GUÍA DE EVIDENCIAS DEL ESTÁNDAR DE COMPETENCIAS PROFESIONALES

"ECP1103_3: Supervisar y desarrollar procesos de servicio 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 ECP1103_3: Supervisar y desarrollar 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 (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 supervisión y desarrollo de procesos de servicio 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. Organizar y supervisar el proceso de servicio de alimentos y bebidas en restauración para asegurar la calidad y fluidez del

mismo, prestando asistencia técnica y operativa cuando sea necesario.

1.1 El acondicionamiento de los equipos, mobiliario y menaje del área o zona del establecimiento donde se ofrece el servicio de restauración se supervisa, comprobando que se ajusta a las normas establecidas y al tipo de servicio concertado.

1.2 La charla de inicio (briefing o reunión pre-servcio) para el funcionamiento del día se dirige, transmitiendo al equipo de trabajo la información relativa a la oferta de alimentos y bebidas servida en el establecimiento así como promociones, sugerencias del día, ingredientes y proceso de elaboración, entre otras.

1.3 El aprovisionamiento de cambio para la caja registradora, el arqueo de caja, el inicio y configuración del Terminal de Punto de Venta y los diferentes equipos utilizados para el cobro se comprueban, verificando su consonancia con las necesidades, categoría y previsiones de venta del establecimiento.

1.4 El sistema de reservas mediante técnicas de tele marketing se gestiona, en su caso, comprobando la reserva efectuada una vez el cliente llegue al establecimiento y ofreciéndole el trato correspondiente.

1.5 La "acogida al cliente" se efectúa saludando y dando la bienvenida cordialmente mediante frases estandarizadas, acompañando y acomodándole en la mesa asignada, prestando la información relativa a la oferta gastronómica del establecimiento y asesorándole cuando lo solicite.

1.6 La toma de comanda se efectúa relacionando el producto solicitado con la ubicación del comensal en la mesa a fin de evitar interrupciones, el sorteo de platos y posibles equívocos durante el desarrollo del servicio, y especificando fecha, número de platos, de mesa, y de comensales.

1.7 El desarrollo del servicio se controla prestando asistencia técnica cuando se requiera y supervisando que el equipo aplique el protocolo establecido con el fin de ofrecer un servicio eficaz y de calidad.

1.8 La cuenta se confecciona a petición del cliente, verificando que se corresponde con los alimentos, bebidas y/o complementos servidos.

1.9 La "despedida al cliente" se efectúa de manera cordial, agradeciendo su visita mediante frases estandarizadas.

1.10 Las operaciones de post servicio se coordinan con los distintos departamentos según las normas establecidas, de manera que se mantengan y adecúen instalaciones, equipos y géneros para posteriores servicios.

2. Supervisar, en su caso, la elaboración y acabado de platos a la vista del cliente para ofrecer un servicio acorde con la categoría del establecimiento, prestando asistencia técnica cuando sea necesario.

2.1 El proceso de aprovisionamiento interno de géneros y la puesta a punto de utensilios varios para la preparación y presentación de elaboraciones culinarias propias de ofertas gastronómicas de bar-cafetería y/o platos a

la vista del cliente se verifica, comprobando que se corresponde con las fichas técnicas de elaboración y las necesidades del servicio.

2.2 La carta de platos elaborados a la vista del cliente se oferta de acuerdo con la definición del producto y asesorando al comensal siempre que lo solicite de modo que se satisfagan sus expectativas.

2.3 El empleo de las técnicas de manipulación (como pelado, desespinado, trinchado, u otras) y las técnicas de cocinado (salteado, rehogado, flambeado u otras), se supervisan verificando que se ejecutan de forma elegante y correcta, utilizando los instrumentos adecuados y cuidando especialmente que no manchen, quemen o perjudiquen al cliente.

2.4 El empleo de las técnicas de servicio establecidas para el emplatado y presentación de la elaboración confeccionada se supervisan comprobando que se ejecutan siguiendo el procedimiento establecido, prestando asistencia técnica cuando sea necesario.

