



## **GUÍA DE EVIDENCIA DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA**

**“UC1098\_3: Diseñar procesos de servicio en restauración”**

**CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: GESTIÓN DE PROCESOS  
DE SERVICIO EN RESTAURACIÓN**

**Código: HOT680\_3**

**NIVEL: 3**



## 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 UC1098\_3: Diseñar procesos de servicio 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 el diseño de procesos de servicio 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. Diseñar el proceso del servicio de comidas y bebidas para agilizar y dar fluidez al mismo en el área o departamento de restauración de acuerdo con los procedimientos del establecimiento, las características del local y la tipología de negocio.**

- 1.1 Los departamentos implicados en el proceso, la distribución de los espacios y la dotación y ubicación de los equipos se identifican,



consultando el manual de procedimientos del establecimiento y verificando la operatividad de las instalaciones y equipamiento disponibles.

- 1.2 La información necesaria para la planificación de los procesos de su área de responsabilidad se solicita a los departamentos implicados utilizando los canales de comunicación establecidos, en función de la estructura organizativa del establecimiento.
- 1.3 La coordinación entre los departamentos implicados en el proceso se planifica, contribuyendo así a asegurar el cumplimiento de las normas establecidas y el éxito del negocio.
- 1.4 Los turnos, horarios, vacaciones y días libres del personal a su cargo se planifican, determinándolas en función de las necesidades del servicio y conforme a la normativa laboral y convenios colectivos aplicables.

## ***2. Diseñar el proceso de preparación, presentación y servicio de elaboraciones culinarias y el acabado de platos a la vista del cliente de acuerdo a la definición del producto para homogeneizar el estilo del servicio prestado por su personal dependiente.***

- 2.1 La oferta gastronómica se diseña en coordinación con el responsable del departamento de cocina especificando menús, sugerencias o productos de temporada que pudieran ser considerados de interés para el público objetivo.
- 2.2 Las elaboraciones de platos a la vista del cliente se determinan, incluyendo en la oferta gastronómica del establecimiento las que mejor se adapten a las características del mismo y a la demanda potencial.
- 2.3 Los equipos y utensilios necesarios se determinan, comprobando el estado y número de los disponibles y previendo posibles adquisiciones en función de la rotación establecida.
- 2.4 Las fichas técnicas de elaboración de cada uno de los platos confeccionados a la vista del cliente se formalizan incluyendo en cada una los ingredientes, proceso de elaboración, técnicas de manipulación y pautas de presentación.
- 2.5 La decoración de la zona del establecimiento destinada al consumo de alimentos y bebidas se propone, considerando el equipo humano, mobiliario, equipamiento, utensilios y posibles gastos imprevistos.
- 2.6 Los procedimientos de control necesarios se diseñan, potenciando así la mejor coordinación de recursos y tareas.

## ***3. Diseñar y organizar los procesos de montaje, servicio y postservicio de banquetes y eventos especiales en función de la tipología y oferta gastronómica del establecimiento, de modo que se cumplan los objetivos del mismo y se satisfagan las expectativas del cliente.***

- 3.1 La información necesaria para planificar el diseño de este tipo de servicios se obtiene de los planes generales del establecimiento y de los objetivos establecidos para el área de su responsabilidad.
- 3.2 Las posibilidades técnicas, organizativas y económicas del establecimiento se evalúan, obteniendo así una visión global e



- integrada de la prestación de este tipo de servicios y su implicación en el resto de las actividades cotidianas.
- 3.3 La coordinación entre los departamentos implicados en el proceso se establece, determinando los canales de comunicación a utilizar para recabar y transmitir la información que proceda.
  - 3.4 Las técnicas de servicio propias de este tipo de eventos se determinan según criterios de eficacia, economía y productividad, rentabilizando los medios disponibles y contribuyendo a satisfacer las expectativas del cliente.
  - 3.5 La decoración de la zona del establecimiento destinada a banquetes y/o eventos especiales se propone considerando los recursos disponibles: el equipo humano, mobiliario, equipamiento, utensilios y sus gastos derivados.
  - 3.6 La coordinación con los departamentos de administración se planifica, diseñando el procedimiento a aplicar para la elaboración de los presupuestos, aportando datos de su competencia y recabando la información requerida.
  - 3.7 Los procedimientos de control necesarios se diseñan, potenciando así la mejor coordinación de recursos y tareas entre los departamentos implicados.

