



GUÍA DE EVIDENCIAS DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA

“UC0257_1: Desarrollar actividades auxiliares en el servicio de alimentos y bebidas”

**CUALIFICACIÓN PROFESIONAL:
AUXILIARES EN RESTAURANTE Y BAR**

ACTIVIDADES

Código: HOT092_1

NIVEL: 1

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 UC0257_1: Desarrollar actividades auxiliares en el servicio de alimentos y bebidas.

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 desarrollar actividades auxiliares en el servicio de alimentos y bebidas, 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. Desarrollar actividades auxiliares de preparación del comedor, cumplimentando la lista de verificación y siguiendo las normas



Financiado por
la Unión Europea

de seguridad e higiene del establecimiento para el montaje de mesas y elementos de apoyo y en la decoración de la sala de la clientela.

- 1.1 Las zonas de consumo, equipos, herramientas, menaje e instrumentos se preparan, efectuando actividades de acondicionamiento y desinfección, siguiendo las instrucciones de seguridad, uso y manipulación para que la toxicidad y contaminación medioambiental quede evitada.
- 1.2 El menaje se limpia, utilizando los productos de limpieza específicos y las instrucciones de seguridad, uso y manipulación para que la toxicidad y contaminación medioambiental quede evitada.
- 1.3 Los equipos, herramientas e instrumentos se manipulan según instrucciones de mantenimiento, seguridad y ahorro energético, comunicando las anomalías para que el uso y vida de los mismos queden prolongados.
- 1.4 Las zonas de consumo de alimentos y bebidas se montan, siguiendo el manual de procesos de la empresa, órdenes de servicio y colaborando en: - El alineado y equilibrado de mesas. - El repaso del material para el montaje. - En el montaje de mesas, guerdones y aparadores. - La revisión y puesta en marcha de equipos. - La verificación del estado de las cartas físicas, soporte QR, entre otros. - La organización y puesta a punto de la zona de barra y/o estación de bebidas. - La revisión de material específico de cafés, infusiones, cervezas, refrescos, zumos, aguas y batidos. - El chequeo de los Terminales en Punto de Venta (TPV) y comanderos digitales.
- 1.5 La estación de bebidas y zona de barra se ponen a punto, ejecutando actividades de limpieza, revisión de los ingredientes y elementos decorativos y sustitución de los mismos en su caso, para que la adecuación del espacio y normativa higiénico-sanitaria queden satisfechas.
- 1.6 La decoración de la sala y ambientación de las zonas de consumo de alimentos y bebidas se efectúa, siguiendo órdenes de servicio y colaborando en: - La colocación de elementos decorativos en los lugares indicados. - El encendido y mantenimiento de la iluminación y del ambiente térmico. - La selección de la ambientación musical. - El control de volumen de la música, entre otros.

2. Iniciar el servicio de alimentos y bebidas, ejecutando actividades auxiliares de verificación, servicio y comunicación, para satisfacer la demanda de la clientela.

- 2.1 La comanda se verifica antes de servir los alimentos y bebidas solicitados por la clientela, comprobando la correspondencia con la petición para que los mismos queden incluidos.
- 2.2 Los alimentos y bebidas se sirven, teniendo en cuenta la presencia, postura, lenguaje, respeto, entre otros, para que las normas de protocolo del establecimiento queden garantizadas.



Financiado por
la Unión Europea

- 2.3 Los imprevistos en el servicio se comunican a la persona responsable, prestando atención a las mejoras en el marco de su responsabilidad hasta su resolución.
- 2.4 Las rupturas de equipos, herramientas e instrumentos y anomalías generadas durante el proceso se solventan en el marco de su responsabilidad, informando para que el plazo de tiempo, los costes y los perjuicios queden minimizados.

3. Ejecutar las actividades de post servicio de comidas y bebidas, ejecutando actividades auxiliares de repaso y bajo la normativa aplicable higiénico-sanitaria para adaptarlas a las necesidades demandadas.

- 3.1 Los alimentos y bebidas para el siguiente servicio se reponen, siguiendo las instrucciones para que el almacenamiento en función de las características de conservación de cada producto y de su posterior uso, quede controlado.
- 3.2 El material para el siguiente servicio se repasa, colaborando con la persona responsable en la puesta a punto de zonas de consumo, suelos y sillas, cambio de mantelería, desconexión de los equipos de servicio, entre otros, para que las necesidades queden cubiertas.
- 3.3 El servicio se finaliza, efectuando actividades de limpieza y desinfección de útiles y equipos, reponiendo el material y la lencería, ventilando el local, entre otras.

