetas). *El umbral de desempeño competente requiere un margen de error no superior al 25% del resultado final.*
Idoneidad en la ejecución de elaboraciones sencillas de cocina, propias de bar/cafetería.	- Revisión del estado de la zona, de los equipos, de la pequeña maquinaria y de los útiles implicados en el proceso. - Ejecución de la mise en place. - Aplicación de técnicas culinarias. - Presentación (en plato o expositor) de la elaboración confeccionada. - Almacenamiento y conservación. *El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala A.*
Efectividad en la elaboración y acabado de platos a la vista del cliente, propios de restaurante.	- Atención personalizada en cuanto a gustos del cliente. - Puesta a punto de equipos y útiles necesarios en el proceso. - Información prestada, previa petición del cliente. - Aplicación de técnicas de manipulación (pelado, desespinado, trinchado, u otras). - Aplicación de técnicas de cocinado (salteado, rehogado, pochado u otras). - Emplatado y servicio de la elaboración confeccionada. *El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala B.*
Cumplimiento de las normativas aplicables de manipulación e higiene de los alimentos, y de riesgos laborales y medioambientales.	*El umbral de desempeño competente, requiere el cumplimiento total del procedimiento establecido.*
Cumplimiento del tiempo establecido en función del empleado por un o una profesional.	*El umbral de desempeño competente, permite una desviación del 20% en el tiempo establecido.*

Escala A

4 *Para confeccionar elaboraciones sencillas de cocina propias de bar/cafetería (desayunos, aperitivos, canapés, bocadillos, sándwiches, platos combinados u otros) revisa el estado de la zona, de los equipos, de la pequeña maquinaria y de los útiles implicados en el proceso, comprobando*

que reúnen las condiciones idóneas para su uso. Comprueba la cantidad y el estado de las mercancías existentes, utilizando prioritariamente aquéllas que tengan menor periodo de caducidad, y solicita mediante la cumplimentación del vale de pedido las necesarias para satisfacer las necesidades de la previsión, en función de la orden de servicio. Ejecuta las operaciones de la mise en place, en función de los géneros/productos a manipular y aplica las técnicas culinarias (preelaboración, cocción, salteado, plancha, etc.) considerando las indicaciones de las fichas técnicas de elaboración, sin ocasionar mermas cuantificables y evitando costes y desgastes innecesarios. Presenta (en plato o expositor) las elaboraciones confeccionadas con sentido estético y armonía, de tal manera que resulten atractivas y sugerentes para potenciar su venta, y las almacena en condiciones óptimas de conservación apropiadas a la naturaleza del producto.

3 ***Para confeccionar elaboraciones sencillas de cocina propias de bar/cafetería (desayunos, aperitivos, canapés, bocadillos, sándwiches, platos combinados u otros) revisa el estado de la zona, de los equipos, de la pequeña maquinaria y de los útiles implicados en el proceso, comprobando que reúnen las condiciones idóneas para su uso. Comprueba la cantidad y el estado de las mercancías existentes y solicita mediante la cumplimentación del vale de pedido las necesarias para satisfacer las necesidades de la previsión, en función de la orden de servicio. Ejecuta las operaciones de la mise en place, en función de los géneros/productos a manipular y aplica las técnicas culinarias (preelaboración, cocción, salteado, plancha, etc.) considerando las indicaciones de las fichas técnicas de elaboración, sin ocasionar mermas cuantificables. Presenta (en plato o expositor) las elaboraciones confeccionadas con sentido estético y armonía, de tal manera que resulten atractivas y sugerentes para potenciar su venta, y las almacena en condiciones óptimas de conservación apropiadas a la naturaleza del producto.***

2 *Para confeccionar elaboraciones sencillas de cocina propias de bar/cafetería (desayunos, aperitivos, canapés, bocadillos, sándwiches, platos combinados u otros) no revisa el estado de la zona, ni de los equipos, ni de la pequeña maquinaria o de los útiles implicados en el proceso. Comprueba el estado, pero no la cantidad, de las mercancías existentes y solicita mediante la cumplimentación del vale de pedido más de las que necesita para satisfacer las necesidades de la previsión. Ejecuta las operaciones de la mise en place, en función de los géneros/productos a manipular pero no aplica las técnicas culinarias (preelaboración, cocción, salteado, plancha, etc.) en consonancia con las indicaciones de las fichas técnicas de elaboración. Presenta (en plato o expositor) las elaboraciones confeccionadas sin ningún tipo de sentido estético.*

1 *No confecciona elaboraciones sencillas de cocina propias de bar/cafetería (desayunos, aperitivos, canapés, bocadillos, sándwiches, platos combinados u otros).*

Nota: el umbral de desempeño competente corresponde a la descripción establecida en el número 3 de la escala.

Escala B

4 *Para elaborar y acabar platos, propios de restaurante, a la vista del cliente (con denominación propia, de cocina internacional, platos representativos de nuevas tendencias, etc.), atiende previamente al gusto personalizado del cliente en cuanto a parámetros como temperatura, punto de condimentación o grado de cocción. Prepara y pone a punto los equipos y útiles necesarios en el proceso (rechaud, vitrocerámica móvil, sifón, soté, pinzas, etc.), ubicándolos en el espacio más*

	apropiado para que faciliten el servicio. Previa petición del cliente, le asesora y presta toda la información relativa a la elaboración a preparar y/o a acabar, aclarando cualquier posible duda que le presente. Aplica técnicas de manipulación (pelado, desespinado, trinchado, u otras) y técnicas de cocinado (salteado, rehogado, pochado u otras), con habilidad y soltura, de forma elegante, utilizando los útiles adecuados y cuidando especialmente que no manchen, quemen o perjudiquen al cliente. Emplata y sirve la elaboración confeccionada, evitando trasladar una sensación de precipitación o prisa no acordes con el estilo del local, cuidando los detalles que complementan un buen servicio y que suponen superar las expectativas del cliente, siguiendo las normas de la deontología profesional. Mantiene la apariencia personal y la atención continua a las peticiones del cliente durante todo el servicio para potenciar la venta, transmitiendo así una buena imagen del establecimiento.
3	***Para elaborar y acabar platos, propios de restaurante, a la vista del cliente (con denominación propia, de cocina internacional, platos representativos de nuevas tendencias, etc.), atiende previamente al gusto personalizado del cliente en cuanto a parámetros como temperatura, punto de condimentación o grado de cocción. Pone a punto los equipos y útiles necesarios en el proceso (rechaud, vitrocerámica móvil, sifón, soté, pinzas, etc.), ubicándolos en el espacio más apropiado para que faciliten el servicio. Asesora y presta toda la información relativa a la elaboración a preparar y/o a acabar, aclarando cualquier posible duda que le presente el cliente. Aplica técnicas de manipulación (pelado, desespinado, trinchado, u otras) y técnicas de cocinado (salteado, rehogado, pochado u otras), de forma elegante, utilizando los útiles adecuados y cuidando especialmente que no manchen, quemen o perjudiquen al cliente. Emplata y sirve la elaboración confeccionada, evitando trasladar una sensación de precipitación no acorde con el estilo del local, cuidando los detalles que complementan un buen servicio y que suponen superar las expectativas del cliente, siguiendo las normas de la deontología profesional. Mantiene la apariencia personal y la atención continua a las peticiones del cliente durante todo el servicio para potenciar la venta, transmitiendo así una buena imagen del establecimiento.***
2	*Para elaborar y acabar platos, propios de restaurante, a la vista del cliente (con denominación propia, de cocina internacional, platos representativos de nuevas tendencias, etc.), no atiende previamente al gusto personalizado del cliente en cuanto a parámetros como temperatura, punto de condimentación o grado de cocción. Pone a punto los equipos y útiles necesarios en el proceso (rechaud, vitrocerámica móvil, sifón, soté, pinzas, etc.), pero no los ubica en el espacio más apropiado para que faciliten el servicio. No es capaz de prestar al cliente toda la información relativa a la elaboración a preparar y/o a acabar. Aplica técnicas de manipulación (pelado, desespinado, trinchado, u otras) y técnicas de cocinado (salteado, rehogado, pochado u otras), utilizando los útiles adecuados. Emplata y sirve la elaboración confeccionada, sin cuidar especialmente que no manchen, quemen o perjudiquen al cliente. No cuida los detalles que complementan un buen servicio y que suponen superar las expectativas del cliente, ni sigue las normas de la deontología profesional.*
1	*No elabora ni acaba platos, propios de restaurante, a la vista del cliente.*

Nota: el umbral de desempeño competente corresponde a la descripción establecida en el número 3 de la escala.

2. MÉTODOS DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA Y ORIENTACIONES PARA LAS COMISIONES DE EVALUACIÓN Y EVALUADORES/AS.

La selección de métodos de evaluación que deben realizar las Comisiones de Evaluación será específica para cada persona candidata, y dependerá fundamentalmente de tres factores: nivel de cualificación de la unidad de competencia, características personales de la persona candidata y evidencias de competencia indirectas aportadas por la misma.

2.1. Métodos de evaluación y criterios generales de elección.

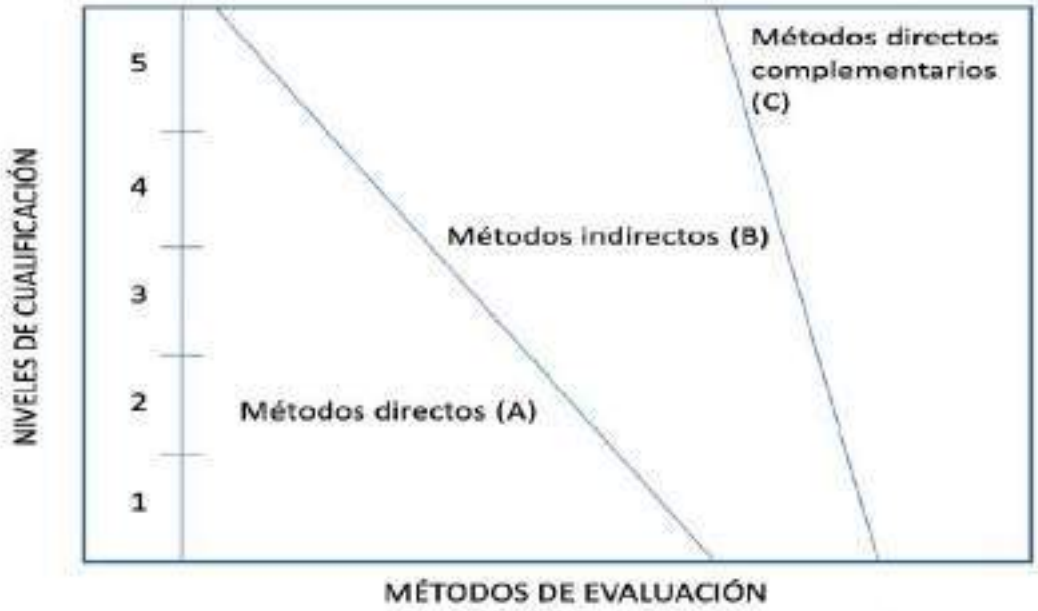
Los métodos que pueden ser empleados en la evaluación de la competencia profesional adquirida por las personas a través de la experiencia laboral, y vías no formales de formación son los que a continuación se relacionan:

a) **Métodos indirectos**: Consisten en la valoración del historial profesional y formativo de la persona candidata; así como en la valoración de muestras sobre productos de su trabajo o de proyectos realizados. Proporcionan evidencias de competencia inferidas de actividades realizadas en el pasado.

b) **Métodos directos**: Proporcionan evidencias de competencia en el mismo momento de realizar la evaluación. Los métodos directos susceptibles de ser utilizados son los siguientes:

- Observación en el puesto de trabajo (A).
- Observación de una situación de trabajo simulada (A).
- Pruebas de competencia profesional basadas en las situaciones profesionales de evaluación (C).
- Pruebas de habilidades (C).
- Ejecución de un proyecto (C).
- Entrevista profesional estructurada (C).

