

Estándar de competencias profesionales

Realizar los procesos de servicio especializado de vinos y de otras bebidas

Familia Profesional	Hostelería y Turismo
Nivel	3
Código	ECP1110_3
Estado	BOE
Publicación	RD 297/2021

Competencia profesional

Elementos de la competencia

EC1 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.

IC1.1 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.

IC1.2 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.

IC1.3 Las instrucciones relativas al mantenimiento de los equipos y útiles se interpretan, comunicándolas al resto del equipo para asegurar su conservación.

IC1.4 Las disfunciones y anomalías observadas en el funcionamiento o estado de los equipos y útiles se informan y/o solucionan según los procedimientos establecidos.

IC1.5 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.

IC1.6 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.

EC2 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.

IC2.1 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.

IC2.2 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.

IC2.3 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.

IC2.4 Las normas de protocolo, conducta e imagen personal se cumplen, contribuyendo así a potenciar el buen nombre del establecimiento.

EC3 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.

IC3.1 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.

IC3.2 El servicio de bebidas distintas a vinos se efectúa en función del tipo de bebida, de sus características y del protocolo de servicio establecido.

IC3.3 La botella se presenta al cliente para que compruebe que se corresponde con su petición y con la temperatura adecuada de servicio.

IC3.4 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.

IC3.5 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.

IC3.6 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.

EC4 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.

IC4.1 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.

IC4.2 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.

IC4.3 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.

IC4.4 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.

Contexto profesional

Ámbito profesional

Sectores productivos

Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes

Medios de producción

Mobiliario de restaurante. Mobiliario auxiliar. Utensilios propios del servicio de vinos: decantadores, catavinos, termómetros, tastevín y otros. Bodega de día. Equipos de frío: fundas enfriadoras, cubiteras, cava, armarios frigoríficos, otros. Menaje de servicio: vajillas, cubertería, cristalería, otros. Cartas de vinos. Cartas de otras bebidas. Oferta comercial del establecimiento.

Información utilizada o generada

Manuales de funcionamiento y conservación de equipos. Documentos normalizados, tales como vales interdepartamentales y comandas. Cartas de vinos y otras bebidas. Oferta gastronómica del establecimiento. Protocolo en servicios de restauración. Normativa aplicable de manipulación de alimentos, protección medioambiental y riesgos laborales.