



## **GUÍA DE EVIDENCIAS DEL ESTÁNDAR DE COMPETENCIAS PROFESIONALES**

**“ECP1110\_3: Realizar los procesos de servicio especializado de vinos y de otras bebidas”.**



## **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 ECP1110\_3: Realizar los procesos de servicio especializado de vinos y de otras bebidas.

### **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 realización de los procesos de servicio especializado de vinos y de otras bebidas

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 proceso del preservicio especializado de vinos y otras bebidas siguiendo las normas internas del establecimiento, de modo que se facilite el desarrollo posterior del servicio general en sala y en particular el de bebidas.**

- 1.1 La limpieza y puesta a punto de superficies, equipos y útiles específicos del servicio de vinos y otras bebidas se comprueba verificando que se siguen los procedimientos establecidos para garantizar su higiene y funcionamiento.
- 1.2 La aplicación por parte del personal dependiente de las instrucciones de uso, seguridad, y manipulación de los productos a utilizar en la limpieza y puesta a punto se supervisan y corrigen en caso necesario, con el fin de evitar su posible toxicidad y contaminación ambiental.
- 1.3 Las instrucciones relativas al mantenimiento de los equipos y útiles se interpretan, comunicándolas al resto del equipo para asegurar su conservación.
- 1.4 Las disfunciones y anomalías observadas en el funcionamiento o estado de los equipos y útiles se informan y/o solucionan según los procedimientos establecidos.
- 1.5 Las instrucciones al personal dependiente para la localización de vinos en la bodega de día, se transmiten de forma clara, evitando posibles errores en el servicio.
- 1.6 La coordinación con el resto del personal de sala para la prestación del servicio especializado de vinos y otras bebidas se efectúa, transmitiendo las indicaciones oportunas y asegurándose de su perfecta comprensión.

**2. Informar al cliente sobre la oferta de vinos y otras bebidas del establecimiento y de su armonía con la oferta gastronómica, de modo que se cumplan sus expectativas y se alcancen los objetivos comerciales y de prestigio del establecimiento.**

- 2.1 La oferta de vinos y de otras bebidas del establecimiento se sugiere al cliente con amabilidad y cortesía teniendo en cuenta aspectos tales como el respeto por sus gustos, su armonía con los platos elegidos y con el programa de ventas del establecimiento, entre otros.
- 2.2 El asesoramiento al cliente sobre la oferta de vinos y otras bebidas se presta con el grado de detalle que éste demande, informándole de las características de la bebida en cuestión y recomendando aquella que mejor armonice con el menú solicitado.
- 2.3 El precio de las bebidas recomendadas se indica asegurándose en todo momento de su comprensión, aplicando técnicas de comunicación y habilidades sociales con el fin de mejorar el servicio y el nivel de satisfacción del cliente.
- 2.4 Las normas de protocolo, conducta e imagen personal se cumplen, contribuyendo así a potenciar el buen nombre del establecimiento.

**3. Efectuar el proceso de servicio especializado de vinos y otras bebidas siguiendo las normas de protocolo en restauración y colaborando, en**



***caso de que sea requerido, en el proceso de servicio de alimentos de modo que se facilite la consecución de los objetivos del departamento.***

- 3.1 La toma de la comanda de vinos y otras bebidas solicitadas por el cliente se efectúa siguiendo las normas del establecimiento para mantener la calidad y agilidad durante el servicio.
- 3.2 El servicio de bebidas distintas a vinos se efectúa en función del tipo de bebida, de sus características y del protocolo de servicio establecido.
- 3.3 La botella se presenta al cliente para que compruebe que se corresponde con su petición y con la temperatura adecuada de servicio.
- 3.4 La botella se abre a la vista del cliente, sirviendo el vino en la copa adecuada y utilizando elementos de mantenimiento de frío para aquellos vinos que lo precisen.
- 3.5 El servicio especializado de vinos se ejecuta, o supervisa, con suma atención siguiendo las pautas del protocolo establecido y asistiendo técnicamente al personal dependiente cuando sea necesario.
- 3.6 La asistencia en el servicio de alimentos se efectúa colaborando en el proceso en caso de que sea requerido, bajo la supervisión del responsable de sala y aplicando las técnicas apropiadas a cada una de las fases de modo que se facilite la consecución de los objetivos del departamento o área en el que se integra.