- Preguntas orales (C).
- Pruebas objetivas (C).



Fuente: Leonard Mertens (elaboración propia)

- Preguntas orales (C).
- Pruebas objetivas (C).

Como puede observarse en la figura anterior, en un proceso de evaluación que debe ser integrado ("holístico"), uno de los criterios de elección depende del nivel de cualificación de la UC. Como puede observarse, a menor nivel, deben priorizarse los métodos de observación en una situación de trabajo real o simulada, mientras que, a niveles superiores, debe priorizarse la utilización de métodos indirectos acompañados de entrevista profesional estructurada.

La consideración de las características personales de la persona candidata, debe basarse en el principio de equidad. Así, por este principio, debe priorizarse la selección de aquellos métodos de carácter complementario que faciliten la generación de evidencias válidas. En este orden de ideas, nunca debe aplicarse una prueba de conocimientos de carácter escrito a un candidato de bajo nivel cultural al que se le aprecien dificultades de expresión escrita. Una conversación profesional que genere confianza sería el método adecuado.

Por último, indicar que las evidencias de competencia indirectas debidamente contrastadas y valoradas, pueden incidir decisivamente, en cada caso particular, en la elección de otros métodos de evaluación para obtener evidencias de competencia complementarias.

2.2. Orientaciones para las Comisiones de Evaluación y Evaluadores.

a) Cuando la persona candidata justifique sólo formación no formal y no tenga experiencia en el proceso de confeccionar elaboraciones culinarias sencillas y elaborar platos a la vista del cliente, se le someterá, al menos, a una prueba profesional de evaluación y a una entrevista profesional estructurada sobre la dimensión relacionada con el "saber" y "saber estar" de la competencia profesional.

b) En la fase de evaluación siempre se deben contrastar las evidencias indirectas de competencia presentadas por la persona candidata. Deberá tomarse como referente la UC, el contexto que incluye la situación profesional de evaluación, y las especificaciones de los "saberes" incluidos en las dimensiones de la competencia. Se recomienda utilizar una entrevista profesional estructurada.

c) Si se evalúa a la persona candidata a través de la observación en el puesto de trabajo, se recomienda tomar como referente los logros expresados en las realizaciones profesionales considerando el contexto expresado en la situación profesional de evaluación.

d) Si se aplica una prueba práctica, se recomienda establecer un tiempo para su realización, considerando el que emplearía un/a profesional competente, para que el evaluado trabaje en condiciones de estrés profesional.

e) Por la importancia del "saber estar" recogido en la letra c) del apartado 1.1 de esta Guía, en la fase de evaluación se debe comprobar la competencia de la persona candidata en esta dimensión particular, en los aspectos considerados.

f) Esta Unidad de Competencia es de nivel "2" y sus competencias tienen componentes manuales, cognitivos y actitudinales. Por sus características, y dado que, en este caso, tiene mayor relevancia el componente de destrezas manuales, en función del método de evaluación utilizado, se recomienda que en la comprobación de lo explicitado por la persona candidata se complemente con una prueba práctica que tenga como referente las actividades de la situación profesional de evaluación. Esta se planteará sobre un contexto reducido que permita optimizar la observación de competencias, minimizando los medios materiales y el tiempo necesario para su realización, cumpliéndose las normas de seguridad, prevención de riesgos laborales y medioambientales requeridas.

g) Si se utiliza la entrevista profesional para comprobar lo explicitado por la persona candidata se tendrán en cuenta las siguientes recomendaciones:

Se estructurará la entrevista a partir del análisis previo de toda la documentación presentada por la persona candidata, así como de la información obtenida en la fase de asesoramiento y/o en otras fases de la evaluación.

La entrevista se concretará en una lista de cuestiones claras, que generen respuestas concretas, sobre aspectos que han de ser explorados a lo largo de la misma, teniendo en cuenta el referente de evaluación y el perfil de la persona candidata. Se debe evitar la improvisación.

El evaluador o evaluadora debe formular solamente una pregunta a la vez dando el tiempo suficiente de respuesta, poniendo la máxima atención y neutralidad en el contenido de las mismas, sin enjuiciarlas en ningún momento. Se deben evitar las interrupciones y dejar que la persona candidata se comunique con confianza, respetando su propio ritmo y solventando sus posibles dificultades de expresión.

Para el desarrollo de la entrevista se recomienda disponer de un lugar que respete la privacidad. Se recomienda que la entrevista sea grabada mediante un sistema de audio vídeo previa autorización de la persona implicada, cumpliéndose la ley de protección de datos.

h) En la situación profesional de evaluación se tendrán en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Considerar que con la expresión "elaboraciones culinarias sencillas" se hace referencia a las habitualmente comercializadas en el sector, como pueden ser aperitivos, canapés, bocadillos, sándwiches, platos combinados y/o similares en los que los productos de cuarta y quinta gama, adquieren un papel relevante.

- Así mismo, con la expresión "platos elaborados y acabados a la vista del cliente" se hace referencia a platos con denominación propia de cocina internacional, postres u otros más novedosos que se ofertan habitualmente, como podrían ser:
    - Steak tartare.
    - Solomillo Strogonoff.
    - Langostinos salteados.
    - Plátanos o melocotones flambeados.
    - Crepes, entre otros comúnmente conocidos.
    - Trinchado, racionado y desespinado de distintos productos y/o elaboraciones culinarias.

Guía “UC1054_2:

Disponer todo tipo de servicios especiales en restauración”.

1. ESPECIFICACIONES DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA.

Dado que la evaluación de la competencia profesional se basa en la recopilación de pruebas o evidencias de competencia generadas por cada persona candidata, el referente a considerar para la valoración de estas evidencias de competencia (siempre que éstas no se obtengan por observación del desempeño en el puesto de trabajo) es el indicado en los apartados 1.1 y 1.2 de esta GEC, referente que explicita la competencia recogida en las realizaciones profesionales y criterios de realización de la UC1054_2: Disponer todo tipo de servicios especiales en restauración.

1.1. Especificaciones de evaluación relacionadas con las dimensiones de la competencia profesional.

Las especificaciones recogidas en la GEC deben ser tenidas en cuenta por el asesor o asesora para el contraste y mejora del historial formativo de la persona candidata (especificaciones sobre el saber) e historial profesional (especificaciones sobre el saber hacer y saber estar).

Lo explicitado por la persona candidata durante el asesoramiento deberá ser contrastado por el evaluador o evaluadora, empleando para ello el referente de evaluación (UC y los criterios fijados en la correspondiente GEC) y el método que la Comisión de Evaluación determine. Estos métodos pueden ser, entre otros, la observación de la persona candidata en el puesto de trabajo, entrevistas profesionales, pruebas objetivas u otros. En el punto 2.1 de esta Guía se hace referencia a los mismos.

Este apartado comprende las especificaciones del "saber" y el "saber hacer", que configuran las "competencias técnicas", así como el "saber estar", que comprende las "competencias sociales".

a) Especificaciones relacionadas con el "saber hacer".

La persona candidata demostrará el dominio práctico relacionado con las actividades profesionales que intervienen en la disposición de todo tipo de servicios especiales en restauración y que se indican a continuación:

Nota: A un dígito se indican las actividades profesionales expresadas en las realizaciones profesionales de la unidad de competencia, y a dos dígitos las reflejadas en los criterios de realización.

1. ***Colaborar, bajo supervisión, en la organización de los recursos disponibles para el montaje de servicios gastronómicos y eventos especiales en restauración adecuándose a los mismos y a las orientaciones recibidas del superior jerárquico.***

   1.1 Las necesidades de medios humanos, mobiliario, equipos, utensilios, productos y materiales necesarios para el montaje y decoración de servicios gastronómicos y/o eventos especiales se determinan, colaborando con el superior jerárquico y en función de los recursos disponibles en el establecimiento de restauración.
   1.2 El espacio físico destinado al montaje del servicio o evento se distribuye, posibilitando que el flujo de trabajo sea lo más rápido posible, en función de la capacidad del local, del tipo de servicio a prestar, del presupuesto económico y de los principios básicos de ergonomía, seguridad e higiene.
   1.3 La documentación necesaria para el buen desarrollo de la prestación de los servicios contratados se formaliza de modo que se asegure la coordinación de recursos y tareas y la transmisión de información a otros departamentos, personas responsables o proveedores externos.
   1.4 Los procedimientos de control se verifican, comprobando que dan respuesta a la capacidad y eficacia de los procesos establecidos para la prestación de los servicios susceptibles de contratación.

2. ***Disponer los equipos, mobiliario y menaje necesarios para prestar los servicios gastronómicos y eventos especiales contratados, en función de la orden de servicio.***

   2.1 El aprovisionamiento de equipos, mobiliario y menaje para el posterior desarrollo de los servicios gastronómicos y eventos especiales se efectúa conforme a la orden de trabajo o procedimiento que la sustituya.
   2.2 Los equipos, mobiliario y menaje se distribuyen en el espacio disponible conforme a lo planificado y teniendo en cuenta las características del tipo de servicio y el número de comensales.
   2.3 El montaje y puesta a punto se efectúa cumpliendo la normativa aplicable higiénico-sanitaria y de riesgos laborales y en función de los recipientes y equipos asignados, de las temperaturas necesarias de conservación y/o mantenimiento de los alimentos y bebidas.
   2.4 Las tareas de limpieza y/o repaso de los enseres se efectúan, aplicando los productos y siguiendo los métodos establecidos.
   2.5 Los medios energéticos establecidos para el proceso se utilizan racionalmente, evitando así costes y desgastes innecesarios.

