

Estándar de competencias profesionales

Desarrollar la comercialización de productos de pastelería/repostería

Familia Profesional **Hostelería y Turismo**
Nivel **3**
Código **ECP1780_3**
Estado **BOE**
Publicación **RD 1023/2024**

Competencia profesional

Elementos de la competencia

EC1 Efectuar análisis organolépticos de materias primas ecológicas y/o industriales para su selección y uso en pastelería/repostería, identificando sus características, sabores básicos y alteraciones, empleando vocabulario específico y formalizando las fichas técnicas.

IC1.1 Las materias primas ecológicas y/o industriales se seleccionan para el análisis organoléptico con el fin de valorar su adquisición y uso en elaboraciones de pastelería/repostería nuevas o ya ofertadas, teniendo en cuenta:

- La preparación de equipos y utillaje para el análisis organoléptico.
- Las condiciones ambientales de iluminación, temperatura, olores, ruidos.
- La selección de los atributos a medir.
- El tipo de escala a aplicar para cada prueba sensorial, en función de los atributos a medir y de los objetivos propuestos.

IC1.2 El análisis organoléptico de las materias primas se efectúa mediante el reconocimiento y la cuantificación de sus atributos sensoriales, considerando:

- Las características de la materia prima acorde al patrón establecido, según clasificación comercial, denominación de origen en su caso, entre otras.
- El uso de los sentidos y aplicación de las escalas de medidas seleccionadas.

- El nivel de concentración y discriminación de factores fisiológicos o psicosociales que puedan afectar a los resultados.
- La repetición del análisis organoléptico para comprobar la constancia de calidad del producto que aporta el proveedor.
- El orden y con tiempo de ejecución.
- Las características del producto en cuanto a rendimiento, caducidad y condiciones de conservación.
- La formalización de las fichas para la valoración en el análisis organoléptico y aplicación de puntuación establecidas.
- El cumplimiento de las normas higiénico-sanitarias y de manipulación de alimentos.

IC1.3 Los productos analizados se evalúan, clasificándolos en función del destino o elaboración asignados, considerando:

- La valoración de las características del producto en cuanto a rendimiento, caducidad y condiciones de conservación.
- La interpretación de los resultados del análisis sensorial de materias primas, para su posterior aplicación práctica.
- Las anotaciones utilizando soportes específicos.
- La evolución de una materia prima ya analizada y su inalterabilidad durante su conservación.
- La adecuación de las materias primas analizadas a los fines y objetivos para los que se realiza.

EC2 Analizar de la situación de mercado en la ubicación de establecimientos de producción y venta de productos de pastelería/repostería, teniendo en cuenta competitividad y fidelización.

IC2.1 El entorno del establecimiento de la pastelería/repostería se identifica, analizando el entorno de actuación, desde perspectivas de:

- Accesibilidad y comunicación.
- Recursos complementarios.
- Singularidad de la producción propia.
- Recursos turísticos, entre otros.

IC2.2 La competencia del establecimiento de la pastelería/repostería se analiza dentro del mercado definido, identificando las características de cada uno de sus componentes.

IC2.3 El producto y el servicio de pastelería/repostería a ofertar se determina en función del público definido, basándose en las debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades.

IC2.4 El posicionamiento del establecimiento de pastelería/repostería se determina, teniendo en cuenta el análisis de la situación efectuado para que los objetivos del negocio queden controlados.

EC3 Proponer nuevos productos de pastelería/repostería sobre los ya existentes tanto en la definición como en el proceso de elaboración, aplicando tecnologías, de modo que resulten aptos para su consumo y comercialización.

IC3.1 Las líneas de investigación se definen, partiendo de objetivos económicos, gastronómicos, de mercado, entre otros.

IC3.2 Las materias primas se seleccionan, siguiendo la línea de investigación previamente definida.

IC3.3 Los componentes de las materias primas seleccionadas como proteínas, hidratos de carbono y lípidos, se identifican, utilizando información nutricional.

IC3.4 Las características y cualidades físico-químicas de los componentes identificados, aditivos, entre otros, se valoran, determinando resultados ante la aplicación de una determinada técnica.

IC3.5 Los componentes identificados se valoran, considerando normas de dietética y nutrición para el logro de una alimentación saludable.

IC3.6 Las técnicas y las materias primas se seleccionan en función de los resultados esperados, aplicándolas y efectuando modificaciones en su caso, sobre variables como temperatura, densidad, tiempos, aditivos y auxiliares tecnológicos, entre otras, en función de los resultados.

IC3.7 Los nuevos productos o las mejoras existentes se proponen, partiendo de la valoración de los resultados obtenidos.

EC4 Definir composiciones y características de ofertas de pastelería/repostería en términos de productos y de servicios, de modo que resulten atractivas y equilibradas para un público definido.

