

Estándar de competencias profesionales

Desarrollar el proceso del servicio de alimentos y bebidas en barra y mesa

Familia Profesional	Hostelería y Turismo
Nivel	2
Código	ECP2298_2
Estado	BOE
Publicación	RD 100/2019

Competencia profesional

Elementos de la competencia

EC1 Efectuar las operaciones de mise en place o puesta a punto para agilizar la prestación del servicio de alimentos y bebidas, en función de la superficie y características del local, de la fórmula de restauración y del tipo de servicio a desarrollar.

IC1.1 El acondicionamiento de la zona y de los equipos destinados al servicio de alimentos y bebidas se revisa mediante check list o lista de comprobación, verificando el estado de limpieza, la ventilación del área y la puesta en marcha de los equipos y maquinaria implicados en el proceso.

IC1.2 La mercancía necesaria para el servicio diario se solicita mediante vales de aprovisionamiento, distribuyéndola en los espacios destinados para ello y en condiciones de conservación adecuadas.

IC1.3 Las mesas, aparadores y demás mobiliario se limpian y montan en función de las reservas previstas, facilitando el flujo de clientes y, en especial, el tránsito y acomodo de personas con necesidades especiales.

IC1.4 Los complementos y materiales utilizados para el montaje -cristalería, vajilla, cubertería, saleros, cartas y sugerencias, entre otros- se repasan, sustituyendo aquéllos que no cumplan con los requisitos establecidos.

IC1.5 La decoración, climatización y ambientación musical del local se efectúa, colaborando con el equipo de trabajo y teniendo especial cuidado en respetar la normativa aplicable en cuanto

a volumen de sonido y en adaptarse a las condiciones horarias, ambientales y de gustos de la clientela.

IC1.6 La información relativa a la oferta de alimentos y bebidas servidos en el establecimiento - promociones, sugerencias del día, ingredientes y proceso de elaboración, entre otros- se obtiene asistiendo a la charla de equipo (briefing) en la que se recibe la comunicación necesaria para el funcionamiento del día.

IC1.7 Las operaciones de control inicial de caja (aprovisionamiento de billeteaje y monedas para el cambio) y de inicio y configuración del terminal punto de venta -TPV- se efectúan en función de las necesidades, la categoría y el tamaño del establecimiento.

EC2 Acoger y atender en todo momento a los clientes informándoles sobre la oferta de alimentos y bebidas del establecimiento, intentando anticiparse a sus necesidades de manera que se satisfagan sus expectativas y se cumplan los objetivos económicos previstos.

IC2.1 La acogida al cliente se efectúa cuidando la apariencia personal, con cortesía y procurando acomodarle lo antes posible, y en caso de no poder ser atendido en el acto se le saluda y se le informa de la causa y del tiempo aproximado de espera.

IC2.2 La lista de precios de la oferta gastronómica y de bebidas del establecimiento se proporciona a los clientes, siguiendo el protocolo de servicio.

IC2.3 El asesoramiento solicitado por el cliente se atiende informando sobre el origen y elaboración de los productos a degustar, potenciando los objetivos de ventas definidos en el briefing y tomando nota de posibles intolerancias alimentarias o de peticiones especiales.

IC2.4 Una o varias alternativas se presentan, en caso de no poder ofrecer el servicio solicitado por el cliente, intentando que se adapten a sus gustos y que se satisfagan sus expectativas.

IC2.5 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.

IC2.6 La toma de comanda se efectúa relacionando en la comanda el producto solicitado con la ubicación del comensal en la mesa, a fin de evitar interrupciones y posibles equívocos durante el desarrollo del servicio.

IC2.7 La venta se concreta, si fuera necesario, asegurándose verbalmente de los pedidos de los clientes antes de retirarse para servirlos.

EC3 Prestar el servicio en barra o en mesa de los alimentos, bebidas y complementos solicitados, aplicando las técnicas de servicio establecidas para cada producto de modo que se alcancen o superen las expectativas del cliente.