2.5 Las posibles observaciones o sugerencias de los clientes sobre la elaboración y presentación de los platos, o sobre sus curiosidades y gustos gastronómicos se atienden personalmente y se trasladan a los departamentos implicados para la toma de decisiones en cuanto a variación del plato o incorporación de novedades.

2.6 La comunicación entre los diferentes departamentos se mantiene en todo momento y se coordina con el responsable de cocina, optimizando los recursos disponibles y corrigiendo cualquier posible error durante el servicio.

2.7 La normativa de manipulación de alimentos se cumple durante todo el proceso vigilando su aplicación y corrigiendo prácticas que puedan producir intoxicaciones alimentarias.

3. Supervisar los procesos de montaje de salones o espacios destinados a clientes y expositores para géneros y elaboraciones culinarias en el marco de cualquier tipo de servicio gastronómico o evento especial en restauración, prestando asistencia técnica si fuera necesario.

3.1 La información del servicio a prestar y de los posibles eventos contratados se obtiene, consultando el libro de reservas, sistemas informatizados de reservas, calendario laboral y previsiones climatológicas, entre otras.

3.2 Los recursos para el montaje de servicios gastronómicos y/o eventos en restauración se organizan adecuándose a los medios disponibles y en función de las características del local y del tipo de servicio de ofertado.

3.3 El equipo de sala se distribuye y coordina asignando las tareas a desarrollar en función de las actividades propias del servicio o evento contratado.

3.4 La disposición y ubicación de los equipos, mobiliario y menaje necesarios para prestar el servicio o evento contratado se determinan en función de la orden de servicio.

3.5 La decoración de la zona y de los expositores destinados al consumo de alimentos y bebidas se diseña verificando que la colocación de géneros, productos gastronómicos y demás elementos (servilletas,

cubertería, piezas de loza y cristalería, artículos de decoración, y otros) resulte equilibrada y sea atractiva para los clientes.

3.6 Las técnicas y los elementos decorativos a emplear se determinan, comprobando que cumplen con la normativa higiénico sanitaria y que dan respuesta a la oferta y a los géneros y productos gastronómicos objeto de exposición, al tipo de servicio, a los expositores, la estacionalidad y al programa de ventas del establecimiento, entre otros.

3.7 Los procedimientos de control se definen, comprobando que dan respuesta a la capacidad y eficacia de los procesos establecidos para la prestación de los servicios.

4. Supervisar la realización de actos y eventos gastronómicos en restauración para optimizar los recursos y las instalaciones del establecimiento cumpliendo con los requisitos de protocolo en la mesa y fines a los que debe servir.

4.1 El protocolo de servicio a ejecutar se planifica en función del evento contratado y de las características de las personas asistentes, transmitiéndolo al equipo de sala de forma clara.

4.2 La disposición de las mesas y su ubicación se planifica, comprobando que se ajustan a las características y dimensiones del local y a las necesidades de cada acto o evento.

4.3 El tipo de presidencia se define en función del evento contratado, determinando el montaje, la orientación, el número de comensales y la ubicación de las mesas y del mobiliario requeridos para la prestación del servicio.

4.4 La concesión de presidencias y el orden de invitados se determina, en caso de que no existir indicaciones previas, aplicando las reglas del protocolo establecido para la celebración y considerando el orden de precedencia de cada asistente.

4.5 Los soportes utilizados como mesero, tarjeta individual, paneles u otros se supervisan comprobando que contienen la información necesaria para dar a conocer a los invitados su ubicación exacta.

5. Supervisar el proceso de facturación, cobro, cuadre y liquidación de la recaudación caja para comprobar que el abono de los servicios prestados concuerdan con los tiques emitidos, verificando que se ajusta a los planes de la empresa.