**4. Definir o colaborar en la implantación del protocolo de acogida al cliente, de la presentación de la oferta gastronómica y de atención a posibles reclamaciones para fidelizar al público objetivo y cumplir con los objetivos económicos de la empresa.**

- 4.1 Las normas de protocolo se establecen, o se implantan en su caso, para su posterior aplicación en función del establecimiento, del tipo de evento, de la fórmula de restauración y del servicio gastronómico correspondiente.
- 4.2 Las normas de protocolo seleccionadas se transmiten al personal dependiente de forma clara, asegurándose de su comprensión y de su aplicación.
- 4.3 El procedimiento de atención a posibles quejas y reclamaciones se diseña, considerando que se efectúen de forma personal para dar respuesta positiva a las demandas de los clientes sin contravenir las normas de 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 **UC1098\_3: Diseñar procesos de servicio en restauración**. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales que aparecen en cursiva y negra:

**1. Departamentos de restauración encargados de atender al cliente durante la elaboración y servicio de alimentos y bebidas**



- Restaurante, bar y cafetería como departamentos y como establecimientos: definición, clasificación, categorías y nuevas tendencias.
- Instalaciones, mobiliario y equipos básicos para el servicio de alimentos y bebidas tanto en barra como en mesa: clasificación, descripción, funciones y aplicaciones, ubicación y distribución, procedimientos y modos de operación, mantenimiento y control.
- Cubertería, cristalería y vajilla: clasificación y descripción. Mantelería: tipos.
- Introducción al sistema de producción de alimentos y vocabulario específico. Información gastronómica: cocina regional e internacional.

## **2. Locales, servicios especiales y eventos en restauración**

- Locales de restauración: instalaciones y escaparates del establecimiento.
- Características del área destinada a la celebración de los servicios especiales o eventos: decoración, acondicionamiento de las instalaciones, ambientación lumínica y musical, regulación de temperatura u otras.
- Servicios especiales o eventos en restauración: servicios tipo buffet, banquetes, autoservicio y otros. Nuevas tendencias en restauración.
- Caracterización y organización de servicios especiales o eventos en restauración.

## **3. Mobiliario, instalaciones y equipo de la zona de servicio de alimentos y bebidas**

- Áreas del establecimiento de restauración dedicadas al servicio de alimentos y bebidas: sala, barra, autoservicio, otras.
- Técnicas, procedimientos y modos de operación, mantenimiento y control.
- Instalaciones, mobiliario y equipos básicos: clasificación, descripción y medidas básicas según características, funciones y aplicaciones; ubicación y distribución en planta; cálculos y dotaciones de material.
- Comunicación y coordinación interdepartamental.

## **4. Procesos de servicio, en barra y en mesa, de alimentos y bebidas en establecimientos de restauración**

- Estimación de necesidades de recursos humanos y materiales.
- El preservicio: proceso y secuencia de operaciones más importantes; descripción, documentación, preparación de material y montaje de barras y mesas y diseño de la decoración y ambientación. El servicio: según tipo de establecimiento y fórmula de restauración, procesos y normas generales.
- La comanda. Sistema de comanda tradicional y de ticket de impresión. Marcaje de cubiertos, tipos de servicios, desbarase y otros.
- El postservicio: descripción de tipos y modalidades, supervisión de instalaciones y equipamiento, secuencia de operaciones; estudio de tiempos, recorridos y procesos. Confección de horarios y turnos de trabajo.
- La facturación y el cobro: sistemas de cobro, liquidaciones, caja del día, diario de producción e informe de ventas.

## **5. Elaboraciones culinarias y acabado de platos a la vista del cliente**

- Clasificación y descripción de elaboraciones culinarias significativas de ofertas gastronómicas propias del bar-cafetería y de platos elaborados a la vista del cliente de la cocina regional e internacional.



- Presentación y decoración de elaboraciones culinarias: características organolépticas de los géneros y sus posibles combinaciones, fases de los procesos, puntos críticos en la ejecución y control de resultados.

## **6. Protocolo de servicio en hostelería**

- Eventos de diferentes ámbitos y tipologías: cócteles, aperitivos, recepciones, coffé break, buffet, y otros. Concepto de protocolo de servicio: origen, clases, utilidad y usos sociales.
- El protocolo en los banquetes y en la mesa: formas y colocación de mesas y organización de presidencias, metodología habitual de ubicación de comensales, planos de mesa y meseros, entre otros.
- El protocolo institucional tradicional y la necesidad de un protocolo empresarial.
- Análisis y aplicación de las técnicas de protocolo más habituales y presentación personal: normas reguladoras, precedencias, tratamientos, colocación de participantes en presidencias y en actos, banderas. Protocolo en la organización de eventos en restauración: aperitivos, cócteles, recepciones, banquetes y otros.