***4. Efectuar el proceso de post-servicio especializado de vinos y otras bebidas siguiendo las normas internas del establecimiento de forma que se mantengan y adecúen sus instalaciones y equipos para el siguiente servicio.***

- 4.1 El desbarasado de la cristalería y enseres utilizados se supervisa, comprobando que el personal emplea la bandeja de camarero con rapidez y soltura procurando pasar desapercibido para el cliente y que se transportan al lugar donde se limpia, facilitando su clasificación para su posterior limpieza.
- 4.2 La cristalería y enseres limpios se controlan, verificando que se transportan a la sala y al office y que han sido repasados antes de colocarlos en sus respectivos armarios o aparadores.
- 4.3 El estado y el número de piezas de cristalería y de los distintos enseres utilizados en el servicio de bebidas se comprueban informando a quién proceda y reponiendo, en caso de deterioro o pérdida, aquéllos que se estimen necesarios según el procedimiento establecido.
- 4.4 La reposición de los vinos y bebidas consumidas se organiza, verificando que se procede en función de los stocks mínimos establecidos para cada referencia siguiendo las normas internas del establecimiento.

**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 ECP1110\_3: **Realizar los procesos de servicio especializado de vinos y de otras bebidas.** Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales que aparecen en cursiva y negrita:

### **1. Servicio especializado en barra y en mesa de vinos y otras bebidas**

- Cálculo de necesidades, stocks, control de fecha de caducidad, rotación de productos, control de temperaturas.
- La bodega o cava del día: inspección, control, distribución, compartimentación, almacenamiento y conservación de vinos; registros documentales.
- Menaje propio del servicio: cristalería, carros de transporte, bandejas, champañeras, litos y paños diversos, decantadores, sacacorchos/abrebotellas, termómetros, catavinos, frascas o jarras para decantar, tastevin, mantelería, coctelera, pinzas, y otros complementos.
- Tipos de servicio de vinos: características, ventajas e inconvenientes, procesos y secuencias de las operaciones más importantes, puntos críticos, imprevistos y medidas correctoras.
- Técnicas de servicio de vinos: apertura, decantación, aireación, trasvase y temperatura de servicio.
- La "estación central" en el bar-cafetería: tipos, componentes y función.
- Elaboración y preparación de bebidas distintas a vino: presentación y decoración, técnicas de servicio.

### **2. Atención al cliente en el servicio especializado de vinos y bebidas**

- El cliente consumidor del servicio: tipos de cliente y tratamiento.
- Técnicas de comunicación y habilidades sociales específicas: barreras, saber escuchar y saber preguntar.
- 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.
- 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.
- Normas de protocolo y de conducta e imagen personal en el servicio especializado de vinos y bebidas.
- Técnicas, formas y procesos de merchandising y venta directa: descripción y aplicación.
- Tratamiento de reclamaciones, quejas y situaciones conflictivas.
- Normativa aplicable sobre protección de consumidores y usuarios.

### **3. Asesoramiento especializado para el consumo de vinos y de otras bebidas**

- Interpretación de comportamientos básicos en función de tipologías y diferencias culturales.
- Normas de protocolo y de conducta e imagen personal.
- Las expectativas de los clientes: con respecto a un servicio, la satisfacción de las expectativas como concepto de calidad de un servicio.
- Asesoramiento gastronómico especializado: adecuación entre tipos de ofertas gastronómicas, platos y tipos de vinos y otras bebidas.



