



GUÍA DE EVIDENCIAS DEL ESTÁNDAR DE COMPETENCIAS PROFESIONALES

“ECP2299_2: Preparar y servir bebidas distintas a vinos”

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 ECP2299_2: Preparar y servir bebidas distintas a vinos.

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 preparación y servicio de bebidas distintas a vinos y que se indican a continuación:

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

1. Efectuar el aprovisionamiento interno de géneros y utensilios para la preparación y presentación de bebidas distintas a vino, en función de la oferta del establecimiento y de las necesidades del servicio.

- 1.1 Las necesidades de aprovisionamiento se determinan en función de las bebidas objeto de preparación, siguiendo el plan de trabajo establecido o las necesidades de servicio.
- 1.2 La cantidad de existencias mínimas se comprueba, verificando que los géneros a utilizar mantienen inalterables tanto el grado de calidad como su aspecto físico y que son las suficientes para garantizar las necesidades del servicio.
- 1.3 Los utensilios y equipos se ponen a punto, comprobando que están limpios y que en el caso del equipamiento eléctrico se encuentra a temperatura de conservación y/o servicio según proceda.
- 1.4 Los vales o documentos similares para el aprovisionamiento interno se formalizan, comprobando previamente las existencias mínimas y notificando las bajas por mal estado o rotura.
- 1.5 Los géneros y productos suministrados se colocan en los lugares previstos en función de sus características de mantenimiento, respetando las temperaturas de conservación y de servicio.

2. Asesorar, a petición del cliente, sobre bebidas distintas a vinos tales como refrescos, infusiones, cafés, cócteles, combinados, batidos y zumos naturales, entre otras, de modo que el producto ofrecido se adapte a las expectativas del cliente y a los intereses económicos del establecimiento.

- 2.1 La información de las bebidas a servir se obtiene del programa de ventas del establecimiento, tomando nota de aquéllas sobre las que se prioriza la venta en base a rotación o a diferentes criterios de la empresa.
- 2.2 El listado de la oferta de bebidas del establecimiento se comprueba que se encuentra a disposición del cliente, verificando el estado físico y la correcta ubicación de la lista de precios.
- 2.3 El asesoramiento sobre la bebida a preparar se presta a petición del consumidor, en función de la tipología y gustos manifestados por el mismo y los objetivos de ventas, detallando las características y peculiaridades de la bebida ofertada.
- 2.4 La venta se concreta mediante la toma de la comanda o de acuerdo con el procedimiento establecido, confirmando la petición del cliente.
- 2.5 La comunicación con los clientes se efectúa de manera fluida, potenciando así la interacción y comprensión suficientes para mejorar el servicio y nivel de satisfacción.

3. Preparar y presentar bebidas distintas a vino, aplicando el protocolo de servicio para optimizar y dar a conocer al público objetivo la carta de bebidas del establecimiento.

- 3.1 Los útiles a emplear -pequeña maquinaria, cristalería, cubertería u otros- se preparan, seleccionando los indicados para la elaboración de la bebida solicitada.
- 3.2 Las cantidades de géneros o productos se dosifican revisando, en su caso, la ficha técnica de elaboración de la bebida a preparar.
- 3.3 La bebida se prepara aplicando las técnicas propias de elaboración de cada producto solicitado, siguiendo la ficha técnica de elaboración y demostrando destreza y habilidad.
- 3.4 La bebida elaborada se sirve, comprobando que se ajusta a la petición del cliente y que presenta la temperatura idónea de consumo.
- 3.5 La zona de trabajo y los utensilios y equipos utilizados en el proceso se limpian con la frecuencia, los productos y los métodos establecidos.
- 3.6 El tique se confecciona y se revisa, comprobando su correspondencia con las bebidas servidas, y se cobra en su caso.
- 3.7 La despedida a los clientes se efectúa amablemente, mostrando interés por su nivel de satisfacción para potenciar futuras ventas.