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 **UC0257_1: Desarrollar actividades auxiliares en el servicio de alimentos y bebidas**. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales que aparecen en cursiva y negrita:

1. El restaurante como establecimiento y como departamento

- Definición, caracterización y modelos de organización de sus diferentes tipos.
- Competencias de los profesionales que intervienen en el departamento.
- Formalización y traslado de documentación propia de aprovisionamiento interno.
- Maquinaria, Terminales en Punto de Venta (TPV), material y equipos en los diferentes tipos de servicio: identificación, clasificación, ubicación y distribución, mantenimiento y limpieza.

2. Actividades de preservicio, mise en place, en el área de consumo de alimentos y bebidas

- Apertura del local: previsiones y actuación en caso de anomalías.



Financiado por
la Unión Europea

- Desarrollo del proceso de aprovisionamiento interno de géneros y de reposición de material: formalización de la documentación interna necesaria.
- Puesta a punto del área de servicio y consumo de alimentos y bebidas: repaso y preparación y previsión del material de servicio; montaje de aparadores y de otros elementos de apoyo; montaje y disposición de mesas en función de la tipología del establecimiento y de elementos decorativos y de ambientación, otros.

3. El servicio de comidas y bebidas y la atención al cliente en el establecimiento de restauración

- Tipos de servicio según fórmula de restauración gastronómica.
- Funciones de la brigada.
- Terminales de Puntos de Venta (TPV), nuevas tecnologías, soporte QR y otros.
- Organización y distribución de la zona: rangos, sectores.
- Desarrollo de las tareas propias de asistencia y colaboración: traslado de la comanda a la zona de producción culinaria, servicio de pan, servicio de agua, transporte de los platos de la cocina a la zona de consumo y servicio de comidas, desbarasado y transporte de materiales al office.
- Características específicas de los servicios tipo bufé, servicios especiales y de servicios a colectividades.
- Aplicación de técnicas de atención al cliente: protocolo de servicio.
- Canales de comunicación con la clientela. Comunicación no verbal.
- Terminología profesional.

4. Actividades de post servicio en el establecimiento de restauración

- Tipos y modalidades de post servicio.
- Secuencia y ejecución de operaciones de post servicio.
- Acondicionamiento y reposición de elementos auxiliares y decorativos.
- Procedimientos de recogida, adecuación a servicios posteriores y cierre.
- Adecuación de la zona de servicio: ventilación, repaso de mobiliario, cambio de mantelería, otras.
- Limpieza de instalaciones y equipos de la zona de servicio de comidas y bebidas: productos de limpieza de uso común, sistemas y métodos de limpieza.
- Control y reposición de materiales y materias primas. Revisión del etiquetado de los productos.

5. Seguridad e higiene alimentaria en la prestación del servicio de comidas y bebidas

- Condiciones específicas de seguridad que deben reunir los locales, las instalaciones, el mobiliario, los equipos, la maquinaria y el pequeño material característicos de las unidades de servicio de alimentos y bebidas.
- Requisitos de los manipuladores de alimentos.
- Gestión de residuos y desperdicios.
- Limpieza y desinfección: diferenciación de conceptos, aplicaciones.
- Etiquetado de los alimentos: lectura e interpretación de etiquetas de información obligatoria.
- Calidad Higiénico-Sanitaria: conceptos y aplicaciones.
- Autocontrol: criterios de A.P.P.C.C. (Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control).

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:

- Valorar el impacto de los establecimientos hosteleros de proximidad en la vida personal y comunitaria, así como las funciones que cumplen en el logro de sociedades más igualitarias e inclusivas.
- Responsabilizarse del trabajo que desarrolla y del cumplimiento de los objetivos.
- Transmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada, y precisa respetando los canales establecidos en la organización.
- Demostrar flexibilidad para entender los cambios.
- Demostrar resistencia al estrés, estabilidad de ánimo y control de impulsos.
- Cumplir las medidas que favorezcan el principio de igualdad de trato y de oportunidades entre hombres y mujeres.
- Valorar el talento y el rendimiento profesional con independencia del género.