- IC3.1** Las comandas se tramitan según la orden de petición asegurándose de dejarlas en el lugar establecido o entregándolas, en su caso, al departamento que corresponda.
 - IC3.2** Los productos a servir se verifican, comprobando que se corresponden con la solicitud y ubicación del cliente.
 - IC3.3** Los alimentos, bebidas y complementos solicitados se transportan hasta el cliente utilizando los útiles establecidos para ello como bandejas, fuentes, plaqués, carros u otros.
 - IC3.4** Las elaboraciones culinarias, bebidas y demás complementos se sirven aplicando técnicas y protocolo de servicio, en función de las normas operativas del establecimiento y del tipo de servicio a prestar (a la inglesa, a la francesa, asistencia de bufet, a la rusa, u otro).
 - IC3.5** Los detalles que complementan un buen servicio y que suponen alcanzar o superar las expectativas del cliente se cuidan y atienden, aplicando las normas básicas de la deontología profesional.
 - IC3.6** El material desbarasado se transporta al office o lugar de lavado según el procedimiento establecido, evitando ruidos y posibles roturas y manteniendo limpia y ordenada la zona de trabajo.
 - IC3.7** El tique o factura se confecciona a petición de los clientes y se presenta para su cobro, verificando que se corresponde con los alimentos, bebidas y/o complementos servidos.
 - IC3.8** La despedida a los clientes se efectúa amablemente y mostrando interés por su nivel de satisfacción para potenciar futuras ventas.
- EC4** Ejecutar las operaciones de postservicio de forma que se prevengan posibles riesgos y se mantengan y adecúen instalaciones, equipos y géneros para el siguiente servicio.
- IC4.1** Los posibles excedentes del servicio -alimentos, bebidas y otros complementos- se almacenan en función de sus características de conservación, reponiendo aquéllos que se necesiten para el siguiente servicio.
 - IC4.2** El local se ventila y las instalaciones, especialmente suelos y sillas, se repasan y acondicionan en función de las normas operativas del establecimiento.
 - IC4.3** El desmontaje y montaje de mesas, la reposición de aparadores o muebles auxiliares y el cambio de mantelería se efectúa según los protocolos establecidos y las previsiones, alineándolas para optimizar la zona de consumo de comidas y bebidas.
 - IC4.4** Los útiles, máquinas y equipos utilizados se limpian y desinfectan en función de las indicaciones de su mantenimiento preventivo, notificando las incidencias detectadas a quien corresponda según el procedimiento establecido.

EC5 Efectuar al final del servicio el cierre diario de la producción y la liquidación de caja, según las normas y procedimientos establecidos para facilitar el control de los ingresos.

IC5.1 La producción del día y la suma de las ventas efectuadas se verifican, comprobando que concuerdan entre sí.

IC5.2 El desglose de alimentos, bebidas, otros productos y los ingresos atípicos se recuentan, verificando que se corresponden con las facturas/tiques emitidos.

IC5.3 Los pagos y depósitos realizados se cuantifican, registrándolos en los soportes correspondientes según el procedimiento administrativo establecido.

IC5.4 La información sobre las desviaciones y anomalías detectadas durante el proceso se reflejan de forma documental en el libro de incidencias/bitácora, anotando además las posibles quejas o incidentes de cualquier índole que afecten al establecimiento.

IC5.5 El check list o lista de comprobación de cierre se cumplimenta, utilizando equipos y programas específicos de la actividad.

Contexto profesional

Ámbito profesional

Sectores productivos

Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes

Medios de producción

Barra, mobiliario, maquinaria y utensilios propios de restaurante-bar-cafetería. Mobiliario, maquinaria y utensilios propios de la actividad. Mobiliario auxiliar. Mobiliario infantil. Equipos de frío y de calor. Terminal de Punto de Venta. Equipos y aplicaciones informáticas específicas. Material para decoración. Vajillas, cuberterías, cristalerías. Productos de limpieza. Elaboraciones culinarias, bebidas y demás complementos gastronómicos.

Información utilizada o generada

Manuales de funcionamiento de equipos, maquinaria e instalaciones. Órdenes de trabajo. Check list o lista de comprobación. Vales de aprovisionamiento. Menús, cartas y sugerencias gastronómicas del establecimiento. Comandas. Normativa aplicable de manipulación de alimentos, medioambiental y riesgos laborales.