3. ***Colaborar en la decoración de la zona del establecimiento destinada al consumo de alimentos y bebidas, y montar expositores con géneros, productos gastronómicos y demás***

materiales, de modo que su colocación resulte equilibrada y sea atractiva para los clientes.

3.1 Las técnicas y elementos decorativos se determinan, colaborando con el superior jerárquico, en función de aspectos tales como la oferta gastronómica, los géneros y productos gastronómicos objeto de exposición, el tipo de servicio, tipología de cliente, clase de expositores, estacionalidad y programa de ventas del establecimiento, entre otros.

3.2 Los géneros, productos gastronómicos y demás materiales se seleccionan de forma que se adapten a las características del montaje, utilizando el mobiliario, equipos y utensilios previamente definidos y adecuándose a las existencias y a las necesidades del momento.

3.3 El lugar y orden de colocación de los géneros, productos gastronómicos y demás materiales se establece siguiendo criterios de sabor, tamaño, color, naturaleza del producto y temperatura de conservación, en su caso.

3.4 Los géneros, productos gastronómicos y demás materiales se ubican y ordenan con creatividad e imaginación, siguiendo los criterios previamente establecidos.

3.5 La decoración de expositores de alimentos y bebidas y demás equipos para este tipo de servicios o eventos se ejecuta con sentido artístico y dentro del marco de los estándares y límites económicos fijados por la empresa.

b) Especificaciones relacionadas con el "saber".

La persona candidata, en su caso, deberá demostrar que posee los conocimientos técnicos (conceptos y procedimientos) que dan soporte a las actividades profesionales implicadas en las realizaciones profesionales de la **UC1054_2: Disponer todo tipo de servicios especiales en restauración.** Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales que aparecen en cursiva y negrita:

1. *Servicios especiales y eventos en restauración.*

- Banquetes, servicios de catering, coffee break, cocktail, cenas de gala, barras de degustación y servicios tipo bufé, autoservicio y análogos y nuevas tendencias.
- Caracterización y organización de los servicios especiales y eventos en restauración. La orden de servicio: circuitos internos y externos de información.
- Recursos: humanos y materiales.

2. *Instalaciones y equipos básicos para el desarrollo de servicios especiales y eventos en restauración.*

- Tipos de instalaciones: móviles, salones, al aire libre, otras.

- Equipos: mobiliario (aparadores, mesas auxiliares), expositores de alimentos y bebidas, equipos de refrigeración (cámaras, armarios portátiles frigoríficos), equipos de calor (baño maría, plancha), carros. Menaje de servicio: loza, cristalería, vajilla, cubertería.
- Lencería: mantelería, servilletas, paños, litos, entre otros.
- Clasificación, descripción y medidas básicas según características, funciones y aplicaciones. Ubicación y distribución.
- Aplicación de técnicas, procedimientos y modos de operación, mantenimiento y control.

3. Montaje y decoración.

- Operaciones de preservicio características: distribución de productos y montaje.
- Tipos de montaje: teatro, escuela, espiga, hollow square, imperial, u-shape, montaje de gala, y otros. Ambientación: lumínica, ambiental, musical.
- Técnicas sencillas de decoración.
- Normativa aplicable de prevención de riesgos laborales. Normativa aplicable de higiene y manipulación de alimentos.
- Técnicas específicas de servicio al comensal. Protocolo de servicio en los eventos especiales.
- Ejecución de operaciones de postservicio características.
- Limpieza: sistemas, métodos, procedimientos y productos.

c) Especificaciones relacionadas con el "saber estar".

La persona candidata debe demostrar la posesión de actitudes de comportamiento en el trabajo y formas de actuar e interactuar, según las siguientes especificaciones:

- Interpretar y ejecutar instrucciones de trabajo referidas al montaje de servicios especiales en restauración.
- Habituarse al ritmo de trabajo de la empresa.
- Finalizar el trabajo en los plazos establecidos.
- Participar y colaborar activamente en el equipo de trabajo.
- Demostrar cordialidad, amabilidad y actitud conciliadora y sensible hacia los demás.
- Proponer alternativas con el objetivo de mejorar resultados.

1.2. Situaciones profesionales de evaluación y criterios de evaluación.

La situación profesional de evaluación define el contexto profesional en el que se tiene que desarrollar la misma. Esta situación permite al evaluador o evaluadora obtener evidencias de competencia de la persona candidata que incluyen, básicamente, todo el contexto profesional de la Unidad de Competencia implicada.

Así mismo, la situación profesional de evaluación se sustenta en actividades profesionales que permiten inferir competencia profesional respecto a la práctica totalidad de realizaciones profesionales de la Unidad de Competencia.

Por último, indicar que la situación profesional de evaluación define un contexto abierto y flexible, que puede ser completado por las CC.AA., cuando éstas decidan aplicar una prueba profesional a las personas candidatas.

En el caso de la "UC1054_2: Disponer todo tipo de servicios especiales en restauración", se tiene una situación profesional de evaluación y se concreta en los siguientes términos:

1.2.1. Situación profesional de evaluación.

a) Descripción de la situación profesional de evaluación.

En esta situación profesional, la persona candidata demostrará la competencia requerida para montar varios salones en un establecimiento de restauración, de categoría y capacidad medias, para prestar distintos tipos de servicios gastronómicos y/o eventos especiales. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

1. Obtener información de la orden de servicio de cada evento gastronómico concertado.

2. Colaborar en la organización de los recursos disponibles (medios humanos, mobiliario, equipos, utensilios, productos y materiales) necesarios para el montaje de los salones y la prestación del servicio.

3. Montar uno o varios salones.

Condiciones adicionales:

- Se aportarán tantas órdenes de servicio como supuestos eventos contratados en las que se detallarán los datos necesarios, tales como, número de asistentes, oferta gastronómica, carta de bebidas, hora de inicio y de finalización y todos aquellos aspectos que se consideren necesarios.

- Se dispondrá de equipamientos, productos específicos y ayudas técnicas requeridas por la situación profesional de evaluación.

- Se comprobará la capacidad del candidato o candidata en respuesta a contingencias.

- Se asignará un tiempo total para que el candidato o la candidata demuestre su competencia en condiciones de estrés profesional.

b) Criterios de evaluación asociados a la situación de evaluación.

Con el objeto de optimizar la validez y fiabilidad del resultado de la evaluación, esta Guía incluye unos criterios de evaluación integrados y, por tanto, reducidos en número. Cada criterio de evaluación está formado por un criterio de mérito significativo, así como por los indicadores y escalas de desempeño competente asociados a cada uno de dichos criterios.

En la situación profesional de evaluación, los criterios se especifican en el cuadro siguiente:

Criterios de mérito	***Indicadores, escalas y umbrales de desempeño competente***
Rigor en el análisis de la información obtenida sobre las características del establecimiento y de los eventos gastronómicos.	- De la tipología de establecimiento. - De los recursos existentes, tanto humanos como materiales. - De las características de cada salón (espacio físico disponible, barreras arquitectónicas, accesos, etc.). - De los diferentes eventos concertados y de la oferta gastronómica a servir en cada uno de ellos. - Del número de asistentes, hora de inicio y posible hora de finalización. *El umbral de desempeño competente requiere un margen de error no superior al 25% del resultado final.*
Eficiencia en la colaboración con el superior jerárquico para la organización de los recursos existentes en el establecimiento.	- Deducción de los recursos necesarios para dar cobertura a cada servicio gastronómico. - Distribución del espacio físico de cada salón. - Propuesta de técnicas y elementos decorativos. - Propuesta de lugar y orden de colocación de los géneros, productos gastronómicos y demás materiales. - Propuesta de decoración de expositores de alimentos, bebidas, equipos y útiles necesarios. *El umbral de desempeño competente requiere un margen de error no superior al 25% del resultado final.*
Eficacia en el montaje y puesta a punto del salón/salones.	- Aprovisionamiento de todos los elementos necesarios para realizar la mise en place. - Distribución y montaje de los equipos y mobiliario: mesas, sillas, aparadores, expositores de alimentos y/o bebidas,

	entre otros. - Limpieza y repaso del menaje de servicio: loza, cristalería, vajilla, cubertería, etc. - Aplicación de técnicas de montaje propias de este tipo de servicios: teatro, escuela, espiga, imperial, entre otros. - Vestido con prendas de lencería (muletones, manteles, cubremanteles, u otros) el mobiliario que lo precise. - Marcado y decoración de las mesas y expositores de frío y calor, en caso de que los hubiera. - Utilización de los medios energéticos establecidos. *El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala A.*
Cumplimiento de las normativas aplicables de manipulación e higiene de los alimentos, y de riesgos laborales y medioambientales.	*El umbral de desempeño competente, requiere el cumplimiento total del procedimiento establecido.*
Cumplimiento del tiempo establecido en función del empleado por un o una profesional.	*El umbral de desempeño competente, permite una desviación del 20% en el tiempo establecido.*

Escala A

4

Para montar y poner a punto los salones destinados a prestar el servicio de alimentos y bebidas en todo tipo de servicios especiales en restauración, aprovisiona todos los elementos necesarios para realizar la mise en place conforme a la orden de trabajo dada, optimizando tiempos y manejando las posibles cargas (tableros, mesas, sillas) de tal manera que no supongan un sobreesfuerzo que cause fatiga muscular. En el espacio disponible, siguiendo indicaciones de la orden de trabajo, distribuye y coloca los equipos y mobiliario: mesas, sillas, aparadores, expositores de alimentos y/o bebidas, entre otros, respetando los principios básicos de ergonomía, seguridad e higiene. Limpia y repasa el menaje de servicio: loza, cristalería, vajilla, cubertería, etc., utilizando los productos y siguiendo el método establecido. Aplica las técnicas de montaje propias de este tipo de servicios: teatro, escuela, espiga, imperial, entre otros, preservando en todo momento el material de posibles golpes o caídas y su propia integridad personal. Cubre con prendas de lencería (muletones, manteles, cubremanteles, entre otros) el mobiliario que lo precise, cuidando que en su aspecto final se siga apreciando que la prenda esté limpia y perfectamente planchada. Marca y decora las mesas y los expositores de frío y calor, en caso de que los hubiera, en función de las necesidades de la oferta gastronómica concertada. Utiliza los medios energéticos establecidos para el proceso, racionalmente, evitando costes y desgastes innecesarios.