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 “UC0257_1: Desarrollar actividades auxiliares en el servicio de alimentos y bebidas”, 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 desarrollar actividades auxiliares en el servicio de alimentos y bebidas, cumpliendo la normativa relativa a la protección medioambiental, planificando la actividad preventiva y aplicando estándares de calidad. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

1. Desarrollar actividades auxiliares de preparación del comedor.
2. Iniciar el servicio de alimentos y bebidas.
3. Ejecutar las actividades de post servicio de comidas y bebidas.

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.

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 de evaluación se especifican en el cuadro siguiente:

Criterios de mérito	Indicadores de desempeño competente
<i>Destreza en el desarrollo de actividades auxiliares de preparación del comedor.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Preparación de las zonas de consumo, equipos, herramientas, menaje e instrumentos.- Limpieza del menaje, utilizando los productos de limpieza

	<p>específicos y las instrucciones de seguridad, uso y manipulación para que la toxicidad y contaminación medioambiental quede evitada.</p> <ul style="list-style-type: none">- Manipulación de los equipos, herramientas e instrumentos, comunicando las anomalías para que el uso y vida de los mismos queden prolongados.- Montaje de las zonas de consumo de alimentos y bebidas, siguiendo el manual de procesos de la empresa, órdenes de servicio.- Puesta a punto de la estación de bebidas y zona de barra, ejecutando actividades de limpieza, revisión de los ingredientes y elementos decorativos y sustitución de los mismos en su caso, para que la adecuación del espacio y normativa higiénico-sanitaria queden satisfechas.- Efectuación de la decoración de la sala y ambientación de las zonas de consumo de alimentos y bebidas, siguiendo órdenes de servicio. <p><i>El desempeño competente requiere el cumplimiento total de este criterio de mérito.</i></p>
<p><i>Eficacia en el inicio del servicio de alimentos y bebidas.</i></p>	<ul style="list-style-type: none">- Verificación de la comanda antes de servir los alimentos y bebidas solicitados por la clientela.- Servicio de los alimentos y bebidas, teniendo en cuenta la presencia, postura, lenguaje, respeto, entre otros, para que las normas de protocolo del establecimiento queden garantizadas.- Comunicación de los imprevistos en el servicio a la persona responsable.- Solución a las rupturas de equipos, herramientas e instrumentos y anomalías generadas durante el proceso. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala A.</i></p>
<p><i>Eficacia en la ejecución de las actividades de post servicio de comidas y bebidas.</i></p>	<ul style="list-style-type: none">- Reposición de los alimentos y bebidas para el siguiente servicio.- Revisión del material para el siguiente servicio.- Finalización del servicio, efectuando actividades de limpieza y desinfección de útiles y equipos. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala B.</i></p>
<p><i>Cumplimiento del tiempo asignado,</i></p>	

considerando el que emplearía un o una profesional competente.

El desempeño competente requiere el cumplimiento, en todos los criterios de mérito, de la normativa aplicable en materia de prevención de riesgos laborales, protección medioambiental

Escala A

4	<p><i>Para iniciar el servicio de alimentos y bebidas, verifica la comanda antes de servir los alimentos y bebidas solicitados por la clientela. Sirve los alimentos y bebidas, teniendo en cuenta la presencia, postura, lenguaje, respeto, entre otros, para que las normas de protocolo del establecimiento queden garantizadas. Comunica los imprevistos en el servicio a la persona responsable. Soluciona las rupturas de equipos, herramientas e instrumentos y anomalías generadas durante el proceso.</i></p>
3	<p>Para iniciar el servicio de alimentos y bebidas, verifica la comanda antes de servir los alimentos y bebidas solicitados por la clientela. Sirve los alimentos y bebidas, teniendo en cuenta la presencia, postura, lenguaje, respeto, entre otros, para que las normas de protocolo del establecimiento queden garantizadas. Comunica los imprevistos en el servicio a la persona responsable. Soluciona las rupturas de equipos, herramientas e instrumentos y anomalías generadas durante el proceso, pero comete ciertas irregularidades que no alteran el resultado final.</p>
2	<p><i>Para iniciar el servicio de alimentos y bebidas, verifica la comanda antes de servir los alimentos y bebidas solicitados por la clientela. Sirve los alimentos y bebidas, teniendo en cuenta la presencia, postura, lenguaje, respeto, entre otros, para que las normas de protocolo del establecimiento queden garantizadas. Comunica los imprevistos en el servicio a la persona responsable. Soluciona las rupturas de equipos, herramientas e instrumentos y anomalías generadas durante el proceso, pero comete ciertas irregularidades que alteran el resultado final,</i></p>
1	<p><i>No inicia el servicio de alimentos y bebidas.</i></p>