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 **ECP2299_2: Preparar y servir bebidas distintas a vinos**. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales que aparecen en cursiva y negrita:

1. Bebidas distintas a vinos.

- Bebidas gasificadas alcohólicas y no alcohólicas: aguas y refrescos. Aperitivos, cervezas, aguardientes, licores.
- Cafés, infusiones, chocolates, batidos naturales y zumos naturales.
- Bebidas alcohólicas: whisky, ron, ginebra, vodka, brandy, y otras.
- Cócteles: tipos, preparación, densidades y medidas, características de las series y las medidas, nuevas técnicas de preparación.
- Principales marcas de bebidas de consumo internacional. Aplicación en la cocina actual de las bebidas distintas a vino.

2. Cartas de bebidas distintas a vino.

- Cartas de bebidas: definición, tipos, estructura y elementos que la componen. Cartas de agua.
- Cartas de cafés e infusiones. Cartas de coctelería.
- Cartas temáticas.
- Otras cartas de bebidas.

- La estacionalidad: ventajas e inconvenientes.

3. Preparación y servicio de bebidas distintas a vino.

- Equipos y útiles: clasificación y descripción según características, funciones y aplicaciones. Útiles de servicio: piezas de cristalería/loza, coctelera, pinzas, otros.
- La estación central: tipos, componentes y función.
- Proceso de aprovisionamiento interno: cálculo de necesidades, stocks, control de fecha de caducidad, rotación de productos, control de temperaturas.
- Elaboración y preparación de bebidas.
- Presentación y decoración: cortes de fruta, elementos decorativos, otros. Técnicas de servicio: normas y procedimientos.
- Servicio en barra. Servicio en mesa.

4. Atención al cliente en el servicio de bebidas distintas a vinos.

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

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:

- Mantener el área de trabajo con el grado apropiado de orden y limpieza.
- Responsabilizarse del trabajo que desarrolla.
- Demostrar un buen hacer profesional.
- Adaptarse a la organización integrándose en el sistema de relaciones técnico-profesionales.
- Demostrar interés y preocupación por atender satisfactoriamente las necesidades de los clientes.

- Asumir el compromiso de mantener y cuidar las instalaciones y los equipos, y sacar el máximo provecho a los medios utilizados en el proceso, evitando costes y desgastes innecesarios.

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 "ECP2299_2: Preparar y servir bebidas distintas a vinos", 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 preparar y servir bebidas distintas a vino, tanto en barra como en mesa, en un establecimiento de restauración de capacidad y categorías media. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

1. Obtener información de la tipología de establecimiento, del público objetivo y de su oferta de bebidas.
2. Efectuar las operaciones de mise en place.
3. Prestar el servicio de bebidas distintas a vino.

Condiciones adicionales:

- Se aportarán las características que definen la tipología del establecimiento, su carta de bebidas y todos aquellos aspectos que se consideren necesarios.
- Se planteará la SPE de tal manera que procedimentalmente se puedan comprobar las competencias de la persona candidata para servir distintos tipos de bebidas (cafés, infusiones, aguas minerales, combinados, bebidas alcohólicas, etc.) tanto en barra como en mesa.
- Se dispondrá de equipamientos, productos específicos y ayudas técnicas requeridas por la situación profesional de evaluación.
- Se comprobará la capacidad del candidato o candidata en respuesta a contingencias.
- Se asignará un tiempo total para que el candidato o la candidata demuestre su competencia en condiciones de estrés profesional.

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

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

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

<i>Criterios de mérito</i>	<i>Indicadores, escalas y umbrales de desempeño competente</i>
<i>Rigor en el análisis de la información aportada.</i>	- De la tipología de negocio. - De las características del/los distintos tipos de servicio de bebidas que se prestan en el establecimiento. - Del programa de ventas. - De los recursos disponibles. - De la tipología del público objetivo. - De la carta de bebidas.