- Asesoramiento al cliente sobre: vinos y maridaje de vinos y platos de cocina.

#### **4. Asistencia en la operativa del servicio de alimentos y bebidas en sala**

- Menaje de servicio de restauración: cristalería, vajilla, cubertería, lencería.
- Tipos de servicio y fórmulas de restauración: toma y tramitación de comandas, aplicación de técnicas de servicio de alimentos, bebidas y productos complementarios en barra y mesa (a la inglesa, a la francesa, asistencia de bufet, a la rusa, entre otros), desbarasado.
- Protocolo de servicio en restauración.

#### **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 y del cumplimiento de los objetivos.
- Demostrar un buen hacer profesional.
- Demostrar cordialidad, amabilidad y actitud conciliadora y sensible hacia los demás.
- Tratar al cliente con cortesía, respeto y discreción.
- Comunicarse eficazmente con las personas adecuadas en cada momento, respetando los canales establecidos en la organización.
- Trasmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada y precisa a las personas adecuadas en cada momento.

### **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 "ECP1110\_3: Realizar los procesos de servicio especializado de vinos y de otras bebidas", 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 ejecutar los procesos de servicio especializado de vinos y de otras bebidas en un establecimiento de restauración de categoría media, utilizando los medios técnicos y recursos específicos para la actividad, a partir de un protocolo estandarizado de servicio en restauración. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

1. Obtención de información de la documentación aportada para el desarrollo de la SPE.
2. Ejecución de las tareas correspondientes a todas las fases del servicio y especializado de vinos, y de otras bebidas.
3. Cumplimiento de las normativas aplicables de seguridad, higiene-salud y protección medioambiental.

#### **Condiciones adicionales:**

- Se aportará información de la tipología del establecimiento, de sus objetivos comerciales, económicos y de imagen, del personal disponible, de la oferta gastronómica, de la lista de precios, de las normas internas y del protocolo estandarizado de servicio, de la tipología del cliente, además de todo tipo de información relevante para la elaboración del feedback que se va a transmitir durante el servicio, facilitando el acierto del maridaje del vino u otras bebidas en armonía con la oferta gastronómica seleccionada por el cliente.
- 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 de evaluación se especifican en el cuadro siguiente:

<i>Criterios de mérito</i>	<i>Indicadores, escalas y umbrales de desempeño competente</i>
<i>Rigor en el análisis de la documentación aportada para el desarrollo de la SPE.</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- De la tipología de establecimiento.</li><li>- De los objetivos económicos, comerciales y de imagen.</li><li>- De la oferta gastronómica.</li><li>- De la variedad de vinos y otras bebidas con que cuenta la bodega del establecimiento.</li><li>- Del personal disponible.</li><li>- De los equipos y útiles disponibles para el servicio.</li><li>- De la lista de precios.</li><li>- De las normas del establecimiento y del protocolo estandarizado.</li><li>- De la tipología del cliente habitual y potencial.</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de este criterio en todas las actividades.</i></p>
<i>Eficacia en la ejecución de tareas propias de la mise en place.</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Comprobación de la limpieza y puesta a punto de la zona, equipos y útiles implicados en el servicio.</li><li>- Elaboración del "briefing" de servicio.</li><li>- Determinación de la cristalería para cada tipo de bebida.</li><li>- Identificación de posibles disfunciones y anomalías de los equipos y útiles del servicio.</li><li>- Coordinación con el personal involucrado en la prestación del servicio.</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de este criterio en todas las actividades.</i></p>
<i>Precisión en la prestación del servicio especializado en vinos.</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Atención al cliente de acuerdo con el protocolo de servicio:<ul style="list-style-type: none"><li>· Identificación del anfitrión.</li><li>· Entrega de la carta a los comensales.</li><li>· Asesoramiento previa petición del cliente y toma de comanda.</li><li>· Control de la temperatura del vino elegido por el cliente.</li><li>· Presentación y apertura de la botella.</li><li>· Ejecución y/o supervisión del servicio especializado</li></ul></li></ul>