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

Escala B

4	<p><i>Para ejecutar las actividades de post servicio de comidas y bebidas, repone los alimentos y bebidas para el siguiente servicio. Revisa el material para el siguiente servicio. Finaliza el servicio, efectuando actividades de limpieza y desinfección de útiles y equipos.</i></p>
3	<p>Para ejecutar las actividades de post servicio de comidas y bebidas, repone los alimentos y bebidas para el siguiente servicio. Revisa el material para el siguiente servicio. Finaliza el servicio, efectuando actividades de limpieza y desinfección de útiles y equipos, pero comete ciertas irregularidades que no alteran el resultado final.</p>

2	<i>Para ejecutar las actividades de post servicio de comidas y bebidas, repone los alimentos y bebidas para el siguiente servicio. Revisa el material para el siguiente servicio. Finaliza el servicio, efectuando actividades de limpieza y desinfección de útiles y equipos, pero comete ciertas irregularidades que alteran el resultado final.</i>
1	<i>No ejecuta las actividades de post servicio de comidas y bebidas.</i>

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.

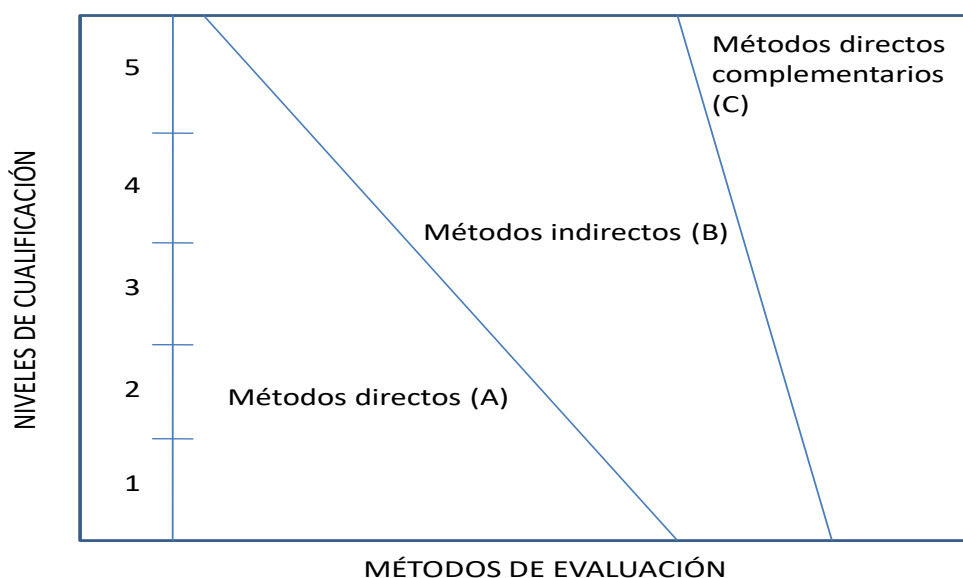
La selección de métodos de evaluación que deben realizar las Comisiones de Evaluación será específica para cada persona candidata, y dependerá fundamentalmente de tres factores: nivel de cualificación de la unidad de competencia, características personales de la persona candidata y evidencias de competencia 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 una persona candidata a la que se le aprecien dificultades de expresión escrita, ya sea por razones basadas en el desarrollo de las competencias básicas o factores de

integración cultural, entre otras. 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 formal y no tenga experiencia en el proceso de Desarrollar actividades auxiliares en el servicio de alimentos y bebidas, 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 o una 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 "1" y sus competencias tienen componentes psicomotores, cognitivos y actitudinales. Por sus características, y dado que, en este caso, tiene mayor relevancia el componente de destrezas psicomotrices, 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



Financiado por
la Unión Europea

profesional de evaluación. Esta prueba se planteará sobre un contexto definido que permita evidenciar las citadas competencias, minimizando los recursos y el tiempo necesario para su realización, e implique el cumplimiento de 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.