### **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 interés por el conocimiento amplio de la organización y sus procesos.
- Responsabilizarse del trabajo que desarrolla y del cumplimiento de los objetivos.
- Proponerse objetivos retadores que supongan un nivel de rendimiento y eficacia superior al alcanzado previamente.
- Demostrar un buen hacer profesional en el diseño de procesos de servicio en restauración.
- Respetar los procedimientos y normas internas de la empresa.
- Adaptarse a la organización integrándose en el sistema de relaciones técnico-profesionales.

## **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 "UC1098\_3: Diseñar procesos de servicio 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 diseñar y planificar los procesos de distintos tipos de servicio en un establecimiento de restauración de categoría y capacidad media, dotado de cuatro salones, en los que simultáneamente se prestan distintos tipos de servicio. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

1. Diseñar los "estándares" de funcionamiento para prestar los servicios contratados en cada salón.
2. Planificar el montaje y la decoración de cada salón (mise en place, protocolo, técnicas de servicio y pos servicio).
3. Elaborar el contenido del breafing.

#### **Condiciones adicionales:**

- En el salón número uno: se planificará un servicio americano o la inglesa, menú o carta.
- En el salón número dos: un servicio de comida con posibilidad de incluir elaboraciones a la vista del cliente.
- En el salón número tres: un servicio de bufet.
- En el salón número cuatro: un servicio de banquete.
- Se aportará documentación y/o información referente al supuesto establecimiento de restauración en el que se prestan los distintos tipos de servicios simultáneamente, las características y medidas físicas de los salones, la tipología de negocio y los recursos disponibles (tanto humanos como materiales).

- La orden de servicio de cada uno de los salones, con los datos referentes a la oferta gastronómica concertada, el número de comensales, hora programada para el servicio del día, tipo de servicio, y cuantos datos pudieran ser relevantes.
- 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>Adecuación del diseño de los "estándares" de funcionamiento para los diferentes tipos de servicio.</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Obtención de información sobre la tipología de negocio, y objetivos económicos y comerciales.</li><li>- Identificación, sobre los planos, de la localización y las características de los salones.</li><li>- Interpretación de la orden de servicio de cada salón y de los recursos, tanto humanos como materiales.</li><li>- Determinación de las necesidades de personal y dotación material.</li><li>- Definición de pautas de coordinación con el resto de los departamentos implicados.</li><li>- Diseño de procedimientos de control para la adecuación entre tareas y recursos.</li><li>- Diseño del protocolo de atención a posibles quejas y/o reclamaciones.</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala A.</i></p>



<p><i>Rigor en la planificación del montaje y la decoración de cada salón (mise en place, protocolo, técnicas de servicio y pos servicio)..</i></p>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Establecimiento de las fases y puntos críticos del servicio a prestar en cada salón.</li><li>- Distribución de los recursos necesarios para cada salón.</li><li>- Propuesta de decoración de la zona destinada al servicio.</li><li>- Determinación de las técnicas de servicio para cada espacio (mise en place, servicio y pos servicio).</li><li>- Implantación de las normas de protocolo específicas para cada acto.</li><li>- Manejo de equipos informáticos.</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala B.</i></p>
<p><i>Idoneidad en la elaboración del "briefing".</i></p>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Recopilación de los datos operativos para el desarrollo del "briefing" en cuanto a:<ul style="list-style-type: none"><li>· Departamentos implicados, distribución de los espacios, del personal y medios materiales.</li><li>· Turno y horario de cada uno de los componentes de la brigada.</li><li>· Explicación de las distintas ofertas gastronómicas a servir en cada salón (en cuanto a composición, elaboración, emplatado, servicio y desbarasado).</li></ul></li><li>- Distribución de tareas entre el personal para decorar cada salón.</li><li>- Montaje, técnicas de servicio y aplicación de los protocolos definidos para cada salón.</li><li>· Procedimiento de atención a las posibles quejas/reclamaciones que pudieran surgir.</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala C.</i></p>
<p><i>Cumplimiento del tiempo establecido en función del empleado por un o una profesional.</i></p>	<p><i>El umbral de desempeño competente, permite una desviación del 20% en el tiempo establecido.</i></p>