	<p>de vinos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Resolución inmediata de posibles incidentes durante el proceso.</li> <li>Supervisión del desbarasado de la zona de trabajo.</li> </ul> <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala A.</i></p>
<p><i>Efectividad en la prestación del servicio especializado de bebidas distintas a los vinos.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Atención al cliente de acuerdo con el protocolo de servicio <ul style="list-style-type: none"> <li>Entrega de la carta a cada comensal.</li> <li>Asesoramiento previa petición del cliente y toma de comanda.</li> <li>Comprobación de la correspondencia entre la bebida a servir y la solicitada por el cliente.</li> <li>Ejecución y/o supervisión del servicio.</li> <li>Solución inmediata de posibles incidentes durante el proceso.</li> <li>Control del desbarasado de la zona de trabajo.</li> </ul> </li> </ul> <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala B.</i></p>
<p><i>Cumplimiento de las normativas aplicables de seguridad, higiene-salud y de protección medioambiental.</i></p>	<p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de este criterio en todas las actividades.</i></p>
<p><i>Cumplimiento del tiempo establecido en función del empleado por un o una profesional.</i></p>	<p><i>El umbral de desempeño competente, permite una desviación del 20% en el tiempo establecido.</i></p>

## Escala A

4

*Para realizar con eficiencia el servicio especializado de vinos, identifica al anfitrión de la mesa adecuando el feedback, mostrando seguridad, empatía y cercanía. Entrega la carta y le asesora en cuanto a las características del vino: origen vinícola, bodega o añada, potenciando así la interacción y comprensión suficientes para mejorar el servicio y el nivel de satisfacción del cliente, con amabilidad y cortesía respetando las preferencias y recomendando el producto que mejor armonice con el menú solicitado. Toma y tramita la comanda relacionado el vino solicitado con la ubicación del anfitrión en la mesa, a fin de evitar interrupciones y posibles equívocos durante el desarrollo del servicio. Muestra la botella al cliente para que dé su conformidad y procede a su apertura, utilizando hábilmente la herramienta adecuada y cumpliendo con las normas de protocolo de servicio. Aplica las técnicas de servicio específicas para cada vino (decantación, oxigenación, atemperado, conservación en cubitera, u otras) con la máxima elegancia, rapidez y eficacia empleando la cristalería adecuada. Supervisa el desempeño del personal dependiente, apoyándole y coordinándolo activamente durante el proceso, comprobando que usa la bandeja con rapidez y soltura. Soluciona posibles incidentes y potencia así la buena imagen de la entidad. Verifica que el menaje a utilizar para un posterior servicio queda en perfecto estado de uso y comprueba que se han repuesto los vinos consumidos y que el stock de la bodega de día cubre las necesidades del siguiente servicio.*