IC4.1 La oferta de pastelería, se determina en función de:

- Criterios de mercado, como necesidades y gustos de la clientela potenciales y de las personas destinatarias finales.
- Criterios económicos, como medios físicos, humanos y económicos disponibles para la producción y el servicio.

- Criterios organizativos, como el tiempo entre la elaboración y el consumo de la oferta o las posibilidades de suministro de las materias primas y la estacionalidad de los productos.
- Criterios gastronómicos, como la variedad y el valor nutritivo de los alimentos.

IC4.2 El sistema de rotación de las ofertas de pastelería se establece, permitiendo cambios según la evolución de los hábitos y gustos de la clientela.

IC4.3 Las normas de dietética y nutrición se aplican, promoviendo una alimentación saludable.

IC4.4 La presentación impresa o en soportes digitales de las ofertas de pastelería se formaliza, teniendo en cuenta la categoría del establecimiento, los objetivos económicos y la imagen corporativa.

IC4.5 Los precios y cargos adicionales aplicables, se concretan, teniendo en cuenta el producto y servicio ofrecido y la oferta y demanda, para competir en el mercado.

EC5 Comercializar la oferta del establecimiento de pastelería/repostería, atendiendo a las demandas de la clientela, ingresos y rendimientos para la empresa prestataria del servicio.

IC5.1 La oferta del establecimiento de pastelería/repostería se ofrece a la clientela, considerando:

- La demanda y expectativas de productos
- El asesoramiento en la venta
- Los objetivos operativos del negocio.

IC5.2 La reserva de los servicios o productos se gestiona, informando a la clientela del resultado y, en casos de no confirmación, reiniciando la interacción con el mismo para ofertarle alternativas.

IC5.3 La información sobre servicios o productos se transmite a la clientela, utilizando formas de comunicación específicas para que la misma quede asegurada.

EC6 Promocionar la oferta del establecimiento de producción y venta de productos de pastelería/repostería a través de canales de comercialización, según la normativa aplicable de protección de datos de carácter personal y aplicación de técnicas de marketing con el fin de que los objetivos económicos y de calidad queden cumplidos.

IC6.1 El contacto con la clientela se efectúa a través de los canales de comunicación, presencial y no presencial, telefonía, e-mail, sms, página Web, networking, e-commerce, chats, e-CRM, e-newsletters, redes sociales, u otros canales digitales-, en función de los objetivos comerciales y las normas internas de la empresa.

IC6.2 La clientela se clasifica en función de su tipología y de acuerdo con las características detectadas, tales como segmento de población, comportamiento, preguntas planteadas,

necesidades u otros aspectos que le identifiquen, aplicando criterios organizativos que den respuesta al perfil detectado para ofrecerle un servicio personalizado.

- IC6.3** Las expectativas de la clientela respecto a un producto o servicio solicitado se interpretan, utilizando técnicas de preguntas y escucha activa, y registrando esta información, en su caso, con las aplicaciones informáticas establecidas por la pastelería/repostería prestataria del servicio.
- IC6.4** El lugar y/o sección donde están ubicados los productos de pastelería/repostería, en el caso de establecimientos comerciales se localiza, evitando tiempos de espera que perjudiquen el trato con la clientela y/o demoren la venta.
- IC6.5** Los productos y/o servicios que pueden satisfacer las expectativas de la clientela se ofertan, asesorando del uso, indicando características, precio y o mostrando otros adicionales, sustitutivos o complementarios.
- IC6.6** La despedida a la clientela se efectúa de forma cordial y cercana, tratando de establecer un vínculo que facilite la fidelización.

Contexto profesional

Ámbito profesional

Sectores productivos

Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes

Medios de producción

Elementos de cata. Ficha de cata. Equipos informáticos. Aplicaciones informáticas: contabilidad, videollamadas, mensajería, correo electrónico, procesador de textos, hoja de cálculo, bases de datos ofimáticas, entre otros. Conexión a red de datos local e Internet. Dispositivos informáticos asociados. Uniformes y lencería. Materias primas. Recipientes y envases. Sistemas de suministro de energía. Etiquetas. Maquinaria generadora de frío (cámaras frigoríficas, cámaras congeladoras). Maquinaria de envasado al vacío. Bolsas de vacío.

Información utilizada o generada

Manuales de funcionamiento de equipos, maquinaria e instalaciones. Vales de pedido. Órdenes internas. Fichas de trabajo o de especificación. Escandallos. Órdenes de trabajo. Partes de trabajo. Fichas de control y seguimiento. Normativa aplicable higiénico-sanitaria. Plan de Control Sanitario (PCS). Normativa sobre

prevención de riesgos laborales y manipulación de alimentos. Normativa aplicable de protección medioambiental. Normativa aplicable de prevención y gestión de residuos. Normativa aplicable de productos ecológicos.