5.1 La operatividad del flujo de caja existente (movimientos de entrada y salida de efectivo, los cambios de moneda, pagos a proveedores y cobros a clientes pendientes de pago) se supervisa, comprobando que el personal que interviene en el proceso cumple con la metodología implementada en la empresa.

5.2 Las operaciones del proceso de facturación se comunican, asegurando la buena praxis de los componentes de la plantilla de sala a la hora de ejecutar movimientos de caja.

5.3 El empleo de equipos, materiales e impresos propios del departamento se supervisa, verificando que se hace buen uso por parte del personal y previendo el mantenimiento periódico de los mismos.

5.4 Los sistemas informáticos y de control del cobro, facturación, cuadre y liquidación de caja, arqueos, pagos y cuentas de clientes se utilizan, comprobando que se ajustan al procedimiento establecido por la entidad como registro y verificación de los resultados económicos obtenidos.

5.5 La ejecución de las acciones previstas para el seguimiento de los cobros y gastos se comprueba, verificando que se ajustan a los planes propuestos por la empresa para la consecución de los objetivos a corto, medio y largo plazo.

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**1103_3: Supervisar y desarrollar procesos de servicio en restauración.** Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales que aparecen en cursiva y negrita:

1. Procesos de preservicio, servicio y postservicio de alimentos y bebidas.

- El preservicio, proceso y secuencia de las operaciones más importantes, descripción y ejecución: el check list o lista de comprobación, documentación, proceso de aprovisionamiento interno, puesta a punto 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, 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.
- Protocolo de servicio en restauración.

2. Servicio de ofertas gastronómicas propias de bar-cafetería y elaboraciones culinarias a la vista del cliente.

- Desayunos, aperitivos, canapés, bocadillos, sándwiches, platos combinados u otros. Esquemas de realización de elaboraciones tipo: fases, riesgos y control de resultados. Expositores de alimentos y barras de degustación en el bar-cafetería.
- Equipos: rechaud, vitrocerámicas móviles, planchas y otros.
- Útiles: sautés, pinzas, sartenes, sifones, cacillos, jarras, y otros.
- Otros: como mesa auxiliar o gueridón, aparador y piezas de lencería (litos, paños, muletones, manteles, cubres).
- Técnicas básicas de cocina y terminología culinaria
- Manipulación y elaboración culinaria a la vista del cliente (pelado, fraccionado, desespinado y trinchado, salteado, flambeado, asado en plancha, u otras).

3. Atención al cliente 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.
- Tipología de clientes: análisis y comparación de las técnicas de comunicación más adecuadas a los diferentes tipos de clientes. Aplicaciones.
- 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. Asesoramiento gastronómico.

- Interpretación de comportamientos básicos en función de tipologías y diferencias culturales. Normas de protocolo y de conducta e imagen personal.
- Técnicas de comunicación y habilidades sociales específicas. Asesoramiento gastronómico especializado.
- Normativa aplicable sobre protección de consumidores y usuarios.
- Las expectativas de los clientes: con respecto a un servicio, la satisfacción de las expectativas como concepto de calidad de un servicio.

5. Venta y facturación de servicios prestados 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.
- La protección de consumidores y usuarios: normativa aplicable en España y la Unión Europea.

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:

- Adaptarse a la organización integrándose en el sistema de relaciones técnico-profesionales.
- Participar y colaborar activamente en el equipo de trabajo.
- Demostrar cordialidad, amabilidad y actitud conciliadora y sensible hacia los demás.
- Tratar al cliente con cortesía, respeto y discreción.
- 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.

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 "ECP1103_3: Supervisar y desarrollar 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 supervisar el desarrollo de un servicio de alimentos y bebidas en un establecimiento de restauración de capacidad y categoría media dotado de economato, cocina con diferentes áreas y salón comedor, prestando asistencia técnica y operativa, y asegurando la buena praxis de los componentes de la plantilla de sala a la hora de ejecutar movimientos de caja. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

1. Supervisar los procesos de pre-servicio, servicio y post-servicio de alimentos y bebidas.

2. Asegurar el cumplimiento, por parte del personal dependiente, de la normativa aplicable que afecta a los procesos del departamento.

