GUÍA DE EVIDENCIAS DEL ESTÁNDAR DE COMPETENCIAS PROFESIONALES

"ECP1054_2: Disponer todo tipo de servicios especiales en restauración"

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 ECP1054_2: Disponer todo tipo de servicios especiales 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 (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 la disposición de todo tipo de servicios especiales en restauración 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. ***Colaborar, bajo supervisión, en la organización de los recursos disponibles para el montaje de servicios gastronómicos y eventos especiales en restauración adecuándose a los mismos y a las orientaciones recibidas del superior jerárquico.***

   1.1 Las necesidades de medios humanos, mobiliario, equipos, utensilios, productos y materiales necesarios para el montaje y decoración de servicios gastronómicos y/o eventos especiales se determinan, colaborando con el superior jerárquico y en función de los recursos disponibles en el establecimiento de restauración.
   1.2 El espacio físico destinado al montaje del servicio o evento se distribuye, posibilitando que el flujo de trabajo sea lo más rápido posible, en función de la capacidad del local, del tipo de servicio a prestar, del presupuesto económico y de los principios básicos de ergonomía, seguridad e higiene.
   1.3 La documentación necesaria para el buen desarrollo de la prestación de los servicios contratados se formaliza de modo que se asegure la coordinación de recursos y tareas y la transmisión de información a otros departamentos, personas responsables o proveedores externos.
   1.4 Los procedimientos de control se verifican, comprobando que dan respuesta a la capacidad y eficacia de los procesos establecidos para la prestación de los servicios susceptibles de contratación.

2. ***Disponer los equipos, mobiliario y menaje necesarios para prestar los servicios gastronómicos y eventos especiales contratados, en función de la orden de servicio.***

   2.1 El aprovisionamiento de equipos, mobiliario y menaje para el posterior desarrollo de los servicios gastronómicos y eventos especiales se efectúa conforme a la orden de trabajo o procedimiento que la sustituya.
   2.2 Los equipos, mobiliario y menaje se distribuyen en el espacio disponible conforme a lo planificado y teniendo en cuenta las características del tipo de servicio y el número de comensales.
   2.3 El montaje y puesta a punto se efectúa cumpliendo la normativa aplicable higiénico-sanitaria y de riesgos laborales y en función de los recipientes y equipos asignados, de las temperaturas necesarias de conservación y/o mantenimiento de los alimentos y bebidas.
   2.4 Las tareas de limpieza y/o repaso de los enseres se efectúan, aplicando los productos y siguiendo los métodos establecidos.
   2.5 Los medios energéticos establecidos para el proceso se utilizan racionalmente, evitando así costes y desgastes innecesarios.

3. ***Colaborar en la decoración de la zona del establecimiento destinada al consumo de alimentos y bebidas, y montar***

expositores con géneros, productos gastronómicos y demás materiales, de modo que su colocación resulte equilibrada y sea atractiva para los clientes.

3.1 Las técnicas y elementos decorativos se determinan, colaborando con el superior jerárquico, en función de aspectos tales como la oferta gastronómica, los géneros y productos gastronómicos objeto de exposición, el tipo de servicio, tipología de cliente, clase de expositores, estacionalidad y programa de ventas del establecimiento, entre otros.

3.2 Los géneros, productos gastronómicos y demás materiales se seleccionan de forma que se adapten a las características del montaje, utilizando el mobiliario, equipos y utensilios previamente definidos y adecuándose a las existencias y a las necesidades del momento.

3.3 El lugar y orden de colocación de los géneros, productos gastronómicos y demás materiales se establece siguiendo criterios de sabor, tamaño, color, naturaleza del producto y temperatura de conservación, en su caso.

3.4 Los géneros, productos gastronómicos y demás materiales se ubican y ordenan con creatividad e imaginación, siguiendo los criterios previamente establecidos.

