



GUÍA DE EVIDENCIA DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA

“UC0257_1: Asistir en el servicio de alimentos y bebidas”

CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: OPERACIONES BÁSICAS DE RESTAURANTE Y BAR

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: Asistir 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 prestar asistencia 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. Colaborar en el montaje de mesas y elementos de apoyo y en la decoración/ambientación de la zona de consumo de alimentos y



bebidas, de acuerdo con las normas del establecimiento e instrucciones recibidas.

- 1.1 Las superficies, equipos y utillaje se acondicionan, desinfectan y ponen a punto usando los productos de limpieza establecidos, siguiendo las instrucciones de seguridad, uso y manipulación por su posible toxicidad y contaminación medioambiental.
- 1.2 El menaje se limpia y pone a punto usando los productos de limpieza recomendados, siguiendo las instrucciones de seguridad, uso y manipulación, teniendo en cuenta su posible toxicidad y contaminación medioambiental.
- 1.3 Las instrucciones relativas al mantenimiento se interpretan y aplican, prolongando así la vida útil de los equipos y útiles comunicando las disfunciones y anomalías observadas a la persona adecuada.
- 1.4 El montaje de las diferentes zonas de consumo de alimentos y bebidas se efectúa siguiendo órdenes de servicio y colaborando con el superior jerárquico en:
 - El alineado y equilibrado de mesas.
 - El repaso del material para el montaje.
 - En el montaje de mesas y aparadores.
 - La revisión y puesta en marcha de equipos.
 - La revisión del estado de cartas y menús, entre otros.
- 1.5 La decoración y ambientación de las zonas del consumo de alimentos y bebidas se efectúa siguiendo órdenes de servicio y colaborando con el superior jerárquico 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. Colaborar en el servicio de alimentos y bebidas, siguiendo las instrucciones recibidas y en determinadas fórmulas de restauración ejecutar dicho servicio con cierta autonomía.

- 2.1 La comanda se verifica antes de servir los alimentos y bebidas solicitados, comprobando que se corresponden con la petición de los clientes.
- 2.2 La prestación del servicio de alimentos y bebidas se desarrolla, colaborando con el superior jerárquico y aplicando las normas de protocolo del servicio.
- 2.3 Las contingencias no previstas en el proceso se comunican inmediatamente al superior jerárquico, prestando atención a las mejoras que puedan incorporarse hasta su resolución.
- 2.4 Las posibles rupturas y anomalías generadas durante el proceso se solventan en el marco de su responsabilidad, informando de ello a sus superiores y minimizando en lo posible el plazo de tiempo, los costes y los perjuicios que se deriven.



3. Realizar las operaciones de post servicio de comidas y bebidas siguiendo las órdenes del superior jerárquico.

- 3.1 El almacenamiento y reposición de alimentos y bebidas para el siguiente servicio se realiza siguiendo las instrucciones recibidas, en función de las características de conservación propias de cada producto y de su posterior uso.
- 3.2 La adecuación y reposición de material para el siguiente servicio se realiza colaborando con el superior jerárquico en el repaso de las instalaciones, especialmente suelos y sillas, en el cambio de mantelería, en la desconexión de los equipos de servicio, entre otros.
- 3.3 Las operaciones de fin de servicio se efectúan, limpiando y desinfectando útiles y equipos, reponiendo el material y la lencería propios del servicio y ventilando el local, entre otras, en función de las instrucciones recibidas.

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: Asistir 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 básicas de los profesionales que intervienen en el departamento.
- Formalización y traslado de solicitudes sencillas de aprovisionamiento interno.
- Maquinaria y equipos básicos: identificación, clasificación, ubicación y distribución, mantenimiento y limpieza característicos.

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

- Proceso y secuencia de operaciones más importantes.
- Apertura del local: previsiones y actuación en caso de anomalías.
- 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 del material de servicio; montaje de aparadores y de otros elementos de apoyo; montaje y disposición de mesas y de elementos decorativos y de ambientación, otros.
- Montaje de servicios tipo bufé, autoservicio o análogos.

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.
- 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, otras.
- Características específicas de los servicios tipo bufé y de servicios a colectividades.
- Aplicación de técnicas básicas de atención al cliente: protocolo de servicio.

4. Operaciones de post servicio

- Tipos y modalidades de post servicio.
- Secuencia y ejecución de operaciones de postservicio más habituales.
- Acondicionamiento y reposición de elementos auxiliares y decorativos (convoys, floreros, otros).
- 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

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.
- Manejo 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: sistemas de análisis de peligros y puntos de control crítico (APPCC).

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 los procedimientos y las normas internas de la organización.
- Habitarse al ritmo de trabajo de la organización.
- Mantener una actitud asertiva, empática y conciliadora con los demás demostrando cordialidad y amabilidad en el trato.
- Tratar al cliente con cortesía, respeto y discreción.
- Demostrar interés y preocupación por atender satisfactoriamente las necesidades de los clientes.
- Interpretar y ejecutar instrucciones 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 “UC0257_1: Asistir 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 colaborar con una brigada tipo del departamento encargado de atender al cliente en la zona de consumo y servicio de comida y bebida en un establecimiento de restauración de capacidad y categoría media, con una oferta gastronómica previamente definida y a partir de una orden de servicio dada. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

1. Ejecutar operaciones básicas de servicio de comida y bebida.
2. Cumplimiento de la normativa referida a la manipulación e higiene de los alimentos.
3. Cumplimiento del tiempo establecido en función del empleado por un o una profesional.