3. Optimizar los recursos e instalaciones disponibles para el desarrollo de eventos gastronómicos.

4. Controlar la elaboración y acabado de platos a la vista del cliente.

5. Comprobar la exactitud del cuadre de caja y sus procesos.

Condiciones adicionales:

- Se facilitarán los datos referidos a un tipo de evento representativo, (banquete, brunch, desayuno…) en cuanto a número de personas, composición de menú, y todos aquellos datos que se consideren de interés.

- Durante el desarrollo del servicio, simular que un cliente llega tarde a una mesa en la que el resto ya han iniciado la comida, para que la persona candidata demuestre el procedimiento a seguir tanto en sala como en cocina.

- Ante la queja o reclamación de un cliente, demostrar la capacidad para la resolución del conflicto mediante la actuación personal.

- 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*
Eficiencia en la supervisión de las distintas fases del servicio de alimentos y bebidas.	- Obtención de información sobre el "briefing" de servicio (características, número comensales, horario, tipo de servicio contratado…). - Adjudicación y distribución de recursos materiales y humanos a las diferentes áreas donde se presta el servicio.

	- Aprovisionamiento de cambio para la caja registradora. - Inicio y configuración de TPVs o de los equipos utilizados para la toma de comanda y para el cobro. - Recepción del cliente. - Toma de comandas. - Control del desarrollo del servicio. - Confección de la cuenta y despedida del cliente. - Supervisión de las tareas de post-servicio: desbarase, recogida de géneros y materiales, y otras. *El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala A.*
Eficiencia en la optimización de recursos e instalaciones del establecimiento para el desarrollo de eventos gastronómicos.	- Obtención de información objetiva sobre el evento contratado. - Organización de recursos. - Coordinación entre los departamentos implicados. - Organización del montaje/decoración de la zona y de los expositores de alimentos y bebidas. *El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala B.*
Rigor en el control de elaboración y acabado de platos a la vista del cliente.	- Ofertar la carta de los platos a elaborar a la vista del cliente. - Supervisar al personal dependiente durante el empleo de técnicas de manipulación y técnicas de servicio. - Asistencia técnica y operativa durante el desarrollo del proceso. - Atención personalizada a las observaciones o sugerencias de los clientes. *El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala C.*
Idoneidad en la comprobación de la exactitud del cuadre de caja y sus procesos.	- Comprobación de la operatividad de los terminales de facturación (TPV, ordenadores, impresoras,..). - Comprobación de que el saldo inicial es el establecido por la empresa. - Verificación de la correspondencia entre comandas y facturas emitidas. - Conteo del dinero, anotando el número de unidades de cada valor. - Conteo de los pagos efectuados con tarjeta. - Elaboración de informe. *El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de este criterio en todas las actividades, permitiendo un margen de error de un 25%.*

Cumplimiento del tiempo establecido en función del empleado por una persona profesional.	*El umbral de desempeño competente permite una desviación del 20% del tiempo establecido.*