## Escala A

4

*Para diseñar los "estándares" de los diferentes tipos de servicio que se prestan simultáneamente en un establecimiento de restauración, extrae información objetiva sobre la tipología de negocio, sus objetivos económicos y comerciales, de la localización y características de los salones, de la orden de servicio de cada uno de ellos y de los medios disponibles, tanto humanos como materiales. Determina los recursos humanos y de material necesarios, comprobando la disponibilidad de los existentes y proponiendo, en su caso, la ampliación temporal de los mismos. Define pautas de coordinación con el resto de los departamentos implicados. Diseña procedimientos de control para la coordinación entre tareas y recursos. Define el procedimiento de atención a posibles quejas y/o reclamaciones considerando que se efectúen de forma personal para dar respuesta positiva a las demandas de los clientes sin contravenir las normas de la empresa.*

3	<p><i>Para diseñar los “estándares” de los diferentes tipos de servicio que se prestan simultáneamente en un establecimiento de restauración, extrae información objetiva sobre: la tipología de negocio, sus objetivos económicos y comerciales, de la localización y características de los salones, de la orden de servicio de cada uno de ellos y de los recursos disponibles. Determina las necesidades humanas y materiales necesarios, comprobando la disponibilidad de los existentes y proponiendo, en su caso, la posible ampliación temporal de los mismos. Define pautas de coordinación con el resto de los departamentos implicados, considerando las características y necesidades de cada uno de ellos. Define el procedimiento de atención a posibles quejas y/o reclamaciones haciendo especial énfasis en que se efectúen de forma personal para dar respuesta positiva a las demandas de los clientes.</i></p>
2	<p><i>Para diseñar los “estándares” de los diferentes tipos de servicio que se prestan simultáneamente en un establecimiento de restauración, no extrae información objetiva sobre la tipología de negocio, sus objetivos económicos y comerciales, ni tiene en cuenta la localización y características de los salones, aunque recurre a la orden de servicio de cada uno de ellos. Determina los recursos necesarios, pero no comprueba la disponibilidad de los existentes. Define pautas de coordinación con el resto de los departamentos implicados sin tener en cuenta las peculiaridades de cada uno de ellos.</i></p>
1	<p><i>No diseña los “estándares” de los diferentes tipos de servicio que se prestan simultáneamente en un establecimiento de restauración.</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 planificar el montaje de cada salón, establece las fases y puntos críticos del servicio a prestar en cada uno de ellos. Distribuye los recursos necesarios para cada salón y propone la decoración de la zona destinada al servicio de alimentos y bebidas considerando el equipo humano, mobiliario, equipamiento, utensilios y posibles gastos imprevistos. Define los procesos de servicio para cada espacio (mise en place, servicio y pos servicio), según criterios de eficacia, economía y productividad rentabilizando los recursos disponibles y contribuyendo a satisfacer las expectativas del cliente. Determina las normas de protocolo específicas para cada acto y las transmite al personal dependiente de forma clara, asegurándose de su comprensión y de su aplicación. Maneja con habilidad y soltura las aplicaciones informáticas específicas de su actividad profesional.</i></p>
3	<p><i>Para planificar el montaje de cada salón, establece las fases y puntos críticos del servicio a prestar en cada uno de ellos. Distribuye los recursos necesarios para cada salón y propone la decoración de la zona destinada al servicio de alimentos y bebidas considerando el equipo humano, mobiliario, equipamiento y utensilios disponibles. Define los procesos de servicio para cada espacio (mise en place, servicio y pos servicio), según criterios de eficacia, economía y productividad rentabilizando los recursos disponibles. Determina las normas de protocolo específicas para cada acto y las transmite al personal dependiente de forma clara, asegurándose de su comprensión y de su aplicación. Maneja con habilidad las aplicaciones informáticas específicas de su actividad profesional.</i></p>
2	<p><i>Para planificar el montaje de cada salón, no establece las fases ni los puntos críticos del servicio a prestar en cada uno de ellos. Distribuye los recursos necesarios para cada salón y propone la decoración de la zona destinada al servicio de alimentos y bebidas sin considerar el equipo humano, mobiliario, equipamiento y utensilios disponibles. Define los procesos de servicio para</i></p>