3.5 La decoración de expositores de alimentos y bebidas y demás equipos para este tipo de servicios o eventos se ejecuta con sentido artístico y dentro del marco de los estándares y límites económicos fijados por 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 los elementos de la competencia del ECP**1054_2: Disponer todo tipo de servicios especiales en restauración.** Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales que aparecen en cursiva y negrita:

1. Servicios especiales y eventos en restauración.

- Banquetes, servicios de catering, coffee break, cocktail, cenas de gala, barras de degustación y servicios tipo bufé, autoservicio y análogos y nuevas tendencias.
- Caracterización y organización de los servicios especiales y eventos en restauración. La orden de servicio: circuitos internos y externos de información.
- Recursos: humanos y materiales.

2. Instalaciones y equipos básicos para el desarrollo de servicios especiales y eventos en restauración.

- Tipos de instalaciones: móviles, salones, al aire libre, otras.
- Equipos: mobiliario (aparadores, mesas auxiliares), expositores de alimentos y bebidas, equipos de refrigeración (cámaras, armarios portátiles frigoríficos), equipos de calor (baño maría, plancha), carros. Menaje de servicio: loza, cristalería, vajilla, cubertería.
- Lencería: mantelería, servilletas, paños, litos, entre otros.
- Clasificación, descripción y medidas básicas según características, funciones y aplicaciones. Ubicación y distribución.
- Aplicación de técnicas, procedimientos y modos de operación, mantenimiento y control.

3. Montaje y decoración.

- Operaciones de preservicio características: distribución de productos y montaje.
- Tipos de montaje: teatro, escuela, espiga, hollow square, imperial, u-shape, montaje de gala, y otros. Ambientación: lumínica, ambiental, musical.
- Técnicas sencillas de decoración.
- Normativa aplicable de prevención de riesgos laborales. Normativa aplicable de higiene y manipulación de alimentos.
- Técnicas específicas de servicio al comensal. Protocolo de servicio en los eventos especiales.
- Ejecución de operaciones de postservicio características.
- Limpieza: sistemas, métodos, procedimientos y productos.

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:

- Interpretar y ejecutar instrucciones de trabajo referidas al montaje de servicios especiales en restauración.
- Habituarse al ritmo de trabajo de la empresa.
- Finalizar el trabajo en los plazos establecidos.
- Participar y colaborar activamente en el equipo de trabajo.
- Demostrar cordialidad, amabilidad y actitud conciliadora y sensible hacia los demás.
- Proponer alternativas con el objetivo de mejorar resultados.

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 "ECP1054_2: Disponer todo tipo de servicios especiales 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 montar varios salones en un establecimiento de restauración, de categoría y capacidad medias, para prestar distintos tipos de servicios gastronómicos y/o eventos especiales. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

1. Obtener información de la orden de servicio de cada evento gastronómico concertado.

2. Colaborar en la organización de los recursos disponibles (medios humanos, mobiliario, equipos, utensilios, productos y materiales) necesarios para el montaje de los salones y la prestación del servicio.

3. Montar uno o varios salones.

Condiciones adicionales:

- Se aportarán tantas órdenes de servicio como supuestos eventos contratados en las que se detallarán los datos necesarios, tales como, número de asistentes, oferta gastronómica, carta de bebidas, hora de inicio y de finalización 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:

Criterios de mérito	*Indicadores, escalas y umbrales de desempeño competente*
Rigor en el análisis de la información obtenida sobre las características del establecimiento y de los eventos gastronómicos.	- De la tipología de establecimiento. - De los recursos existentes, tanto humanos como materiales. - De las características de cada salón (espacio físico disponible, barreras arquitectónicas, accesos, etc.). - De los diferentes eventos concertados y de la oferta gastronómica a servir en cada uno de ellos. - Del número de asistentes, hora de inicio y posible hora de finalización. *El umbral de desempeño competente requiere un margen de error no superior al 25% del resultado final.*
Eficiencia en la colaboración con el superior jerárquico para la organización de los recursos existentes en el establecimiento.	- Deducción de los recursos necesarios para dar cobertura a cada servicio gastronómico. - Distribución del espacio físico de cada salón. - Propuesta de técnicas y elementos decorativos. - Propuesta de lugar y orden de colocación de los géneros, productos gastronómicos y demás materiales. - Propuesta de decoración de expositores de alimentos, bebidas, equipos y útiles necesarios. *El umbral de desempeño competente requiere un margen de error no superior al 25% del resultado final.*
Eficacia en el montaje y puesta a punto del salón/salones.	- Aprovisionamiento de todos los elementos necesarios para realizar la mise en place. - Distribución y montaje de los equipos y mobiliario: mesas, sillas, aparadores, expositores de alimentos y/o bebidas,

	entre otros. - Limpieza y repaso del menaje de servicio: loza, cristalería, vajilla, cubertería, etc. - Aplicación de técnicas de montaje propias de este tipo de servicios: teatro, escuela, espiga, imperial, entre otros. - Vestido con prendas de lencería (muletones, manteles, cubremanteles, u otros) el mobiliario que lo precise. - Marcado y decoración de las mesas y expositores de frío y calor, en caso de que los hubiera. - Utilización de los medios energéticos establecidos. *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 montar y poner a punto los salones destinados a prestar el servicio de alimentos y bebidas en todo tipo de servicios especiales en restauración, aprovisiona todos los elementos necesarios para realizar la mise en place conforme a la orden de trabajo dada, optimizando tiempos y manejando las posibles cargas (tableros, mesas, sillas) de tal manera que no supongan un sobreesfuerzo que cause fatiga muscular. En el espacio disponible, siguiendo indicaciones de la orden de trabajo, distribuye y coloca los equipos y mobiliario: mesas, sillas, aparadores, expositores de alimentos y/o bebidas, entre otros, respetando los principios básicos de ergonomía, seguridad e higiene. Limpia y repasa el menaje de servicio: loza, cristalería, vajilla, cubertería, etc., utilizando los productos y siguiendo el método establecido. Aplica las técnicas de montaje propias de este tipo de servicios: teatro, escuela, espiga, imperial, entre otros, preservando en todo momento el material de posibles golpes o caídas y su propia integridad personal. 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, en función de las necesidades de la oferta gastronómica concertada. Utiliza los medios energéticos establecidos para el proceso, racionalmente, evitando costes y desgastes innecesarios.*
3	*Para montar y poner a punto los salones destinados a prestar el servicio de alimentos y bebidas en todo tipo de servicios especiales en restauración, aprovisiona los elementos necesarios para realizar la mise en place conforme a la orden de trabajo dada, optimizando tiempos y manejando las posibles cargas (tableros, mesas, sillas) de tal manera que no supongan un sobreesfuerzo que cause fatiga muscular. En el espacio disponible, siguiendo*