	<i>El umbral de desempeño competente requiere un margen de error no superior al 25% del resultado final.</i>
<i>Idoneidad en la ejecución de las operaciones propias de la mise en place.</i>	- Revisión del estado de la zona, de los equipos y de los útiles implicados en el servicio. - Solicitud de la mercancía necesaria. - Repaso y colocación del menaje. - Preparación de complementos para el servicio (rodajas de cítricos, hielo, especias aromatizantes, etc.). <i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala A.</i>
<i>Efectividad en la prestación del servicio.</i>	- Acogida del cliente. - Entrega de la carta de bebidas y asesoramiento, previa petición del cliente. - Toma de comanda. - Selección de útiles y/o pequeña maquinaria. - Preparación de la bebida solicitada. - Aplicación de técnicas de servicio. - Desbarasado. - Limpieza de la zona de trabajo. <i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala B.</i>
<i>Cumplimiento de las normativas aplicables de manipulación e higiene de los alimentos, y de riesgos laborales y medioambientales.</i>	<i>El umbral de desempeño competente, requiere el cumplimiento total del procedimiento establecido.</i>
<i>Cumplimiento del tiempo establecido en función del empleado por un o una profesional.</i>	<i>El umbral de desempeño competente, permite una desviación del 20% en el tiempo establecido.</i>

Escala A

4	<i>Para efectuar las operaciones propias de la mise en place revisa la zona de trabajo, los equipos y los útiles implicados en el servicio mediante check list o lista de comprobación verificando el estado de limpieza, funcionamiento de los equipos y las necesidades de aprovisionamiento, notificando a quien corresponda las posibles deficiencias. Cumplimenta el vale de aprovisionamiento solicitando la mercancía necesaria para la prestación del servicio, distribuyéndola en los espacios destinados para ello y notificando las bajas por mal estado o rotura. Repasa hábil y cuidadosamente el menaje (cubertería, cristalería, loza, pinzas, etc.), colocándolo en su lugar correspondiente. Prepara los complementos previstos para el servicio (rodajas de cítricos, hielo, especias aromatizantes, etc.) y los acondiciona y conserva para que mantengan inalterables sus propiedades y aspecto hasta el momento del servicio.</i>
3	Para efectuar las operaciones propias de la mise en place revisa la zona de trabajo, los

	<i>equipos y los útiles implicados en el servicio mediante check list o lista de comprobación verificando el estado de limpieza, funcionamiento de los equipos y las necesidades de aprovisionamiento. Cumplimenta el vale de aprovisionamiento solicitando la mercancía necesaria para la prestación del servicio, distribuyéndola en los espacios destinados para ello y notificando las bajas por mal estado o rotura. Repasa hábilmente el menaje (cubertería, cristalería, loza, pinzas, etc.), colocándolo en su lugar correspondiente. Prepara los complementos previstos para el servicio (rodajas de cítricos, hielo, especias aromatizantes, etc.) y los acondiciona y conserva para que mantengan inalterables sus propiedades y aspecto hasta el momento del servicio.</i>
2	<i>Para efectuar las operaciones propias de la mise en place revisa la zona de trabajo, los equipos y los útiles implicados en el servicio pero no tiene en cuenta la lista de comprobación. Cumplimenta el vale de aprovisionamiento sin tener en cuenta las existencias, solicitando la mercancía necesaria para la prestación del servicio, distribuyéndola en los espacios destinados para ello pero no notifica las bajas por mal estado o rotura. Repasa el menaje (cubertería, cristalería, loza, pinzas, etc.), colocándolo en su lugar correspondiente. Prepara los complementos previstos para el servicio (rodajas de cítricos, hielo, especias aromatizantes, etc.) aunque no los acondiciona ni conserva para que mantengan inalterables sus propiedades y aspecto hasta el momento del servicio.</i>
1	<i>No efectúa las operaciones propias de la mise en place para el servicio de bebidas distintas a vino.</i>