3

Para montar y poner a punto los salones destinados a prestar el servicio de alimentos y bebidas en todo tipo de servicios especiales en restauración, aprovisiona los elementos necesarios para realizar la mise en place conforme a la orden de trabajo dada, optimizando tiempos y manejando las posibles cargas (tableros, mesas, sillas) de tal manera que no supongan un sobreesfuerzo que cause fatiga muscular. En el espacio disponible, siguiendo

indicaciones de la orden de trabajo, distribuye y coloca los equipos y mobiliario: mesas, sillas, aparadores, expositores de alimentos y/o bebidas, entre otros, respetando los principios básicos de ergonomía, seguridad e higiene. Limpia y repasa el menaje de servicio: loza, cristalería, vajilla, cubertería, etc., utilizando los productos y siguiendo el método establecido. Aplica las técnicas de montaje propias de este tipo de servicios: teatro, escuela, espiga, imperial, entre otros, preservando el material de posibles golpes o caídas y su propia integridad personal. Cubre con prendas de lencería (muletones, manteles, cubremanteles, entre otros) el mobiliario que lo precise, cuidando de que en su aspecto final se siga apreciando que la prenda esté limpia y planchada. Marca y decora las mesas y los expositores de frío y calor, en caso de que los hubiera, en función de las necesidades de la oferta gastronómica concertada descuidando algún aspecto secundario. Utiliza los medios energéticos establecidos para el proceso, evitando costes y desgastes innecesarios.

2 *Para montar y poner a punto los salones destinados a prestar el servicio de alimentos y bebidas en todo tipo de servicios especiales en restauración, aprovisiona los elementos necesarios para realizar la mise en place sin tener en cuenta la orden de trabajo dada, optimizando tiempos aunque no maneja las posibles cargas (tableros, mesas, sillas) de tal manera que no supongan un sobreesfuerzo que cause fatiga muscular. En el espacio disponible, sin tener en cuenta las indicaciones de la orden de trabajo, distribuye y coloca los equipos y mobiliario: mesas, sillas, aparadores, expositores de alimentos y/o bebidas, entre otros. Limpia y repasa el menaje de servicio: loza, cristalería, vajilla, cubertería, etc., utilizando los productos y siguiendo el método establecido. Aplica las técnicas de montaje propias de este tipo de servicios: teatro, escuela, espiga, imperial, entre otros, preservando el material de posibles golpes o caídas y su propia integridad personal. Cubre con prendas de lencería (muletones, manteles, cubremanteles, entre otros) el mobiliario que lo precise, sin cuidar que en su aspecto final se siga apreciando que la prenda esté limpia y planchada. Marca y decora las mesas y los expositores de frío y calor, en caso de que los hubiera, en función de las necesidades de la oferta gastronómica concertada descuidando algún aspecto secundario. Utiliza los medios energéticos establecidos para el proceso.*

1 *No monta ni pone a punto los salones destinados a prestar el servicio de alimentos y bebidas en todo tipo de servicios especiales en restauración*

Nota: el umbral de desempeño competente corresponde a la descripción establecida en el número 3 de la escala.

2. MÉTODOS DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA Y ORIENTACIONES PARA LAS COMISIONES DE EVALUACIÓN Y EVALUADORES/AS.

La selección de métodos de evaluación que deben realizar las Comisiones de Evaluación será específica para cada persona candidata, y dependerá fundamentalmente de tres factores: nivel de cualificación de la unidad de competencia, características personales de la persona candidata y evidencias de competencia indirectas aportadas por la misma.

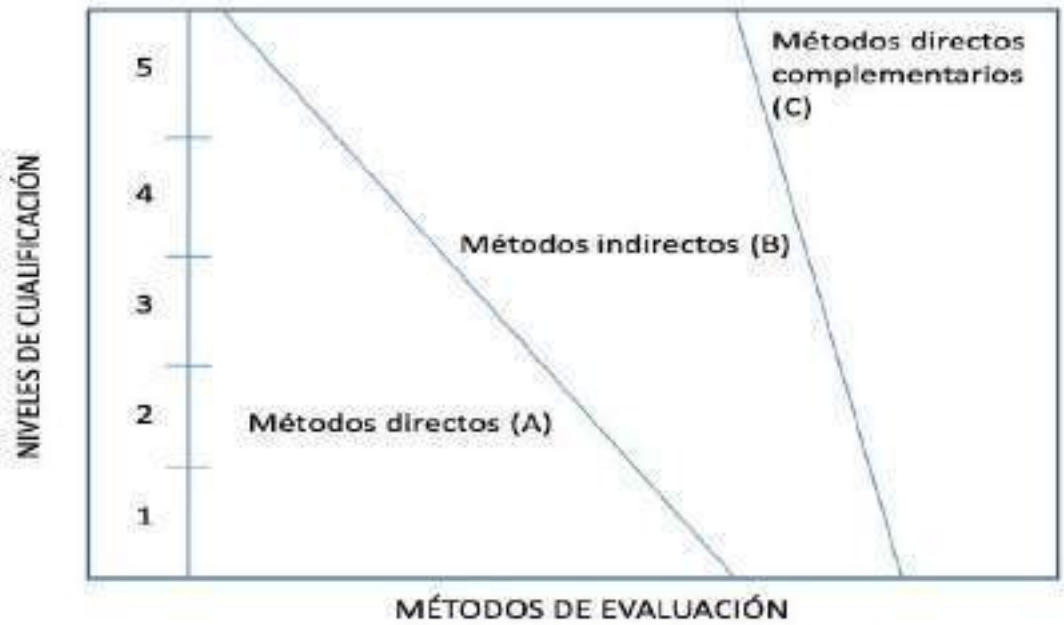
2.1. Métodos de evaluación y criterios generales de elección.

Los métodos que pueden ser empleados en la evaluación de la competencia profesional adquirida por las personas a través de la experiencia laboral, y vías no formales de formación son los que a continuación se relacionan:

a) **Métodos indirectos:** Consisten en la valoración del historial profesional y formativo de la persona candidata; así como en la valoración de muestras sobre productos de su trabajo o de proyectos realizados. Proporcionan evidencias de competencia inferidas de actividades realizadas en el pasado.

b) **Métodos directos**: Proporcionan evidencias de competencia en el mismo momento de realizar la evaluación. Los métodos directos susceptibles de ser utilizados son los siguientes:

- Observación en el puesto de trabajo (A).
- Observación de una situación de trabajo simulada (A).
- Pruebas de competencia profesional basadas en las situaciones profesionales de evaluación (C).
- Pruebas de habilidades (C).
- Ejecución de un proyecto (C).
- Entrevista profesional estructurada (C).



Fuente: Leonard Mertens (elaboración propia)

- Preguntas orales (C).
- Pruebas objetivas (C).

Como puede observarse en la figura anterior, en un proceso de evaluación que debe ser integrado ("holístico"), uno de los criterios de elección depende del nivel de cualificación de la UC. Como puede observarse, a menor nivel, deben priorizarse los métodos de observación en una situación de trabajo real o simulada, mientras que, a niveles superiores, debe priorizarse la utilización de métodos indirectos acompañados de entrevista profesional estructurada.

La consideración de las características personales de la persona candidata, debe basarse en el principio de equidad. Así, por este principio, debe priorizarse la selección de aquellos métodos de carácter complementario que faciliten la generación de evidencias válidas. En este orden de ideas, nunca debe aplicarse una prueba de conocimientos de carácter escrito a un candidato de bajo nivel cultural al que se le aprecien dificultades de expresión escrita. Una conversación profesional que genere confianza sería el método adecuado.

Por último, indicar que las evidencias de competencia indirectas debidamente contrastadas y valoradas, pueden incidir decisivamente, en cada caso particular, en la elección de otros métodos de evaluación para obtener evidencias de competencia complementarias.

2.2. Orientaciones para las Comisiones de Evaluación y Evaluadores.

a) Cuando la persona candidata justifique sólo formación no formal y no tenga experiencia en el proceso de disponer todo tipo de servicios especiales en restauración, se le someterá, al menos, a una prueba profesional de evaluación y a una entrevista profesional estructurada sobre la dimensión relacionada con el "saber" y "saber estar" de la competencia profesional.

b) En la fase de evaluación siempre se deben contrastar las evidencias indirectas de competencia presentadas por la persona candidata. Deberá tomarse como referente la UC, el contexto que incluye la situación profesional de evaluación, y las especificaciones de los "saberes" incluidos en las dimensiones de la competencia. Se recomienda utilizar una entrevista profesional estructurada.

c) Si se evalúa a la persona candidata a través de la observación en el puesto de trabajo, se recomienda tomar como referente los logros expresados en las realizaciones profesionales considerando el contexto expresado en la situación profesional de evaluación.

d) Si se aplica una prueba práctica, se recomienda establecer un tiempo para su realización, considerando el que emplearía un/a profesional competente, para que el evaluado trabaje en condiciones de estrés profesional.

e) Por la importancia del "saber estar" recogido en la letra c) del apartado 1.1 de esta Guía, en la fase de evaluación se debe comprobar la competencia de la persona candidata en esta dimensión particular, en los aspectos considerados.

f) Esta Unidad de Competencia es de nivel "2" y sus competencias tienen componentes manuales, cognitivos y actitudinales. Por sus características, y dado que, en este caso, tiene mayor relevancia el componente de destrezas manuales, en función del método de evaluación utilizado, se recomienda que en la comprobación de lo explicitado por la persona candidata se complemente con una prueba práctica que tenga como referente las actividades de la situación profesional de evaluación. Esta se planteará sobre un contexto reducido que permita optimizar la observación de competencias, minimizando los medios materiales y el tiempo necesario para su realización, cumpliéndose las normas de seguridad, prevención de riesgos laborales y medioambientales requeridas.

g) Si se utiliza la entrevista profesional para comprobar lo explicitado por la persona candidata se tendrán en cuenta las siguientes recomendaciones:

Se estructurará la entrevista a partir del análisis previo de toda la documentación presentada por la persona candidata, así como de la información obtenida en la fase de asesoramiento y/o en otras fases de la evaluación.

La entrevista se concretará en una lista de cuestiones claras, que generen respuestas concretas, sobre aspectos que han de ser explorados a lo largo de la misma, teniendo en cuenta el referente de evaluación y el perfil de la persona candidata. Se debe evitar la improvisación.

El evaluador o evaluadora debe formular solamente una pregunta a la vez dando el tiempo suficiente de respuesta, poniendo la máxima atención y neutralidad en el contenido de las mismas, sin enjuiciarlas en ningún momento. Se deben evitar las interrupciones y dejar que la persona candidata se comunique con confianza, respetando su propio ritmo y solventando sus posibles dificultades de expresión.

Para el desarrollo de la entrevista se recomienda disponer de un lugar que respete la privacidad. Se recomienda que la entrevista sea grabada mediante un sistema de audio vídeo previa autorización de la persona implicada, cumpliéndose la ley de protección de datos.

h) En la situación profesional de evaluación se tendrán en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Sería aconsejable que al menos se dieran las particularidades de cuatro salones y aunque de todos ellos tuviera que identificar las necesidades de recursos, sólo se procediera al montaje de uno de ellos.