Escala A

4

Para supervisar el desarrollo del servicio de alimentos y bebidas en un establecimiento de restauración obtiene información objetiva sobre el "briefing" aportado en cuanto a características, número de comensales, horario y tipo de servicio contratado para adjudicar y distribuir los recursos materiales y humanos disponibles a las diferentes áreas del establecimiento. Dirige la charla de inicio a la brigada, explicando cuantos detalles faciliten la consecución del servicio en condiciones de seguridad y calidad. Aprovisiona el cambio para la caja registradora verificando que se corresponda con las previsiones de venta. Inicia y configura los TPVs o los equipos a utilizar para la toma de comanda y el cobro, comprobando que se encuentren operativos. Saluda cordialmente y da la bienvenida al cliente mediante frases estandarizadas, le acompaña y acomoda en la mesa asignada, y le informa y asesora sobre la oferta gastronómica del establecimiento. Toma la comanda relacionando la ubicación del comensal en la mesa con el plato solicitado a fin de evitar interrupciones, el sorteo de platos y posibles equívocos durante el desarrollo del servicio, y especifica la fecha y el número de platos, de mesa y de comensales. Controla el desarrollo del servicio, prestando asistencia técnica y operativa y supervisando que el protocolo del servicio se aplica correctamente. Confecciona la cuenta verificando que se corresponde con los alimentos, bebidas y/o complementos servidos y despide al cliente de manera cordial, agradeciendo su visita para contribuir a su posible fidelización. Supervisa que el salón quede operativo para el siguiente servicio coordinando con los distintos departamentos las tareas de post-servicio: desbarase, recogida de géneros y materiales, y todas aquellas que se requieran.

3

Para supervisar el desarrollo del servicio de alimentos y bebidas en un establecimiento de restauración obtiene información objetiva sobre el "briefing" aportado en cuanto a características, número de comensales, horario y tipo de servicio contratado para adjudicar y distribuir los recursos materiales y humanos disponibles a las diferentes áreas del establecimiento. Dirige la charla de inicio a la brigada, explicando cuantos detalles faciliten la consecución del servicio en condiciones de seguridad y calidad. Aprovisiona el cambio para la caja registradora verificando que se corresponda con las previsiones de venta. Inicia y configura los TPVs o los equipos a utilizar para la toma de comanda y el cobro. Saluda y da la bienvenida al cliente mediante frases estandarizadas, le acompaña y acomoda en la mesa asignada, y le informa sobre la oferta gastronómica del establecimiento. Toma la comanda relacionando la ubicación del comensal en la mesa con el plato solicitado a fin de evitar interrupciones, el sorteo de platos y posibles equívocos durante el desarrollo del servicio, y especifica la fecha y el número de platos, de mesa y de comensales. Controla el desarrollo del servicio, prestando asistencia técnica y operativa y supervisando que el protocolo del servicio se aplica correctamente. Confecciona la cuenta verificando que se corresponde con los alimentos, bebidas y/o complementos servidos y despide al cliente, agradeciendo su visita para contribuir a su posible fidelización. Supervisa que el salón quede operativo para el siguiente servicio coordinando con los distintos departamentos las tareas de post-servicio: desbarase, recogida de géneros y materiales, y todas aquellas que se requieran.

2

Para supervisar el desarrollo del servicio de alimentos y bebidas en un establecimiento de restauración no obtiene información objetiva sobre el "briefing" aportado en cuanto a características, número de comensales, horario y tipo de servicio contratado para adjudicar y distribuir los recursos materiales y humanos disponibles a las diferentes áreas del establecimiento. Dirige la charla de inicio a la brigada, pero no explica todos aquellos detalles a considerar que faciliten la consecución

	del servicio en condiciones de seguridad y calidad. Aprovisiona el cambio para la caja registradora sin verificar que se corresponda con las previsiones de venta. Inicia los TPVs o los equipos a utilizar para la toma de comanda y para el cobro. Saluda al cliente mediante frases estandarizadas, le acompaña y acomoda en la mesa asignada, pero no le informa sobre la oferta gastronómica del establecimiento. Toma la comanda sin relacionar la ubicación del comensal en la mesa con el plato solicitado. Vigila el desarrollo del servicio, pero no presta asistencia técnica ni operativa.
1	*No supervisa el desarrollo del servicio de alimentos y bebidas en un establecimiento de restauración.*

