GUÍA DE EVIDENCIAS DEL ESTÁNDAR DE COMPETENCIAS PROFESIONALES

"UC1048_2: Servir vinos y prestar información básica sobre los mismos"

1. ESPECIFICACIONES DE EVALUACIÓN DEL ESTÁNDAR DE COMPETENCIAS PROFESIONALES.

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 los elementos de la competencia (EC) e indicadores de calidad (IC) del ECP1048_2: Servir vinos y prestar información básica sobre los mismos.

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

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

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

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

a) Especificaciones relacionadas con el “saber hacer”.

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

Nota: A un dígito se indican las actividades profesionales expresadas en los elementos de la competencia del estándar de competencias profesionales, y dos dígitos las reflejadas en los indicadores de calidad.

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

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

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

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

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

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

b) Especificaciones relacionadas con el "saber".

La persona candidata, en su caso, deberá demostrar que posee los conocimientos técnicos (conceptos y procedimientos) que dan soporte a las actividades profesionales implicadas en los elementos de la competencia del ECP**1048_2: Servir vinos y prestar información básica sobre los mismos.** Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales que aparecen en cursiva y negrita:

1. El vino.

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

2. Cata sencilla de vino.

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

3. Servicio de vinos.

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

4. Atención al cliente en el servicio de vinos.

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

c) Especificaciones relacionadas con el "saber estar".

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

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

1.2. Situaciones profesionales de evaluación y criterios de evaluación.

La situación profesional de evaluación define el contexto profesional en el que se tiene que desarrollar la misma. Esta situación permite al evaluador o evaluadora obtener evidencias de competencia de la persona candidata que incluyen, básicamente, todo el contexto profesional del Estándar de Competencias Profesionales implicado.

Así mismo, la situación profesional de evaluación se sustenta en actividades profesionales que permiten inferir competencia profesional respecto a la práctica totalidad de elementos de la competencia del Estándar de Competencias Profesionales.

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 del "ECP1048_2: Servir vinos y prestar información básica sobre los mismos", se tiene una situación profesional de evaluación y se concreta en los siguientes términos:

1.2.1. Situación profesional de evaluación.

a) Descripción de la situación profesional de evaluación.

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

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

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

Condiciones adicionales:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Escala A

4

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

3

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

2

	Para prestar el servicio de vinos durante el desarrollo de un evento gastronómico, no verifica el funcionamiento y temperatura de los equipos utilizados en el mantenimiento y conservación de los vinos. Cumplimenta el vale de pedido sin considerar las existencias y coloca en la bodeguilla/cava de día los vinos solicitados en función del tipo, añada, características de mantenimiento, rotación y factores de riesgo, respetando las temperaturas de conservación y de servicio. Una vez comienza el servicio muestra la botella al cliente para que dé su conformidad y procede a su apertura, sin seleccionar la herramienta adecuada para ello. No aplica técnicas de servicio específicas para cada vino a servir (decantación, oxigenación, atemperado, conservación en cubitera, u otras). Presta información básica de los vinos servidos en cuanto a características, origen o zona vinícola, bodega y edad o añada pero no potencia la interacción y comprensión suficientes para mejorar el servicio.
1	*No presta el servicio de vinos durante el desarrollo de un evento gastronómico.*

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

2. MÉTODOS DE EVALUACIÓN DE LA ESTÁ NDAR DE COMPETENCIAS PROFESIONALES 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 del estándar de competencias profesionales, 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.

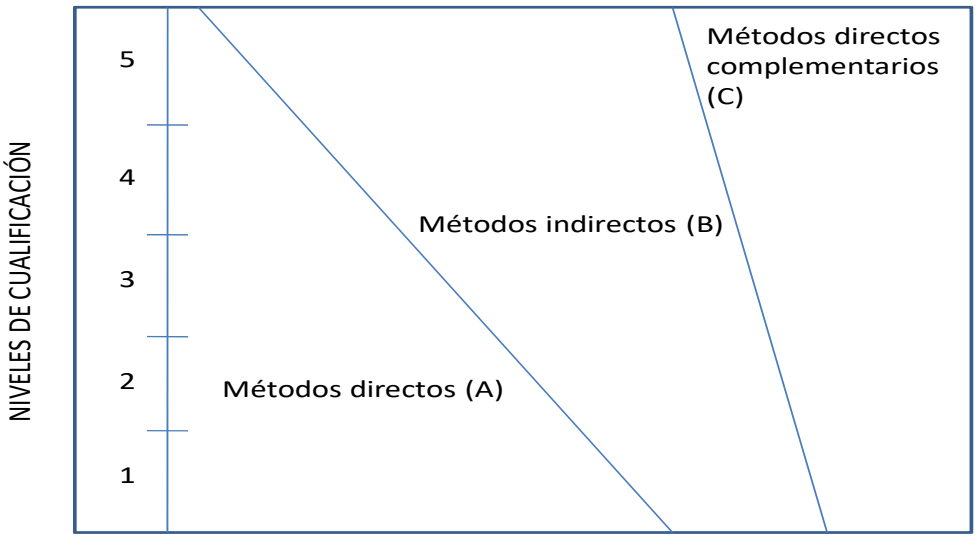
Los métodos que pueden ser empleados en la evaluación de la competencia profesional adquirida por las personas a través de la experiencia laboral, y vías no formales de formación son los que a continuación se relacionan:

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 del ECP. Como puede observarse, a menor nivel, deben priorizarse los métodos de observación en una situación de trabajo real o simulada, mientras que, a niveles superiores, debe priorizarse la utilización de métodos indirectos acompañados de entrevista profesional estructurada.

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

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

2.2. Orientaciones para las Comisiones de Evaluación y Evaluadores.

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

b) En la fase de evaluación siempre se deben contrastar las evidencias indirectas de competencia presentadas por la persona candidata. Deberá tomarse como referente el ECP, 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 los elementos de la competencia 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) Este Estándar de Competencias Profesionales es de nivel “2” y sus competencias tienen componentes manuales, cognitivos y actitudinales. Por sus características, y dado que, en este caso, tiene mayor relevancia el componente de destrezas manuales, en función del método de evaluación utilizado, se recomienda que en la comprobación de lo explicitado por la persona candidata se complemente con una prueba práctica que tenga como referente las actividades de la situación profesional de evaluación. Esta se planteará sobre un contexto reducido que permita optimizar la observación de competencias, minimizando los medios materiales y el

tiempo necesario para su realización, cumpliéndose las normas de seguridad, prevención de riesgos laborales y medioambientales requeridas.

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

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

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

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

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

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

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

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