- En la SPE se hace referencia al montaje de "salones", situación fácilmente extrapolable al montaje de un espacio físico exterior.

Guía “UC1051_2:

Comunicarse en inglés, con un nivel de usuario independiente, en los servicios de restauración”.

1. ESPECIFICACIONES DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA.

Dado que la evaluación de la competencia profesional se basa en la recopilación de pruebas o evidencias de competencia generadas por cada persona candidata, el referente a considerar para la valoración de estas evidencias de competencia (siempre que éstas no se obtengan por observación del desempeño en el puesto de trabajo) es el indicado en los apartados 1.1 y 1.2 de esta GEC, referente que explicita la competencia recogida en las realizaciones profesionales y criterios de realización de la UC1051_2: Comunicarse en inglés, con un nivel de usuario independiente, en los servicios de restauración.

1.1. Especificaciones de evaluación relacionadas con las dimensiones de la competencia profesional.

Las especificaciones recogidas en la GEC deben ser tenidas en cuenta por el asesor o asesora para el contraste y mejora del historial formativo de la persona candidata (especificaciones sobre el saber) e historial profesional (especificaciones sobre el saber hacer y saber estar).

Lo explicitado por la persona candidata durante el asesoramiento deberá ser contrastado por el evaluador o evaluadora, empleando para ello el referente de evaluación (UC y los criterios fijados en la correspondiente GEC) y el método que la Comisión de Evaluación determine. Estos métodos pueden ser, entre otros, la observación de la persona candidata en el puesto de trabajo, entrevistas profesionales, pruebas objetivas u otros. En el punto 2.1 de esta Guía se hace referencia a los mismos.

Este apartado comprende las especificaciones del "saber" y el "saber hacer", que configuran las "competencias técnicas", así como el "saber estar", que comprende las "competencias sociales".

a) Especificaciones relacionadas con el "saber hacer".

La persona candidata demostrará el dominio práctico relacionado con las actividades profesionales que intervienen en la comunicación en inglés, con un nivel de usuario independiente, en los servicios de restauración y que se indican a continuación:

Nota: A un dígito se indican las actividades profesionales expresadas en las realizaciones profesionales de la unidad de competencia, y a dos dígitos las reflejadas en los criterios de realización.

1. ***Comprender información oral sencilla en inglés en el ámbito de la actividad de restauración, con el objeto de atender las peticiones de los clientes.***

   1.1 La expresión oral del cliente en inglés formulada lenta y claramente se comprende cuando se refiere a situaciones predecibles tales como:
   - Saludo y despedida.
   - Petición de información sobre la oferta gastronómica.
   - Petición de la oferta gastronómica.
   - Prestación del servicio de alimentos y bebidas.
   - Petición de facturación y petición de información de sistemas de cobro.
   - Comunicación de quejas y reclamaciones.
   - Petición de información variada sobre el entorno.

   1.2 La comprensión oral de detalles generales en inglés se produce atendiendo a los diferentes condicionantes que pueden afectar a la misma, tales como el medio de comunicación, presencial o telefónico, número y características de los emisores del mensaje, claridad de la pronunciación, costumbres en el uso de la lengua y tiempo del que se dispone para la interacción, aunque existan distintos acentos, ruido ambiental, interferencias y distorsiones.

2. ***Extraer información de documentos breves y sencillos escritos en inglés en el ámbito de la actividad de restauración, para obtener información, procesarla y llevar a cabo las acciones oportunas.***

   2.1 La documentación escrita de complejidad muy reducida en inglés se comprende en su parte más relevante cuando se refiere a situaciones predecibles tales como:
   - Consulta de un manual sencillo de maquinaria, equipamiento o utensilio de la actividad de restaurante-bar.
   - Consulta de un manual de aplicación informática.
   - Petición de información, reservas y pedidos.
   - Lectura de mensajes, cartas, faxes o correos electrónicos.
   - Interpretación de menús y recetas.

   2.2 Los condicionantes que pueden afectar a la comprensión de la comunicación escrita en inglés, tales como el canal de la comunicación: fax, e-mail o carta, costumbres en el uso de la lengua, grafía deficiente, iluminación deficiente e impresión de baja calidad se tienen en cuenta para mejorar la comprensión del mensaje.

3. ***Producir mensajes orales sencillos en inglés en situaciones habituales de la actividad de restauración, con el objeto de mejorar la prestación del servicio y materializar las ventas.***

   3.1 La expresión oral en inglés se realiza produciendo mensajes breves y sencillos pronunciados lenta y claramente para asegurar su comprensión, referidos a situaciones propias de la actividad de restauración, tales como:

- Saludo, acomodo y despedida de clientes.
- Información de la oferta gastronómica.
- Confirmación verbal de la oferta gastronómica solicitada.
- Servicio de alimentos y bebidas.
- Facturación y cobro.
- Resolución de quejas y reclamaciones.
- Información variada sobre el entorno.

3.2 La expresión oral en inglés se produce atendiendo a los diferentes condicionantes que pueden afectar a la misma, tales como el medio de comunicación, presencial o telefónico, número y características de los interlocutores, costumbres en el uso de la lengua y tiempo del que se dispone para la interacción, aunque exista ruido ambiental, interferencias y distorsiones.

4. *Producir o cumplimentar en inglés documentos escritos breves y sencillos necesarios para la comercialización de la oferta y la gestión de las actividades de restauración.*

4.1 La expresión escrita en inglés se realiza produciendo mensajes breves con un vocabulario sencillo ajustados a criterios básicos de corrección gramatical, referidos a situaciones propias de la actividad de restaurante-bar, tales como:
- Listas de distribución de comensales en un evento o servicio especial de restauración.
- Información sobre la oferta gastronómica del establecimiento y precios de la misma.
- Horarios del establecimiento.
- Información básica sobre eventos en restauración, como fecha, lugar y precio.
- Documentos y comunicaciones sencillos para la gestión y promoción del establecimiento.

4.2 La comunicación escrita básica en inglés se produce atendiendo a los diferentes condicionantes que pueden afectar a la misma, tales como:
- Comunicación formal o informal.
- Costumbres en el uso de la lengua.
- Canal de comunicación.
- Características de los receptores del mensaje.
- Calidad de la impresión o de la grafía.

5. *Comunicarse oralmente con uno o varios clientes en inglés, manteniendo conversaciones sencillas, para mejorar el servicio ofrecido.*

5.1 La interacción en inglés se realiza produciendo y comprendiendo mensajes breves y sencillos, pronunciados lenta y claramente referidos a situaciones propias de la actividad de restauración, tales como:
- Saludo, acomodo y despedida de clientes.
- Información de la oferta gastronómica.
- Confirmación verbal de la oferta gastronómica solicitada.

- Servicio de alimentos y bebidas.
- Facturación y cobro.
- Comunicación y resolución de quejas y reclamaciones.
- Información variada sobre el entorno.

5.2 La interacción en inglés se produce atendiendo a los diferentes condicionantes que pueden afectar a la misma, tales como el medio de comunicación, presencial o telefónico, número y características de los interlocutores, costumbres en el uso de la lengua, tiempo del que se dispone para la interacción y claridad de la pronunciación, aunque existan distintos acentos, ruido ambiental, interferencias y distorsiones.

b) Especificaciones relacionadas con el "saber".

La persona candidata, en su caso, deberá demostrar que posee los conocimientos técnicos (conceptos y procedimientos) que dan soporte a las actividades profesionales implicadas en las realizaciones profesionales de la **UC1051_2: Comunicarse en inglés, con un nivel de usuario independiente, en los servicios de restauración.** Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales que aparecen en cursiva y negrita:

1. Atención al cliente en inglés en el servicio de restauración.

- Saludo, acomodo y despedida del cliente.
- Petición de la oferta gastronómica por parte del cliente. Confirmación verbal de la oferta gastronómica solicitada. Prestación del servicio de alimentos y bebidas. Facturación del servicio.
- Atención de quejas y reclamaciones.

2. Asesoramiento al cliente en inglés sobre la oferta gastronómica e información general.

- Atención de demandas de información sobre la oferta gastronómica y precios de la misma. Interpretación de menús y recetas: asesoramiento sobre bebidas y armonía con los platos.
- Información de sistemas de cobro.
- Elaboración de listas de distribución de comensales en un evento o servicio especial de restauración. Confección de horarios del establecimiento.
- Información básica sobre eventos en restauración, como fecha, lugar y precio. Atención de solicitudes de información, reservas y pedidos.
- Atención de demandas de información variada sobre el entorno.
- Redacción de documentos y comunicaciones sencillas para la gestión y promoción del establecimiento. Consulta de un manual sencillo de maquinaria, equipamiento o utensilio de la actividad de restauración. Consulta de un manual de aplicación informática.

c) Especificaciones relacionadas con el "saber estar".

La persona candidata debe demostrar la posesión de actitudes de comportamiento en el trabajo y formas de actuar e interactuar, según las siguientes especificaciones:

- Demostrar cordialidad, amabilidad y actitud conciliadora y sensible hacia los demás.
- Tratar al cliente con cortesía, respeto y discreción.
- Demostrar interés y preocupación por atender satisfactoriamente las necesidades de los clientes.
- Comunicarse eficazmente con las personas adecuadas en cada momento, respetando los canales establecidos en la organización.
- Trasmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada y precisa a las personas adecuadas en cada momento.

1.2. Situaciones profesionales de evaluación y criterios de evaluación.

La situación profesional de evaluación define el contexto profesional en el que se tiene que desarrollar la misma. Esta situación permite al evaluador o evaluadora obtener evidencias de competencia de la persona candidata que incluyen, básicamente, todo el contexto profesional de la Unidad de Competencia implicada.

Así mismo, la situación profesional de evaluación se sustenta en actividades profesionales que permiten inferir competencia profesional respecto a la práctica totalidad de realizaciones profesionales de la Unidad de Competencia.

Por último, indicar que la situación profesional de evaluación define un contexto abierto y flexible, que puede ser completado por las CC.AA., cuando éstas decidan aplicar una prueba profesional a las personas candidatas.

En el caso de la "UC1051_2: Comunicarse en inglés, con un nivel de usuario independiente, en los servicios de restauración", se tiene una situación profesional de evaluación y se concreta en los siguientes términos:

1.2.1. Situación profesional de evaluación.

a) Descripción de la situación profesional de evaluación.

En esta situación profesional, la persona candidata demostrará la competencia requerida para comunicarse con el cliente, utilizando un nivel básico de inglés, en la prestación de servicios de restauración. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

1. Obtener información de documentación escrita en inglés que guarde relación con este ámbito profesional: libro de reservas, fax, e-mail, entre otras.