	indicaciones de la orden de trabajo, distribuye y coloca los equipos y mobiliario: mesas, sillas, aparadores, expositores de alimentos y/o bebidas, entre otros, respetando los principios básicos de ergonomía, seguridad e higiene. Limpia y repasa el menaje de servicio: loza, cristalería, vajilla, cubertería, etc., utilizando los productos y siguiendo el método establecido. Aplica las técnicas de montaje propias de este tipo de servicios: teatro, escuela, espiga, imperial, entre otros, preservando el material de posibles golpes o caídas y su propia integridad personal. Cubre con prendas de lencería (muletones, manteles, cubremanteles, entre otros) el mobiliario que lo precise, cuidando de que en su aspecto final se siga apreciando que la prenda esté limpia y planchada. Marca y decora las mesas y los expositores de frío y calor, en caso de que los hubiera, en función de las necesidades de la oferta gastronómica concertada descuidando algún aspecto secundario. Utiliza los medios energéticos establecidos para el proceso, evitando costes y desgastes innecesarios.
2	*Para montar y poner a punto los salones destinados a prestar el servicio de alimentos y bebidas en todo tipo de servicios especiales en restauración, aprovisiona los elementos necesarios para realizar la mise en place sin tener en cuenta la orden de trabajo dada, optimizando tiempos aunque no maneja las posibles cargas (tableros, mesas, sillas) de tal manera que no supongan un sobreesfuerzo que cause fatiga muscular. En el espacio disponible, sin tener en cuenta las indicaciones de la orden de trabajo, distribuye y coloca los equipos y mobiliario: mesas, sillas, aparadores, expositores de alimentos y/o bebidas, entre otros. Limpia y repasa el menaje de servicio: loza, cristalería, vajilla, cubertería, etc., utilizando los productos y siguiendo el método establecido. Aplica las técnicas de montaje propias de este tipo de servicios: teatro, escuela, espiga, imperial, entre otros, preservando el material de posibles golpes o caídas y su propia integridad personal. Cubre con prendas de lencería (muletones, manteles, cubremanteles, entre otros) el mobiliario que lo precise, sin cuidar que en su aspecto final se siga apreciando que la prenda esté limpia y planchada. Marca y decora las mesas y los expositores de frío y calor, en caso de que los hubiera, en función de las necesidades de la oferta gastronómica concertada descuidando algún aspecto secundario. Utiliza los medios energéticos establecidos para el proceso.*
1	*No monta ni pone a punto los salones destinados a prestar el servicio de alimentos y bebidas en todo tipo de servicios especiales en restauración*

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.

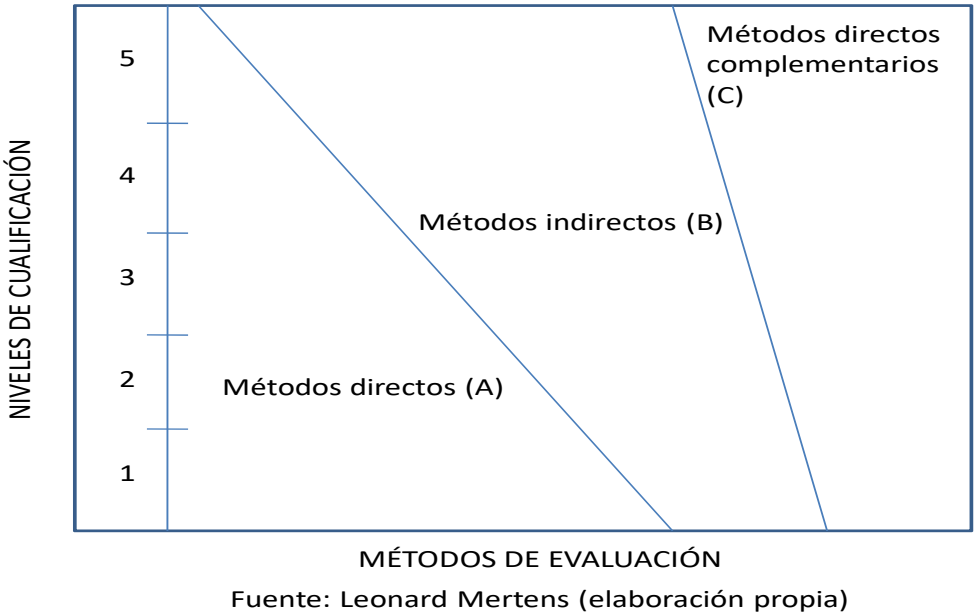
2.1. Métodos de evaluación y criterios generales de elección.

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 disponer todo tipo de servicios especiales 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 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:

- Sería aconsejable que al menos se dieran las particularidades de cuatro salones y aunque de todos ellos tuviera que identificar las necesidades de recursos, sólo se procediera al montaje de uno de ellos.

- En la SPE se hace referencia al montaje de “salones”, situación fácilmente extrapolable al montaje de un espacio físico exterior.