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:

<i>Criterios de mérito</i>	<i>Indicadores, escalas y umbrales de desempeño competente</i>
<i>Idoneidad de la secuenciación y desarrollo de las operaciones básicas de servicio de comida y bebida.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Obtención de información de la orden de servicio.- Selección, transporte y manipulación del menaje de servicio.- Puesta a punto del área y del equipamiento de la zona de servicio.- Asistencia y colaboración en la prestación del servicio.- Atención al cliente.- Desbarasado.- Recogida y limpieza del puesto de trabajo. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala A.</i></p>
<i>Cumplimiento de la normativa aplicable a la manipulación e higiene de los alimentos.</i>	<p><i>El umbral de desempeño competente, requiere el cumplimiento total de este criterio en todas las actividades.</i></p>
<i>Cumplimiento del tiempo establecido en función del empleado por un o una profesional.</i>	<p><i>El umbral de desempeño competente, permite una desviación del 20 % en el tiempo establecido.</i></p>

Escala A



4	<i>Para desarrollar las operaciones básicas del servicio de comida y bebida en un establecimiento de restauración, obtiene información de la orden de servicio para seleccionar y transportar el menaje propio del evento concertado, ejecuta las operaciones de puesta a punto del área y del equipamiento de la zona de servicio. Durante el servicio colabora activamente con sus superiores jerárquicos en las tareas de apoyo y asistencia favoreciendo la fluidez y el ritmo del mismo. Atiende al cliente amable y educadamente. El desbarasado lo ejecuta de manera impecable utilizando la bandeja de camarero con equilibrio evitando así posibles roturas durante el transporte de cristalería y/o vajilla. Recoge y limpia el puesto de trabajo acondicionándolo para un posterior servicio.</i>
3	<i>Para desarrollar las operaciones básicas del servicio de comida y bebida en un establecimiento de restauración, solicita información de la orden de servicio para transportar el menaje propio del evento concertado, ejecuta las operaciones de puesta a punto del área y del equipamiento de la zona de servicio. Durante el servicio colabora con sus superiores jerárquicos en las tareas de apoyo y asistencia favoreciendo la fluidez y el ritmo del mismo. Atiende al cliente educadamente. El desbarasado lo ejecuta utilizando la bandeja de camarero con equilibrio, evitando así posibles roturas durante el transporte de cristalería y/o vajilla. Recoge y limpia el puesto de trabajo acondicionándolo para un posterior servicio.</i>
2	<i>Para desarrollar las operaciones básicas del servicio de comida y bebida en un establecimiento de restauración, no solicita información de la orden y espera a ser dirigido. Durante el servicio no colabora con sus superiores jerárquicos en las tareas de apoyo y asistencia. El desbarasado lo ejecuta utilizando la bandeja de camarero sin mantener el equilibrio.</i>
1	<i>No efectúa las operaciones básicas de servicio de alimentos y bebidas en un establecimiento de restauración.</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.

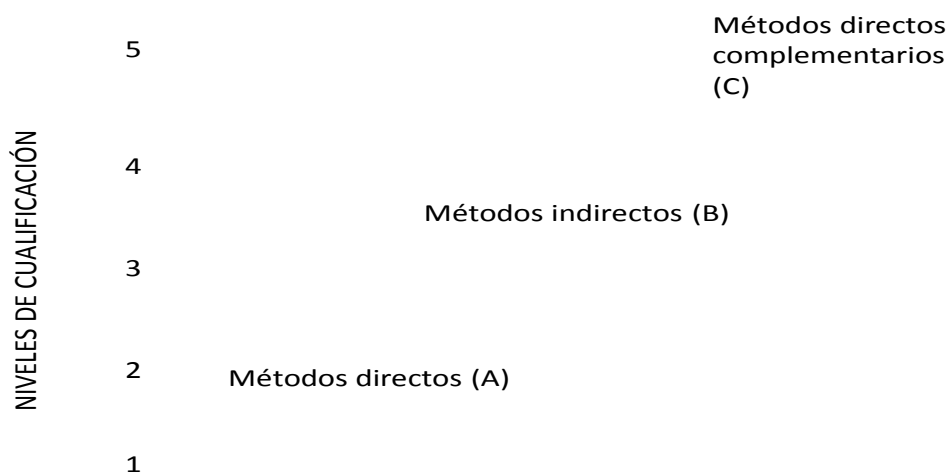
La selección de métodos de evaluación que deben realizar las Comisiones de Evaluación será específica para cada persona candidata, y dependerá fundamentalmente de tres factores: nivel de cualificación de la unidad de competencia, características personales de la persona candidata y evidencias de competencia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



MÉTODOS DE EVALUACIÓN

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 asistencia y colaboración 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/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 1 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. Ésta, 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:
- Que el establecimiento de restauración sea de capacidad y categoría media.



- Que la tipología elegida dé respuesta a un restaurante, cafetería, bar, similares y/o colectividades tipo.
- La orden de servicio debe concretarse en una oferta gastronómica definida y para un número aproximado de comensales.