2. Dar respuesta a los requerimientos de los clientes en situaciones predecibles (como de saludo y despedida).

3. Dar información básica en inglés de los servicios prestados.

4. Dar Información sobre facturas, quejas y reclamaciones.

Condiciones adicionales:

- Se dispondrá de equipamientos, productos específicos y ayudas técnicas requeridas por la situación profesional de evaluación.

- Se comprobará la capacidad del candidato o candidata en respuesta a contingencias.

- Se asignará un tiempo total para que el candidato o la candidata demuestre su competencia en condiciones de estrés profesional.

b) Criterios de evaluación asociados a la situación de evaluación.

Con el objeto de optimizar la validez y fiabilidad del resultado de la evaluación, esta Guía incluye unos criterios de evaluación integrados y, por tanto, reducidos en número. Cada criterio de evaluación está formado por un criterio de mérito significativo, así como por los indicadores y escalas de desempeño competente asociados a cada uno de dichos criterios.

En la situación profesional de evaluación, los criterios se especifican en el cuadro siguiente:

Criterios de mérito	***Indicadores, escalas y umbrales de desempeño competente***
Rigor en la obtención de información profesional.	- Consulta de manuales sencillos relacionados con la actividad: · Peticiones escritas. · Menús. · Otros documentos del sector: fax, e-mail, entre otros. *El umbral de desempeño competente requiere que la persona candidata dé respuesta, a nivel básico, a los*

	requerimientos del cliente a partir de la documentación habitual del sector escrita en inglés.
Eficacia en la interacción con clientes en las ocasiones en que deba utilizar el inglés, a nivel básico.	- Acogida del cliente. - Presentación de la oferta gastronómica de alimentos y bebidas. - Ejecución del servicio de restauración. - Presentación de factura, reclamaciones.... - Despedida del cliente. *El umbral de desempeño competente requiere que el candidato/a dé respuesta satisfactoria a los requerimientos habituales que puedan presentarse ante un cliente en relación con los servicios ofertados en el sector.*

2. MÉTODOS DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA Y ORIENTACIONES PARA LAS COMISIONES DE EVALUACIÓN Y EVALUADORES/AS.

La selección de métodos de evaluación que deben realizar las Comisiones de Evaluación será específica para cada persona candidata, y dependerá fundamentalmente de tres factores: nivel de cualificación de la unidad de competencia, características personales de la persona candidata y evidencias de competencia indirectas aportadas por la misma.

2.1. Métodos de evaluación y criterios generales de elección.

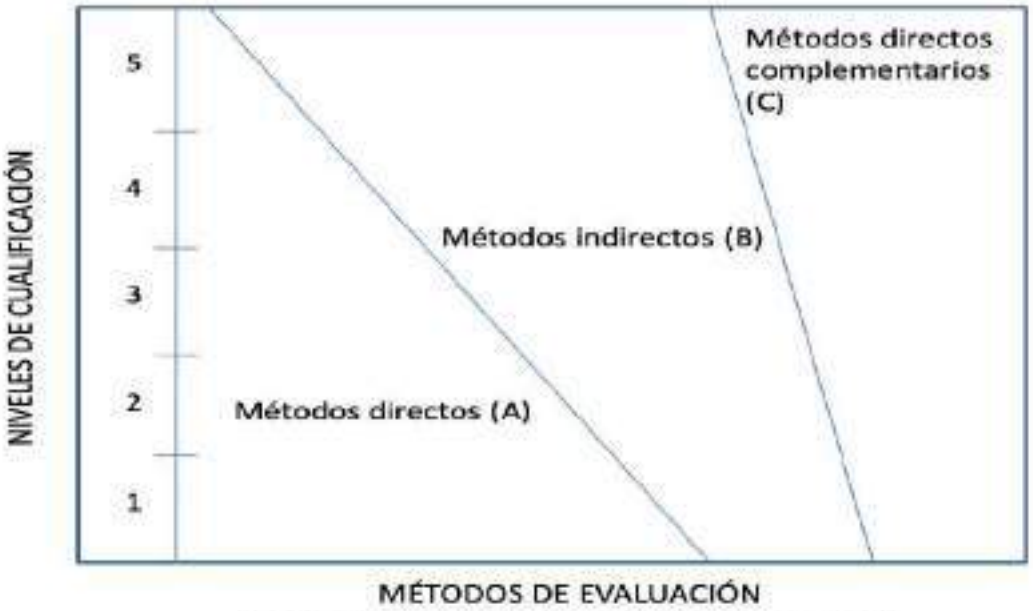
Los métodos que pueden ser empleados en la evaluación de la competencia profesional adquirida por las personas a través de la experiencia laboral, y vías no formales de formación son los que a continuación se relacionan:

a) **Métodos indirectos**: Consisten en la valoración del historial profesional y formativo de la persona candidata; así como en la valoración de muestras sobre productos de su trabajo o de proyectos realizados. Proporcionan evidencias de competencia inferidas de actividades realizadas en el pasado.

b) **Métodos directos**: Proporcionan evidencias de competencia en el mismo momento de realizar la evaluación. Los métodos directos susceptibles de ser utilizados son los siguientes:

- Observación en el puesto de trabajo (A).
- Observación de una situación de trabajo simulada (A).
- Pruebas de competencia profesional basadas en las situaciones profesionales de evaluación (C).

- Pruebas de habilidades (C).
- Ejecución de un proyecto (C).
- Entrevista profesional estructurada (C).



Fuente: Leonard Mertens (elaboración propia)

- Preguntas orales (C).
- Pruebas objetivas (C).

Como puede observarse en la figura anterior, en un proceso de evaluación que debe ser integrado ("holístico"), uno de los criterios de elección depende del nivel de cualificación de la UC. Como puede observarse, a menor nivel, deben priorizarse los métodos de observación en una situación de trabajo real o simulada, mientras que, a niveles superiores, debe priorizarse la utilización de métodos indirectos acompañados de entrevista profesional estructurada.

La consideración de las características personales de la persona candidata, debe basarse en el principio de equidad. Así, por este principio, debe priorizarse la selección de aquellos métodos de carácter complementario que faciliten la generación de evidencias válidas. En este orden de ideas, nunca debe aplicarse una prueba de conocimientos de carácter escrito a un candidato de bajo nivel cultural al que se le aprecien dificultades de expresión escrita. Una conversación profesional que genere confianza sería el método adecuado.

Por último, indicar que las evidencias de competencia indirectas debidamente contrastadas y valoradas, pueden incidir decisivamente, en cada caso particular, en la elección de otros métodos de evaluación para obtener evidencias de competencia complementarias.

2.2. Orientaciones para las Comisiones de Evaluación y Evaluadores.

a) Cuando la persona candidata justifique sólo formación no formal y no tenga experiencia en el proceso de comunicarse en inglés, con un nivel de usuario independiente, en los servicios de restauración, se le someterá, al menos, a una prueba profesional de evaluación y a una entrevista profesional estructurada sobre la dimensión relacionada con el "saber" y "saber estar" de la competencia profesional.

b) En la fase de evaluación siempre se deben contrastar las evidencias indirectas de competencia presentadas por la persona candidata. Deberá tomarse como referente la UC, el contexto que incluye la situación profesional de evaluación, y las especificaciones de los "saberes" incluidos en las dimensiones de la competencia. Se recomienda utilizar una entrevista profesional estructurada.

c) Si se evalúa a la persona candidata a través de la observación en el puesto de trabajo, se recomienda tomar como referente los logros expresados en las realizaciones profesionales considerando el contexto expresado en la situación profesional de evaluación.

d) Si se aplica una prueba práctica, se recomienda establecer un tiempo para su realización, considerando el que emplearía un/a profesional competente, para que el evaluado trabaje en condiciones de estrés profesional.

e) Por la importancia del "saber estar" recogido en la letra c) del apartado 1.1 de esta Guía, en la fase de evaluación se debe comprobar la competencia de la persona candidata en esta dimensión particular, en los aspectos considerados.

f) Esta Unidad de Competencia es de nivel "2" y en sus competencias más significativas tienen mayor relevancia las destrezas cognitivas y actitudinales. Por las características de estas competencias, la persona candidata ha de movilizar principalmente las destrezas cognitivas aplicándolas de forma competente en múltiples situaciones y contextos profesionales. Por esta razón, se recomienda que la comprobación de lo explicitado por la persona candidata se complemente con una prueba de desarrollo práctico, que tome como referente las actividades de la situación profesional de evaluación, todo ello con independencia del método de evaluación utilizado.

g) Si se utiliza la entrevista profesional para comprobar lo explicitado por la persona candidata se tendrán en cuenta las siguientes recomendaciones:

Se estructurará la entrevista a partir del análisis previo de toda la documentación presentada por la persona candidata, así como de la información obtenida en la fase de asesoramiento y/o en otras fases de la evaluación.

La entrevista se concretará en una lista de cuestiones claras, que generen respuestas concretas, sobre aspectos que han de ser explorados a lo largo de la misma, teniendo en cuenta el referente de evaluación y el perfil de la persona candidata. Se debe evitar la improvisación.

El evaluador o evaluadora debe formular solamente una pregunta a la vez dando el tiempo suficiente de respuesta, poniendo la máxima atención y neutralidad en el contenido de las mismas, sin enjuiciarlas en ningún momento. Se deben evitar las interrupciones y dejar que la persona candidata se comunique con confianza, respetando su propio ritmo y solventando sus posibles dificultades de expresión.

Para el desarrollo de la entrevista se recomienda disponer de un lugar que respete la privacidad. Se recomienda que la entrevista sea grabada mediante un sistema de audio vídeo previa autorización de la persona implicada, cumpliéndose la ley de protección de datos.

GLOSARIO DE TÉRMINOS

Accesibilidad: Grado en el que todas las personas pueden utilizar un objeto, visitar un lugar o acceder a un servicio, independientemente de sus capacidades físicas o psíquicas.

Acción promocional: Conjunto de actividades, técnicas y métodos que se utilizan para lograr objetivos específicos como informar, persuadir o recordar al público objetivo los productos y/o servicios que se comercializan.

Actividades de evaluación: Actividades concretas con las que se evaluará a los candidatos para ver si han alcanzado los objetivos previstos.

Adobar: Introducir un género crudo, entero o fraccionado dentro de un preparado llamado "adobo" (ajos, especias, vinagres, vinos, aceite, sal, etc.) con el objeto de darle un aroma especial, ablandarlo o conservarlo.

Aguardiente: Bebida alcohólica obtenida de la destilación de líquidos azucarados fermentados.

Albarán: Del árabe *albará*, documento que sirve como prueba o justificante de la entrega de los bienes y que firma la persona que recibe la mercancía.

Análisis sensorial: Operación que consiste en apreciar las propiedades y caracteres organolépticos de un alimento. Se trata por tanto de sacar los defectos y cualidades para valorarla.