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

Escala B

4	<i>Para prestar el servicio de bebidas distintas a vino, tanto en barra como en mesa, acoge al cliente con cortesía procurando acomodarle lo antes posible y cuidando la apariencia personal. Entrega la carta de bebidas siguiendo el protocolo de servicio e informa sobre las peculiaridades de aquéllas sobre las que se le solicite asesoramiento, potenciando los objetivos de venta del establecimiento sin obviar las preferencias o gustos del cliente. Toma la comanda relacionado el producto solicitado con la ubicación del comensal, en mesa o en barra, a fin de evitar interrupciones y posibles equívocos durante el desarrollo del servicio. Selecciona los útiles y/o la pequeña maquinaria necesarios para la preparación/elaboración de la bebida solicitada. Dosifica los ingredientes y aplica las técnicas propias de elaboración/preparación de cada una de ellas, sin provocar mermas. Transporta la bebida preparada/elaborada utilizando los útiles establecidos para ello (como puede ser la bandeja) y aplica las técnicas de servicio en función de la tipología del establecimiento y de las características de la bebida, cuidando los detalles que complementan un buen servicio y que suponen superar las expectativas del cliente, siguiendo las normas de la deontología profesional. Desbarasa el material evitando ruidos, posibles roturas y manteniendo limpia y ordenada la zona de trabajo. Las posibles objeciones que plantee el cliente se resuelven de forma empática, cortés y respetuosa intentando comprender las causas del problema y ofreciendo en la medida de lo posible alternativas y formas de compensación apropiados. Las operaciones de pos servicio (almacenamiento de posibles excedentes, limpieza y desinfección de útiles y equipos, etc.) se ejecutan de forma que se prevengan posibles riesgos y se mantengan y adecúen las instalaciones y su equipamiento para el siguiente servicio.</i>
3	<i>Para prestar el servicio de bebidas distintas a vino, tanto en barra como en mesa, acoge al cliente con cortesía y cuidando la apariencia personal. Entrega la carta de bebidas siguiendo</i>

	<i>el protocolo de servicio e informa sobre las peculiaridades de aquéllas sobre las que se le solicite asesoramiento, en función de los objetivos de venta del establecimiento sin obviar las preferencias del cliente. Toma la comanda relacionado el producto solicitado con la ubicación del comensal, en mesa o en barra, a fin de evitar interrupciones y posibles equívocos durante el desarrollo del servicio. Selecciona los útiles y/o la pequeña maquinaria necesarios para la preparación/elaboración de la bebida solicitada. Dosifica los ingredientes y aplica las técnicas propias de elaboración/preparación de cada una de ellas, sin provocar mermas cuantificables. Transporta la bebida preparada/elaborada utilizando los útiles establecidos para ello (como puede ser la bandeja) y aplica las técnicas de servicio en función de la tipología del establecimiento y de las características de la bebida, cuidando los detalles que complementan un buen servicio y que suponen superar las expectativas del cliente, siguiendo las normas de la deontología profesional. Desbarasa el material evitando ruidos, posibles roturas y manteniendo limpia y ordenada la zona de trabajo. Las posibles objeciones que plantee el cliente se resuelven de forma empática, cortés y respetuosa intentando comprender las causas del problema y ofreciendo en la medida de lo posible alternativas y formas de compensación apropiados. Las operaciones de pos servicio (almacenamiento de posibles excedentes, limpieza y desinfección de útiles y equipos, etc.) se ejecutan de forma que se prevengan posibles riesgos y se mantengan y adecúen las instalaciones y su equipamiento para el siguiente servicio.</i>
2	<i>Para prestar el servicio de bebidas distintas a vino, tanto en barra como en mesa, acoge al cliente con cortesía y cuidando la apariencia personal. Entrega la carta de bebidas sin considerar el protocolo de servicio e informa sobre las peculiaridades de aquéllas sobre las que se le solicite asesoramiento en función de los objetivos de venta del establecimiento aunque sin considerar las preferencias del cliente. Toma la comanda pero no relaciona el producto solicitado con la ubicación del comensal, en mesa o en barra. Selecciona los útiles y/o la pequeña maquinaria necesarios para la preparación/elaboración de la bebida solicitada. Dosifica los ingredientes y aplica las técnicas propias de elaboración/preparación de cada una de ellas, provocando mermas cuantificables. Transporta la bebida preparada/elaborada utilizando los útiles establecidos para ello (como puede ser la bandeja) y aplica las técnicas de servicio sin tener en cuenta ni la tipología del establecimiento ni las características de la bebida. Desbarasa el material sin evitar ruidos innecesarios. Las posibles objeciones que plantee el cliente las intenta resolver de forma empática, cortés y respetuosa aunque no ofrece en la medida de lo posible alternativas y formas de compensación apropiados. No efectúa las operaciones de pos servicio (almacenamiento de posibles excedentes, limpieza y desinfección de útiles y equipos, etc.).</i>
1	<i>No presta el servicio de bebidas distintas a vino, tanto en barra como en mesa, en el establecimiento de restauración.</i>