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

Escala B

4	*Para optimizar los recursos e instalaciones del establecimiento destinados al desarrollo de eventos gastronómicos obtiene información objetiva sobre el acto contratado consultando el libro o el sistema informatizado de reservas, fecha, el calendario laboral y las previsiones climatológicas, entre otras cuestiones relevantes. Organiza los recursos disponibles y propone el número y las características de los posibles refuerzos, estimando el coste y el número. Coordina entre los departamentos implicados la disposición y ubicación de los equipos, mobiliario y menaje necesarios para prestar el servicio, de tal manera que se facilite el paso tanto de los comensales como de los camareros evitando obstaculizar el acceso a las distintas zonas de exposición de los alimentos. Propone las técnicas y elementos decorativos a emplear para ornamentar la zona y los expositores de alimentos y bebidas, en función de sus características y realzando todos aquellos detalles que visualmente le aporten valor.*
3	*Para optimizar los recursos e instalaciones del establecimiento destinados al desarrollo de eventos gastronómicos obtiene información objetiva sobre el acto contratado consultando el libro o el sistema informatizado de reservas. Organiza los recursos disponibles y propone el número y las características de los posibles refuerzos, estimando el coste y el número. Coordina entre los departamentos implicados la disposición y ubicación de los equipos, mobiliario y menaje necesarios para prestar el servicio, de tal manera que se facilite el paso tanto de los comensales como de los camareros evitando obstaculizar el acceso a las distintas zonas de exposición de los alimentos. Propone las técnicas y elementos decorativos a emplear para ornamentar la zona y los expositores de alimentos y bebidas, considerando todos aquellos detalles que visualmente le aporten valor.*
2	*Para optimizar los recursos e instalaciones del establecimiento destinados al desarrollo de eventos gastronómicos no obtiene información objetiva sobre el acto contratado y no consulta el libro o el sistema informatizado de reservas. Organiza los recursos disponibles y estima el número aproximado de los posibles refuerzos. No coordina entre los departamentos implicados la disposición y ubicación de los equipos, mobiliario y menaje necesarios para prestar el servicio. Propone las técnicas y elementos decorativos a emplear para ornamentar la zona y los expositores de alimentos y bebidas, sin considerar todos aquellos detalles que visualmente le aporten valor.*
1	*No optimiza los recursos e instalaciones del establecimiento destinados al desarrollo de eventos gastronómicos.*

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

Escala C

4	*Para supervisar la elaboración y acabado de platos a la vista del cliente, comprueba que el aprovisionamiento de géneros y la puesta a punto de los equipos y utensilios se corresponde con las fichas técnicas de elaboración y las necesidades del servicio. Oferta al cliente la carta de los platos a elaborar a la vista del cliente y le asesora de modo que le facilite decidir la opción que más le satisfaga y la que más se ajuste a los objetivos del establecimiento. Supervisa al personal dependiente durante el empleo de técnicas de cocinado (salteado, rehogado, flambeado u otras) y de técnicas de manipulación (como puede ser pelado, desespinado o trinchado), asistiéndole técnica y operativamente durante el desarrollo del proceso, corrigiéndole en los casos que se requiera de tal modo que el cliente aprecie que el servicio se corresponde con la categoría del establecimiento. Demuestra una atención personalizada ante las observaciones o sugerencias de los clientes sobre los platos elegidos, o sobre sus curiosidades y gustos gastronómicos y les informa de los ingredientes de composición y de las técnicas de elaboración del plato en cuestión resolviendo cualquier duda que les pueda surgir.*
3	*Para supervisar la elaboración y acabado de platos a la vista del cliente, comprueba que el aprovisionamiento de géneros y la puesta a punto de los equipos y utensilios se corresponde con las fichas técnicas de elaboración y las necesidades del servicio. Oferta al cliente la carta de los platos a elaborar a la vista del cliente y le asesora de modo que le facilite decidir la opción que más le satisfaga. Supervisa al personal dependiente durante el empleo de técnicas de cocinado (salteado, rehogado, flambeado u otras) y de técnicas de manipulación (como pueden ser pelado, desespinado o trinchado), asistiéndole técnica y operativamente en los momentos que se le requiera, de tal modo que el cliente aprecie que el servicio se corresponde con la categoría del establecimiento. Demuestra una atención personalizada ante las observaciones o sugerencias de los clientes sobre los platos elegidos, o sobre sus curiosidades y gustos gastronómicos y les informa de los ingredientes de composición y de las técnicas de elaboración del plato en cuestión resolviendo cualquier duda que les pueda surgir.*
2	*Para supervisar la elaboración y acabado de platos a la vista del cliente, no comprueba que el aprovisionamiento de géneros y la puesta a punto de los utensilios se corresponda con las fichas técnicas de elaboración y con las necesidades del servicio. Oferta al cliente la carta de los platos a elaborar a la vista del cliente aunque no es capaz de asesorarle de modo que le facilite decidir la opción que más le satisfaga. Supervisa al personal dependiente durante el empleo de técnicas de manipulación y de técnicas de cocinado pero no le asiste ni técnica ni operativamente en los momentos que se le requiere. Demuestra una atención personalizada ante las observaciones o sugerencias de los clientes sobre los platos elegidos, y les informa de los ingredientes de composición y de las técnicas de elaboración del plato en cuestión.*
1	*No supervisa la elaboración y acabado de platos a la vista del cliente.*