3	<p><i>Para realizar con eficiencia el servicio especializado de vinos, identifica al anfitrión de la mesa adecuando el feedback, mostrando seguridad y empatía. Entrega la carta y le asesora en cuanto a las características del vino: origen vinícola, bodega o añada, potenciando así la interacción y comprensión suficientes para mejorar el servicio y el nivel de satisfacción del cliente, respetando las preferencias y recomendando el producto que mejor armonice con el menú solicitado. Toma y tramita la comanda relacionado el vino solicitado con la ubicación del anfitrión en la mesa, a fin de evitar interrupciones y posibles equívocos durante el desarrollo del servicio. Muestra la botella al cliente para que dé su conformidad y procede a su apertura, utilizando la herramienta adecuada y cumpliendo con las normas de protocolo de servicio. Aplica las técnicas de servicio específicas para cada vino (decantación, oxigenación, atemperado, conservación en cubitera, u otras) con elegancia, rapidez y eficacia empleando la cristalería adecuada. Supervisa el desempeño del personal dependiente, apoyándole y coordinándolo durante el proceso, comprobando que usa la bandeja con rapidez y soltura. Soluciona posibles incidentes y potencia así la buena imagen de la entidad. Verifica que el menaje a utilizar para un posterior servicio queda en perfecto estado de uso y comprueba que se han repuesto los vinos consumidos y que el stock de la bodega de día cubre las necesidades del siguiente servicio.</i></p>
2	<p><i>Para realizar el servicio especializado de vinos, identifica al anfitrión de la mesa adecuando el feedback, mostrando seguridad y empatía. Entrega la carta pero no le asesora en cuanto a las características del vino: origen vinícola, bodega o añada. Toma y tramita la comanda relacionado el vino solicitado con la ubicación del anfitrión en la mesa, a fin de evitar interrupciones y posibles equívocos durante el desarrollo del servicio. No muestra la botella al cliente para que dé su conformidad, procede a su apertura con la herramienta adecuada. Aplica las técnicas de servicio específicas para cada vino (decantación, oxigenación, atemperado, conservación en cubitera, u otras) sin mostrar elegancia ni rapidez. Supervisa el desempeño del personal dependiente. No verifica que el menaje a utilizar para un posterior servicio queda en perfecto estado de uso ni comprueba que se han repuesto los vinos consumidos y el stock de la bodega de día cubra las necesidades del siguiente servicio.</i></p>
1	<p><i>No realiza con eficiencia el servicio especializado de vinos.</i></p>

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

### Escala B

4	<p><i>Para realizar con efectividad el servicio especializado de bebidas distintas a vinos, entrega la carta a los clientes y les asesora en caso de que le demanden información, con amabilidad y cortesía adecuando el feedback, mostrando seguridad, empatía y cercanía. Toma y tramita la comanda relacionado la bebida solicitada con la ubicación de cada comensal en la mesa, a fin de evitar interrupciones y posibles equívocos durante el desarrollo del servicio. Muestra la bebida al cliente y procede a su apertura, utilizando hábilmente la herramienta adecuada y cumpliendo con las normas de protocolo de servicio específicas para cada bebida con la máxima elegancia y rapidez, empleando la cristalería adecuada. Supervisa el desempeño del personal dependiente, apoyándole y coordinándolo activamente durante el proceso, comprobando que usa la bandeja con rapidez y soltura. Soluciona posibles incidentes y</i></p>
---	--

	<p><i>potencia así la buena imagen de la entidad. Verifica que el menaje a utilizar para un posterior servicio queda en perfecto estado de uso.</i></p>
3	<p><i>Para realizar con efectividad el servicio especializado de bebidas distintas a vinos, entrega la carta a los clientes y les asesora en caso de que le demanden información, con amabilidad y cortesía. Toma y tramita la comanda relacionado la bebida solicitada con la ubicación de cada comensal en la mesa, a fin de evitar interrupciones y posibles equívocos durante el desarrollo del servicio. Muestra la bebida al cliente y procede a su apertura, utilizando hábilmente la herramienta adecuada y cumpliendo con las normas de protocolo de servicio específicas para cada bebida con la máxima elegancia y rapidez, empleando la cristalería adecuada. Supervisa el desempeño del personal dependiente, coordinándolo activamente durante el proceso, comprobando que usa la bandeja con rapidez y soltura. Soluciona posibles incidentes y potencia así la buena imagen de la entidad. Verifica que el menaje a utilizar para un posterior servicio queda en perfecto estado de uso.</i></p>
2	<p><i>Para realizar el servicio especializado de bebidas distintas a vinos, entrega la carta a los clientes pero no les asesora en caso de que le demanden información. Toma y tramita la comanda relacionado la bebida solicitada con la ubicación de cada comensal en la mesa, a fin de evitar interrupciones y posibles equívocos durante el desarrollo del servicio. No muestra la bebida al cliente y procede a su apertura, utilizando la herramienta adecuada y cumpliendo con las normas de protocolo de servicio específicas para cada bebida pero no demuestra elegancia ni rapidez. Supervisa el desempeño del personal dependiente comprobando que usa la bandeja con rapidez y soltura. No verifica que el menaje a utilizar para un posterior servicio quede en perfecto estado de uso.</i></p>
1	<p><i>No realiza con eficiencia el servicio especializado de bebidas distintas a los vinos.</i></p>