Añada: Año en que ha tenido lugar la vendimia a partir de la cual se ha elaborado un vino.

Aparador: Mueble ubicado en el comedor, compartimentado para albergar una pequeña provisión de loza, cubertería, cristalería y mantelería.

Aperitivo: Comida o bebida que se toma antes de una comida principal.

APPCC: Análisis de Peligros y Puntos de Control Críticos (APPCC o HACCP, por sus siglas en inglés) es un proceso sistemático preventivo utilizado para garantizar la seguridad alimentaria de forma lógica y objetiva. Se aplica en la industria alimentaria, farmacéutica, cosmética y en todo tipo de industrias que fabriquen materiales en contacto con los alimentos. Consta de diversas fases, a lo largo de todos los procesos de la cadena de suministro, donde se identifican, evalúan y previenen todos los riesgos de contaminación de los productos a nivel físico, químico y biológico, estableciendo medidas preventivas y correctivas para su control, tendientes a asegurar la inocuidad de los productos.

Aprovisionamiento: Proceso compuesto de varias fases a través del cual una empresa cubre las necesidades de medios productivos para la realización de su actividad. Dicho proceso comienza en el momento en que se detecta una necesidad hasta el momento en que el género queda almacenado a la espera de su utilización en el ciclo productivo.

Arqueo de caja: Recuento del dinero depositado para la caja.

Autoservicio: O self-service, del inglés. Servicio que consiste en la distribución de mostradores en línea o en islas equipados con maquinaria para mantener los alimentos en perfecto estado de conservación.

Barman: Profesional de un bar y responsable del mostrador, del cual es el jefe. Prepara todo tipo de bebidas, cócteles y combinados. Controla, planifica y dirige el servicio del bar.

Barra: Zona destinada para atender a los clientes en el bar y/o para atender a los camareros encargados del servicio de mesas a través del control.

Bebida analcohólica: Bebida sin contenido alcohólico.

Bebida espirituosa: Líquido apto para el consumo elaborado a partir de alcohol de uso alimentario y con una alta graduación alcohólica.

Bebidas aromatizadas: Bebidas no alcohólicas, carbonatadas o no, elaboradas con esencias naturales, agentes aromatizantes y edulcorantes naturales (agua tónica, Ginger-ale, bitter, etc.).

Bodega: Almacén de todo tipo de bebidas. En el restaurante concretamente se utiliza para la conservación y guarda de vinos.

Bodeguero: Persona encargada de una bodega.

Bodeguilla o cava de día: Espacio destinado a almacenar los vinos que se prevé que se van a utilizar durante el servicio diario.

Brunch: Palabra formada por la conjunción abreviada de los conceptos ingleses *breakfast* y *lunch* que por su contenido consiste en una comida realizada por la mañana entre el desayuno y el almuerzo.

Buffet: Bufé o bufet (del francés, *buffet* "aparador"), un tipo de servicio de comidas donde los productos alimenticios y su cubertería se exponen en mesas calientes y frías para el acceso libre del cliente.

Calienta fuentes: Aparato que se utiliza para mantener la temperatura de las fuentes u otros recipientes durante el servicio.

Calienta platos: Aparato que se utiliza para mantener los platos calientes durante el servicio.

Canapé: Palabra de origen francés (*Canapé)* que en gastronomía es definido como una pequeña porción de pan, hojaldre u otro tipo de base de masa preparada, cubierta con una pequeña cantidad de comida que se suele servir como aperitivo frío o a temperatura ambiente antes del servicio de los platos principales.

Características organolépticas: Conjunto de descripciones de las características físicas que tiene la materia en general, como por ejemplo su sabor, textura, olor o color y que pueden percibirse de forma directa por los sentidos sin utilizar aparatos o instrumentos de estudio.

Carros: De servicio, para uso en hostelería y restauración. Transporte cómodo y organizado de alimentos, mercadería, bebidas y elementos de cocina, que facilitan el servicio en la sala. Los más utilizados son el carro caliente, el carro de flambear, el carro de quesos, el carro de postres y el carro de bebidas.

Carta de restaurante: Compendio de todos los platos que ofrece el restaurante y en el que suele estar incluido el menú del día. Puede estructurarse en platos por tipologías de contenido: carne, pasta, pescado, etc., por tipo de cocinado o por grupos (entremeses, primeros, segundos, postres). La carta admite múltiples variantes o variaciones a la hora de pedir la comanda.

Carta de bar-cafetería: Documento que contiene una relación agrupada por afinidades de platos, bebidas, vinos o preparaciones que el establecimiento de restauración ofrece al público, y sus respectivos precios.

Cata: Operación que consiste en apreciar las cualidades organolépticas, visuales y olfato-gustativas de un producto para describirlo, valorarlo y/o calificarlo.

Catering: Servicio de alimentación institucional o alimentación colectiva que provee una cantidad determinada de comida y bebida en fiestas, eventos y presentaciones de diversa índole.

Cierre diario de producción: Protocolo de ejecución del cierre del restaurante realizado diariamente.

Climatización (vinos): Sistema que consiste en crear unas condiciones de temperatura, humedad y limpieza del aire adecuadas para la conservación dentro de la bodega.

Coffee-break: Servicio de restauración que se ofrece en el descanso de reuniones de trabajo y se compone principalmente de café, infusiones, zumos, refrescos, sándwiches, mini bocadillos, pastelería salada, bollería y repostería.

Comanda: Vale de recorrido interno que permite conocer la petición del cliente y a qué cliente corresponden, qué punto de cocción desea, quién ha tomado la comanda (fecha), número de clientes que ocupan la mesa y si comen a la carta o menú. Con estos datos se hace la factura; una de las tres copias se la queda facturación, otra sellada por facturación va a cocina y la 3ª copia se la queda el camarero.

Comensales: Grupo de personas que se reúnen en torno a la mesa con el propósito de comer.

Comida rápida / *Fast food*: Sector de la restauración dedicada a ofrecer un servicio de comida rápido, homogéneo, a precio asequible y en perfectas condiciones de higiene y calidad alimentaria. Empresas tipo hamburgueserías, pizzerías, bocaterías, entre otras.

Control de calidad: Proceso de medida de la calidad que permite informar y verificar si los resultados de producción de un servicio o producto son acordes con los objetivos determinados por la organización.

Competencia: Conjunto de entidades que desarrollan su actividad dentro del mismo segmento de mercado de una empresa y que comercializa productos o servicios que por sus características podrían ser sustitutivos de los que ofrece esta empresa. A cada una de esas empresas se les conoce con la expresión competidor.

Convenio colectivo: Acuerdo celebrado entre empresarios y trabajadores para fijar normas (aspecto normativo) que regularán las condiciones de trabajo en un ámbito laboral determinado (empresa o sector) y los derechos y obligaciones de las partes (aspecto obligacional).

Cristalería: Conjunto de objetos de cristal que forman parte de una vajilla. Los cuidados de mantenimiento serán exquisitos en la manipulación de este material en lo referente a golpes, ya que su dureza es muy inferior a la del resto del material, desconchándose y rayándose con facilidad. El repaso se lleva a cabo con vapor de agua acidulada y paño de hilo, transportándose al comedor en bandejas con cubre cuando son grandes cantidades o en la mano y sujetas por el pie y base cuando son pocas. Se dejan colocadas en mesas y aparadores.

Cubertería: Conjunto de cucharas, tenedores, cuchillos y utensilios semejantes para el servicio de mesa. La cubertería se repasa con paño humedecido en alcohol o vinagre y cuidando en el caso de estar labrado el mango, que en el cubierto no queden ennegrecimientos (más fácil en cuberterías de plata o aleación de ésta, en

cuyo caso el repaso se hace con productos especiales de limpieza que nunca deberán ser transmisores de ningún sabor al contacto con el alimento). Se colocan en el aparador ordenadamente y según la costumbre del establecimiento.

Datáfono: Dispositivo compacto que, instalado en un establecimiento de restauración, permite cobrar a sus clientes (por red telefónica, o IP vía GSM, GPRS, Wi-Fi, etc.) mediante tarjeta bancaria. Normalmente el datáfono de un comercio es proporcionado por el banco con el que trabaja.

Decantado: Proceso por el que se separa un líquido del poso que contiene, vertiéndolo suavemente en otro recipiente.

Decantador: Recipiente utilizado para para realizar las operaciones de decantado y jarreado de un vino. Los modelos de decantadores que ofrece el mercado son ilimitados, desde la calidad del cristal, el diseño, la forma a la conjunción de los anteriores factores con las posibilidades de un mayor o menor oxigenado.

Deontología profesional: Conjunto de principios y reglas éticas que regulan y guían una actividad profesional. Estas normas determinan los deberes mínimamente exigibles a los profesionales en el desempeño de su actividad. Por este motivo, suele ser el propio colectivo profesional quién determina dichas normas y, a su vez, se encarga de recogerlas por escrito en los códigos deontológicos.

Desbarasado: Desocupar el lugar de trabajo dejando todo en su lugar habitual. En servicios de restauración, se dice del proceso por el que se recogen los útiles implicados en el servicio de sala, limpiando y colocándolos ordenadamente en su lugar.

Desespinar: Acción de retirar las espinas de un pescado, a la vista del cliente, lo que obliga a tomar las medidas oportunas, trinchando de dentro a fuera.

Deshuesar: Quitar o separar los huesos a una carne. También se emplea para retirar las semillas de algunas frutas.

Economato: Es la zona reservada para el almacenaje de alimentos y otros materiales. Está compuesta por distintos almacenes diferenciados: almacén de productos no perecederos, almacén de productos de limpieza y almacén de productos varios. Se debe situar cerca de la zona de recepción de mercancías.

Emplatar: Poner los preparados culinarios terminados en la fuente o plato en que se presentarán al comensal, de forma estética.

En place: Término francófono "En lugar de", que indica unido al *retour*, la devolución de algún género y su sustitución por otro.

Escalopar: Cortar un género en láminas más o menos gruesas y sesgadas según su posterior aplicación.

Escupidera: Recipiente que se utiliza para poder escupir las diferentes muestras de bebidas que se van probando a lo largo de una cata profesional.

Estación central: Área de trabajo que se destina para la colocación del material que interviene en la elaboración de las preparaciones propias del bar-cafetería.

Existencias: Mercancías destinadas a la venta que se guardan en un almacén.

Expositor de alimentos y bebidas: Mueble que se sitúa en el punto de venta para exhibir y promocionar alimentos y bebidas. Consiste en varias baldas o estantes combinados con imágenes y carteles publicitarios y tienen por finalidad provocar la venta de un producto. Forman parte de lo que se conoce como PLV o «publicidad en el lugar de venta».