	<i>cada espacio (mise en place, servicio y pos servicio), sin tener en cuenta el rentabilizar los recursos disponibles. No determina las normas de protocolo específicas para cada acto.</i>
1	<i>No planifica el montaje y la decoración de cada salón del establecimiento de restauración.</i>

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

### Escala C

4	<i>Para elaborar el "breafing" de servicio recopila todos los datos operativos en cuanto a la intervención de los departamentos implicados, la distribución de los espacios, la dotación y ubicación de los equipos y el horario de cada turno de los componentes de la brigada. Describe pormenorizadamente las distintas ofertas gastronómicas a servir en cada salón (en cuanto a composición, elaboración, emplatado, servicio y desbarasado). Distribuye tareas entre el personal a su cargo para decorar y montar cada salón. Explica los diferentes tipos de servicio, en cuanto a técnicas y protocolos a utilizar en cada salón, así como el procedimiento a seguir en cuanto a la atención de las posibles quejas y/o reclamaciones que pudieran surgir.</i>
3	<i>Para elaborar el "breafing" de servicio recopila todos los datos operativos en cuanto a la intervención de los departamentos implicados, la distribución de los espacios, la dotación y ubicación de los equipos y el horario de cada turno de los componentes de la brigada. Describe generalizadamente las distintas ofertas gastronómicas a servir en cada salón (en cuanto a composición, elaboración, emplatado, servicio y desbarasado). Distribuye las tareas para decorar y montar cada salón. Explica los diferentes tipos de servicio, en cuanto a técnicas y protocolos a utilizar para cada salón, así como el procedimiento a seguir en cuanto a la atención de las posibles quejas y/o reclamaciones que pudieran surgir.</i>
2	<i>Para elaborar el "breafing" recopila todos los datos operativos en cuanto a la intervención de los departamentos implicados, la distribución de los espacios, la dotación y ubicación de los equipos y el horario de cada turno de los componentes de la brigada. Describe generalizadamente las distintas ofertas gastronómicas a servir en cada salón (en cuanto a composición, elaboración, emplatado, servicio y desbarasado). Efectúa el reparto de tareas para decorar y montar cada salón. Explica las técnicas y protocolos de servicio a utilizar en cada salón, así como el procedimiento a seguir en cuanto a la atención de las posibles quejas y/o reclamaciones que pudieran surgir.</i>
1	<i>No elabora el "breafing" de servicio.</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.

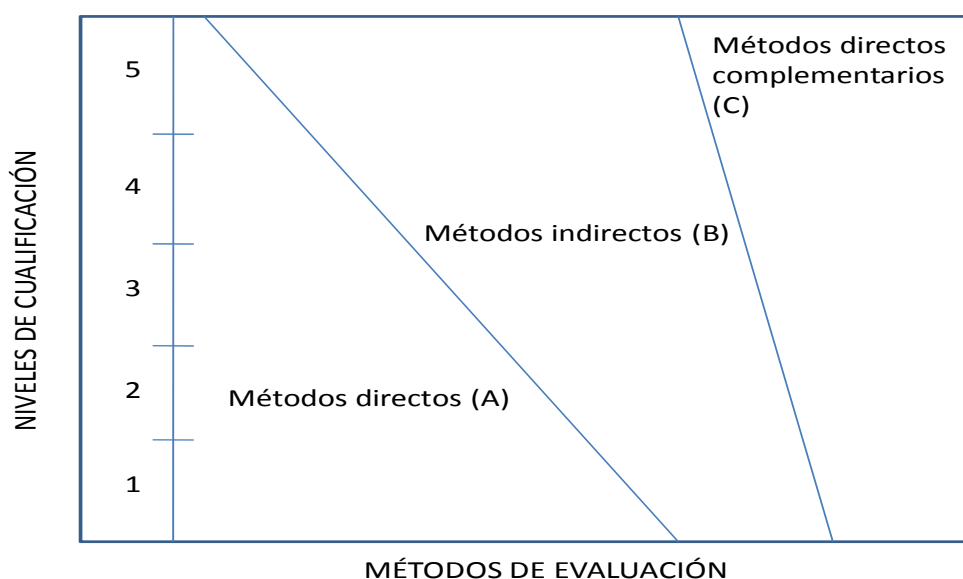
La selección de métodos de evaluación que deben realizar las Comisiones de Evaluación será específica para cada persona candidata, y dependerá fundamentalmente de tres factores: nivel de cualificación de la unidad de

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).



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 diseño de procesos de servicio 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 “3” 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.