N

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

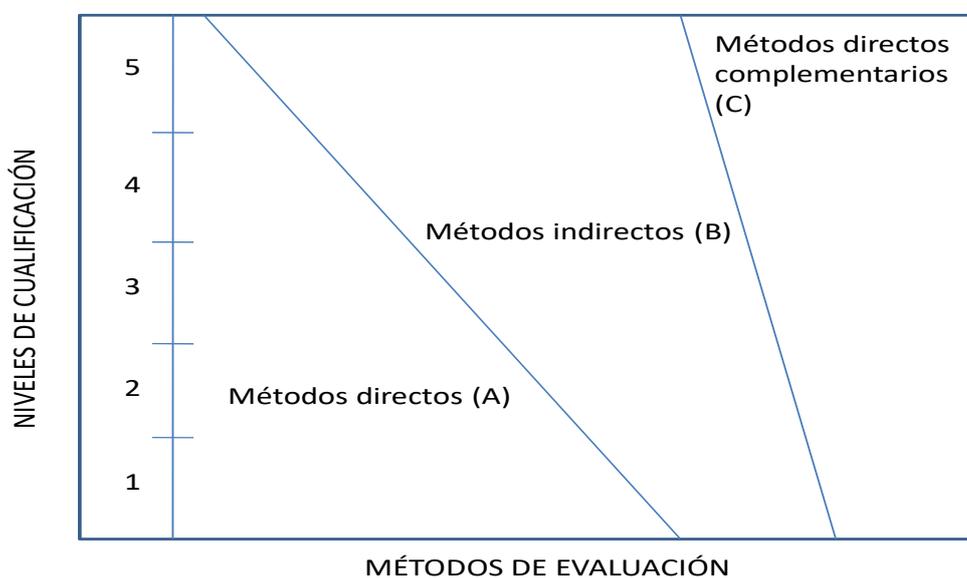
## **2. MÉTODOS DE EVALUACIÓN DE LA ESTÁNDAR DE COMPETENCIAS PROFESIONALES Y ORIENTACIONES PARA LAS COMISIONES DE EVALUACIÓN Y EVALUADORES/AS.**

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 realizar los procesos de servicio especializado de vinos y de otras bebidas, 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:



- Evaluar positivamente el asesoramiento especializado en vinos y la coherencia y rigor en la propuesta del maridaje: leer entre líneas al cliente, comprender hábitos culturales, gustos, procedencia, identificar los principales ingredientes del menú escogido y las principales técnicas de cocina para cada uno de los platos ofertados.
- Comprobar durante el proceso del servicio, el orden progresivo de las bebidas en relación con el tipo de platos o menú elegido por el cliente.
- Valorar que la persona candidata ponga énfasis en la armonía entre bebidas y platos (aromas, sabores y texturas), y que no resalte de manera exagerada atributos y cualidades de las bebidas en cuestión.
- Valorar positivamente la capacidad de comunicar de la persona candidata, el saber escuchar, la discreción de sus conocimientos, empatía y predisposición que demuestre en la atención al cliente durante el servicio.
- El concepto de “bebidas distintas a vino”, responde a:
  - Bebidas gasificadas alcohólicas y no alcohólicas: aguas y refrescos.
  - Bebidas fermentadas: cervezas, sidras, otras.
  - Cafés, infusiones, chocolates, batidos y zumos naturales.
  - Bebidas espirituosas: whisky, ron, ginebra, vodka, brandy, licores y otras.
  - Cócteles y combinados, entre otros.