



GUÍA DE EVIDENCIA DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA

“UC2298_2: Desarrollar el proceso del servicio de alimentos y bebidas en barra y mesa”

**CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: SERVICIOS DE
RESTAURANTE, BAR Y CAFETERÍA**

Código: HOT679_2

NIVEL: 2



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 -crystalería, 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 billeteaje 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:

<i>Criterios de mérito</i>	<i>Indicadores, escalas y umbrales de desempeño competente</i>
<i>Rigor en el análisis de la información aportada.</i>	<ul style="list-style-type: none">- 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. <p><i>El umbral de desempeño competente requiere un margen de error no superior al 25% del resultado final.</i></p>
<i>Idoneidad en la ejecución de las operaciones propias de la mise en place.</i>	<ul style="list-style-type: none">- 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. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala A.</i></p>
<i>Efectividad en la prestación del servicio.</i>	<ul style="list-style-type: none">- 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. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala B.</i></p>
<i>Cumplimiento de las normativas aplicables de manipulación e higiene de los alimentos, y de riesgos laborales y medioambientales.</i>	<p><i>El umbral de desempeño competente, requiere el cumplimiento total del procedimiento establecido.</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	<p><i>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.</i></p>
3	<p><i>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.</i></p>
2	<p><i>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.</i></p>
1	<p><i>No efectúa las operaciones propias de la mise en place.</i></p>

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 acomodarlo 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 acomodarlo 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 acomodarlo lo antes posible aunque no cuida la apariencia personal. Entrega la carta/menú aleatoriamente, sin seguir el protocolo de

	<i>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.</i>
1	<i>No presta el servicio de alimentos y bebidas en el 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.

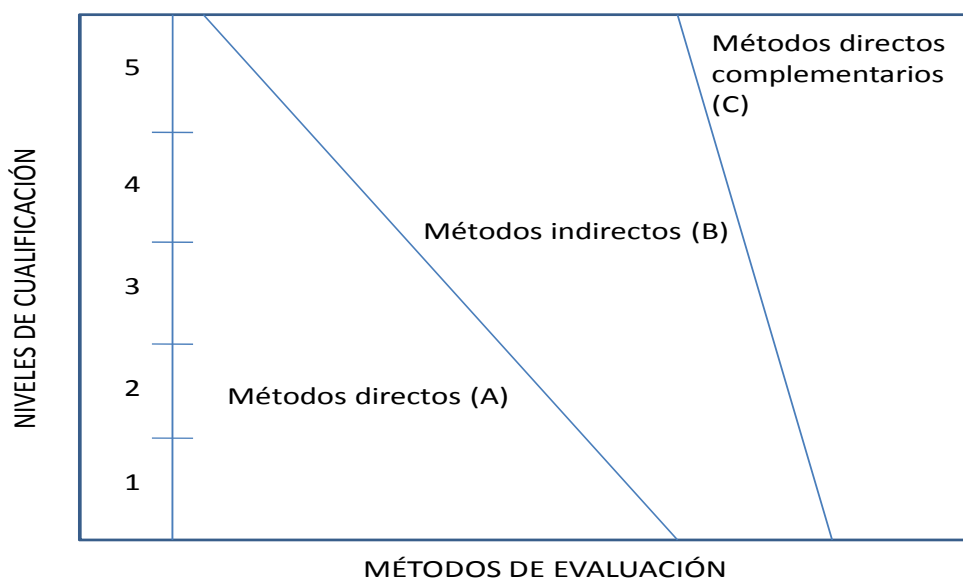
La selección de métodos de evaluación que deben realizar las Comisiones de Evaluación será específica para cada persona candidata, y dependerá fundamentalmente de tres factores: nivel de cualificación de la unidad de competencia, características personales de la persona candidata y evidencias de competencia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



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.