Ficha de almacén: Documento normalizado y utilizado en la gestión del economato. Contiene las características básicas del producto.

Ficha de especificación: Documento a forma de sumario que contiene características técnicas e información de un producto, (proceso de elaboración, maquinaria, ingredientes, material, etc.) de manera detallada, para ser usado o interpretado por alguien.

Ficha de cata de vinos: Documento normalizado y utilizado durante las catas para anotar las impresiones del catador y valorar los diferentes aspectos organolépticos del vino objeto de la cata. En un aspecto menos técnico, se denomina así a la descripción de una determinada marca de vino.

Filete: Lonja delgada de carne magra sin hueso o de pescado limpio de espinas; pechuga de ave deshuesada; porción de pescado con piel o sin ella, entre otras.

Flambear: Acción de rociar una preparación culinaria con algún tipo de bebida alcohólica calentada y prenderle fuego, para así aromatizar la preparación y reducir el grado alcohólico de la bebida.

Fórmula de restauración: Servicio de restauración que ofrece una tendencia alimentaria determinada, con una oferta gastronómica particular y un tipo de gestión determinado (autoservicio, restaurantes de comida rápida, restauración activa, catering, vending, entre otras).

Guarnición: Aditamento, generalmente de hortalizas, legumbres, setas u otros elementos, que se sirve acompañando a preparaciones culinarias, formando parte de ellas.

Guía de Prácticas Correctas de Higiene: Instrumento que contribuye notablemente a la mejora de la seguridad de los alimentos producidos por los establecimientos comprometidos con el concepto de seguridad alimentaria, además de facilitarles el cumplimiento de la obligación legal de disponer de procedimientos de autocontrol basados en el APPCC (análisis de peligros y puntos de control críticos).

Higiene alimentaria: Conjunto de prácticas, comportamientos y rutinas que deben realizarse al manipular los alimentos con el objeto de minimizar el riesgo de daños potenciales a la salud. Los alimentos pueden transmitir enfermedades de persona a persona así como ser un medio de crecimiento de ciertas bacterias (tanto en el exterior como en el interior del alimento) que pueden causar intoxicaciones alimentarias.

Inventario permanente: Sistema contable por el que se mantiene actualizado el inventario al registrarse en cada momento las entradas y salidas producidas.

Libro de bodega: Documento en forma de libro en el cual se anotan todas las entradas de vinos en la bodega, así como sus características.

Lito: Paño de servicio, de aproximadamente 40 x 80 centímetros que utiliza el camarero para el servicio a los clientes en mesa o para el transporte de fuentes de alimentos calientes.

Logística de catering: Conjunto de medios y métodos necesarios para llevar a cabo la organización de un servicio de catering, especialmente de distribución.

Loza: Barro fino cocido y barnizado de que está hecha la vajilla de un restaurante o cafetería.

Lunch: Palabra inglesa aceptada en casi todos los idiomas que designa el almuerzo de mediodía. Se emplea para comidas ligeras e informales, casi siempre frías y que se toman generalmente de pie, como ciertas reuniones o celebraciones, entre otras.

Manteles: Cubierta de lino, algodón u otro material, que se pone en la mesa. En restauración suelen tener cincuenta centímetros más para la caída. Pueden ser adamascados, de hilo, algodón y fibras sintéticas. Existen también tiras para mesas largas y de mismas características de caída.

Manual de procedimientos: Documento que contiene la descripción de actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una unidad administrativa u organización empresarial.

Maridaje: En gastronomía, técnica o arte que determina la combinación adecuada del vino y la comida de forma que se complementen o contrasten, con el fin de

aumentar el deleite de los comensales; unión y armonía que se produce entre la comida y la bebida.

Menaje: Conjunto de material (vajilla, cristalería, cubertería) y utensilios que se utiliza en el servicio de restauración.

Menú: Relación ordenada de los diferentes platos que componen una comida ofrecida por un establecimiento de restauración, por un precio fijo y determinado en el que va incluido pan, agua o vino, servicio e impuestos. Normalmente se divide en cuatro grupos: el primero hace referencia a los platos que estimulan el apetito (entremeses, sopas, cremas, etc.); el segundo a los ligeros (huevos, arroces, pescados, etc.); el tercero a los platos fuertes (aves, carnes, caza) y el cuarto a los postres (repostería, frutas, quesos, etc.).

Mesero: En protocolo, se dice de un plano de la mesa en piel, que sirve como uno de los medios de indicación del protocolo que la organización de un evento utiliza para informar al invitado, antes de que acceda al comedor, del lugar que va a ocupar en la comida o cena. Este plano especifica la disposición de los comensales y es utilizado sólo para mesas rectangulares con un número reducido de invitados. Dispone de unas ranuras donde se colocan unas estrechas tarjetas rectangulares con los nombres de los comensales, en el mismo orden y posición que tendrán en la mesa.

Normas de servicio: Conjunto de reglas establecidas para la ejecución correcta del servicio de sala, bar y cafetería.

Oferta gastronómica: Conjunto de productos (comidas, bebidas y otros) que un establecimiento hostelero ofrece a sus clientes mediante precio.

Office: En restauración, lugar situado entre la cocina y el comedor destinado al lavado de la cristalería, vajilla, cubertería y demás menaje que se emplea en la sala; área del bar-cafetería interior anexa a la barra, destinada a la limpieza de platos y cubiertos, además de poderse ubicar la cocina, plancha, freidoras y frigoríficos.

Orden de servicio: Instrucciones detalladas del desarrollo y ejecución del servicio de restauración de un establecimiento, según la oferta gastronómica diseñada y las normas operativas de la organización.

Petit ménage: Pequeño utillaje utilizado en los servicios de restauración.

Pinzas: Instrumento que por presión de las extremidades de sus dos tenacillas, permite coger objetos o viandas y sujetarlos. El mismo término puede ser empleado para nombrar la unión de una cuchara sopera y un tenedor trinchero, utilizado comúnmente en restauración como utensilio para coger o servir alimentos.

Plato combinado: Plato único en el cual se combinan diferentes alimentos que componen una comida, que se oferta generalmente en las cafeterías y establecimientos de comida rápida.

Preservicio: Operaciones que se realizan antes del servicio, en la fase de puesta a punto de la sala (mise en place).

Protocolo: Conjunto de normas, tradiciones, costumbres y técnicas que la sociedad y los individuos disponen para la organización de sus actos, su convivencia y sus relaciones internas y externas. Mediante éstas se regulan y planifican los actos promovidos por las instituciones públicas, entidades privadas y por las personas, se establece su orden y desarrollo y se ordenan los invitados y los símbolos.

Proveedor: Empresa exterior que abastece a otra en materias primas, materiales de consumo, servicios u otros productos.

Público objetivo: Conjunto de personas o empresas que por sus características son considerados clientes óptimos para una empresa.

Reclamación: Proceso realizado normalmente por escrito en el que un cliente manifiesta su oposición o contradicción con alguna operación o acontecimiento desarrollado en la prestación de un servicio o la venta de un bien, mostrando su disconformidad con la misma. La gestión de una reclamación suele estar normalizada en la mayoría de las empresas.

Rechaud: Maquinaria portátil en forma de horno que se utiliza como calienta platos y fuentes, para mantener una adecuada temperatura en los alimentos o para cocinar y flambear platos a la vista del cliente. Los modernos se componen de una bombona de gas, un quemador y una parrilla.

Relevé: Galicismo con que se denomina el impreso que refleja el inventario de los excedentes de artículos que quedan en cámaras y almacenes del área de trabajo una vez finalizado el servicio y que se dejan contados para agilizar la emisión del siguiente vale de pedido.

Restauración: Actividad dedicada a la prestación de servicios de comidas y bebidas.

Rodaja: Loncha o tajada circular de algunos alimentos. En pescados cilíndricos comprende carne, piel y espina central, con un peso aproximado de entre doscientos y doscientos cincuenta gramos.

Rotación de stocks: Frecuencia media de renovación de las existencias consideradas durante un tiempo dado. Se obtiene al dividir el consumo durante un período entre el valor del inventario medio de ese mismo período.

Salsa: Elaboración culinaria espesada por efecto del empleo de elementos de ligazón, o por concentración debido a una cocción prolongada, así como por las cualidades de sus propios elementos de elaboración, que se utiliza como elemento de guarnición para el género principal de un plato.

Sándwich: Emparedado que se suele hacer con un trozo de pan de molde abierto en dos mitades o dos rebanadas de cualquier tipo de pan, entre las cuales se coloca una o más capas de alimentos tales como carne, queso, verduras u otros, a veces con condimentos, salsas u otros acompañantes.

Sugerencia: Idea que se sugiere o se propone a un cliente para que la tenga en consideración o piense en ella a la hora de pedir un plato o bebida.

Sumiller (del francés *sommelier*): Experto en vinos que sugiere a los clientes de los grandes restaurantes el vino apropiado para la ocasión.

Técnicas de servicio: Diferentes procedimientos manuales o saberes prácticos empleados para el servicio de las ofertas gastronómicas del establecimiento de restauración.

Técnicas de venta: Métodos usados en la profesión de ventas o atención al cliente, también llamada a menudo simplemente "ventas", que permiten al profesional presentar un producto mediante un proceso de fluidez para poder obtener la respuesta deseada de su público objetivo (la compra).

Tipos de servicio: Modalidades de servicio de las ofertas gastronómicas de un establecimiento de restauración.

TPV (terminal de punto de venta): Dispositivo que ayuda en las tareas de gestión de un establecimiento comercial de venta al público. Los TPV permiten la creación e impresión del ticket de venta mediante las referencias de productos, realizan diversas operaciones durante todo el proceso de venta, así como cambios en el inventario.

Trazabilidad: Procedimiento preestablecido y autosuficiente que permite conocer el histórico, la ubicación y la trayectoria de un producto o lote de productos a lo largo de la cadena de suministros en un momento dado y a través de unas herramientas determinadas.

Trinchar: Acción de cortar aves y carnes cocinadas, a la vista del cliente.

Unidad de producción culinaria: Lugar donde se desarrollan las preelaboraciones y elaboraciones culinarias.

Unidad de producción en restauración: Conjunto general de relaciones de diseño, organización, toma y ejecución de decisiones, distribución de espacio, tecnología, producción, especialización e intercambios realizados por los individuos en establecimientos de restauración.

Vale de aprovisionamiento/vale de pedido: Impreso o formulario utilizado para hacer el pedido de aprovisionamiento de género, del departamento de bar-cafetería a almacén o bodega.

VIP (cliente): Conjunto de clientes que, por sus características específicas, son merecedores por parte de la empresa de un trato privilegiado. La expresión VIP proviene de las iniciales anglosajones de "*Very Important Person*" (persona muy importante).

PULSA AQUÍ:

COMENZAR EL EXAMEN