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.

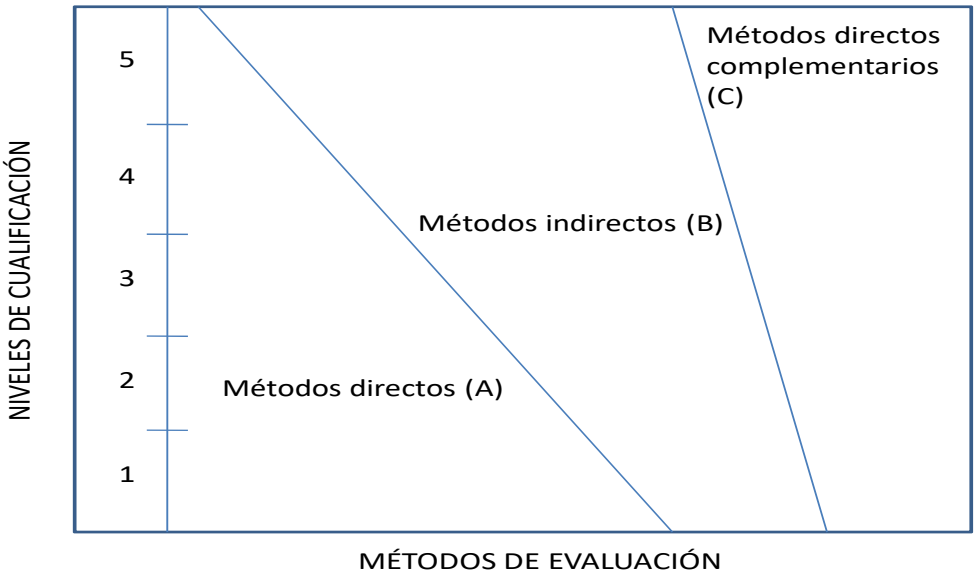
Los métodos que pueden ser empleados en la evaluación de la competencia profesional adquirida por las personas a través de la experiencia laboral, y vías no formales de formación son los que a continuación se relacionan:

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 la supervisión y desarrollo 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 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 3. Por las características de estas competencias, la persona candidata, además de otras, ha de movilizar sus 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. Esta prueba se planteará sobre un contexto definido que permita evidenciar las citadas competencias, minimizando los recursos y el tiempo necesario para su realización, e implique el cumplimiento de las normas de seguridad, prevención de riesgos laborales y medioambientales, en su caso, 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:

- El servicio a prestar puede ser tipo brunch, bufete, a la carta, menú, elaboración de platos a la vista del cliente, celebración comida de empresa, boda, entre otros.
- Para el proceso completo del servicio (mise en place, elaboración y presentación) tanto en mesa como barra se propondrán distintas elaboraciones a la vista del cliente, frías o calientes.