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

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

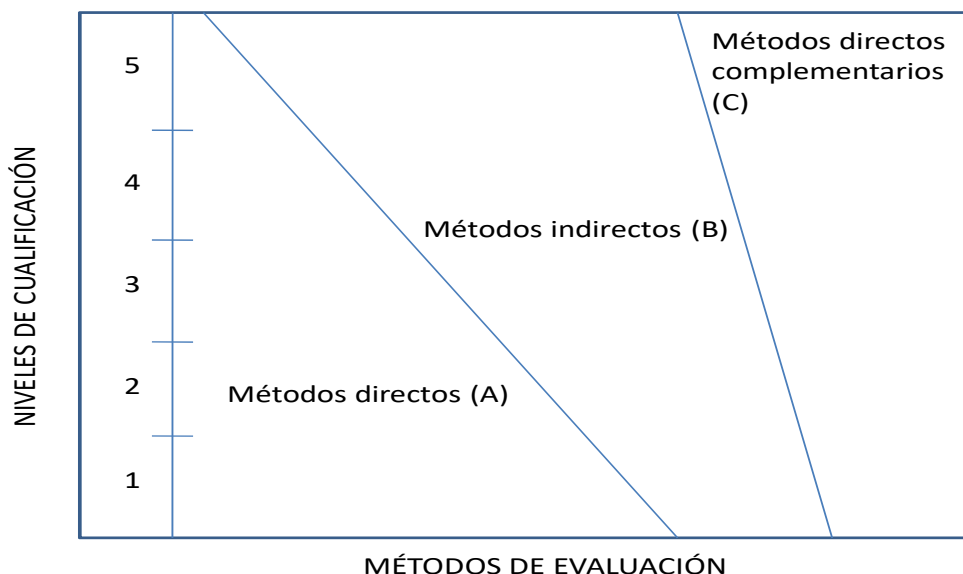
La selección de métodos de evaluación que deben realizar las Comisiones de Evaluación será específica para cada persona candidata, y dependerá fundamentalmente de tres factores: nivel de cualificación del estándar de

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).
 - Preguntas orales (C).
 - Pruebas objetivas (C).



Fuente: Leonard Mertens (elaboración propia)

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.

- Cuando la persona candidata justifique sólo formación no formal y no tenga experiencia en el proceso de preparación y servicio de bebidas distintas a vino, 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:
- Considerar que con la expresión “bebidas tintas a vinos” se hace referencia a las habitualmente comercializadas en el sector, como pueden ser:
 - Aguas y refrescos.
 - Aperitivos, cervezas, aguardientes, licores.
 - Cafés, infusiones, chocolates, batidos naturales y zumos naturales.
 - Whisky, ron, ginebra, vodka, brandy, y otras.
 - Cócteles: clásicos y novedosos.
 - Principales marcas de bebidas de consumo internacional.
 - Y similares.