



PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN DE LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES

**CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: OPERACIONES BÁSICAS DE
RESTAURANTE Y BAR**

Código: HOT092_1

NIVEL: 1

GUÍAS DE EVIDENCIA DE LA COMPETENCIA PROFESIONAL

**(DOCUMENTO RESERVADO PARA USO EXCLUSIVO DE
PERSONAL ASESOR Y EVALUADOR)**





ÍNDICE GENERAL ABREVIADO

1. Presentación de la Guía
2. Criterios generales para la utilización de las Guías de Evidencia
3. Guía de Evidencia de la “UC0257_1: Asistir en el servicio de alimentos y bebidas”
4. Guía de Evidencia de la “UC0258_1: Ejecutar operaciones básicas de aprovisionamiento, y preparar y presentar bebidas sencillas y comidas rápidas”
5. Glosario de términos utilizado en “Operaciones básicas de restaurante y bar”

Las guías de evidencia y el glosario que aparecen en este índice se encuentran en este mismo sitio web, en los enlaces identificados como “Guía de Evidencia” de cada una de las unidades de competencia.



1. PRESENTACIÓN DE LA GUÍA

Las Guías de Evidencia de las Unidades de Competencia, en su calidad de instrumentos de apoyo a la evaluación, se han elaborado con una estructura sencilla y un contenido adecuado a las finalidades a que deben contribuir, como son las de optimizar el procedimiento de evaluación, y coadyuvar al logro de los niveles requeridos en cuanto a validez, fiabilidad y homogeneidad, tanto en el desarrollo de los procesos como en los resultados mismos de la evaluación.

Para ello, la elaboración de las Guías parte del referente de evaluación constituido por la Unidad de Competencia considerada (en adelante UC).

En la línea señalada, se han desglosado las competencias profesionales de la UC en competencias técnicas y sociales.

Las competencias técnicas aparecen desglosadas en el **saber hacer** y en el **saber**; y las sociales en el **saber estar**. Este conjunto de “saberes” constituyen las tres dimensiones más simples y clásicas de la competencia profesional.

La dimensión relacionada con el **saber hacer**, expresa los resultados de trabajo o comportamientos profesionales del trabajador en el ejercicio de una actividad profesional o función concreta. Se extrae de la UC de referencia, quedando enunciados en forma de **actividades profesionales** extraídas de las realizaciones profesionales (RPs) y criterios de realización (CRs).

La dimensión de la competencia relacionada con el saber, que comprende el conjunto de conocimientos de carácter técnico sobre conceptos y procedimientos, se ha extraído del módulo formativo correspondiente a cada UC, asociando a cada una de las actividades profesionales aquellos saberes que las sustentan.

En cuanto a la dimensión de la competencia relacionada con el saber estar, se han extraído, caso de existir, de las correspondientes RPs y CRs de la UC, en forma de capacidades de tipo actitudinal.

Por último indicar que, del análisis previo de la UC y de su contexto profesional, se ha determinado el **contexto crítico** para la evaluación, cuya propiedad fundamental radica en que, vertido en las situaciones profesionales de evaluación, permite obtener resultados en la evaluación razonablemente transferibles a todas las situaciones profesionales que se pueden dar en el contexto profesional de la UC. Precisamente por esta importante propiedad, el contexto que subyace en las situaciones profesionales de evaluación se ha considerado también en la fase de asesoramiento, lográndose así una



economía de recursos humanos, materiales y económicos en la evaluación de cada candidatura.

2. CRITERIOS GENERALES PARA LA UTILIZACIÓN DE LAS GUÍAS DE EVIDENCIA

La estructura y contenido de esta “Guía de Evidencia de Competencia Profesional” (en adelante GEC) se basa en los siguientes criterios generales que deben tener en cuenta las Comisiones de Evaluación, el personal evaluador y el asesor.

Primero.- Si las Comisiones de Evaluación deciden la aplicación de un método de evaluación mediante observación en el puesto de trabajo, el referente de evaluación que se utilice para valorar las evidencias de competencia generadas por las candidatas y candidatos, serán las realizaciones profesionales y criterios de realización de la UC de que se trate, en el contexto profesional que establece el apartado 1.2. de la correspondiente GEC.

Segundo.- Si la Comisión de Evaluación apreciara la imposibilidad de aplicar la observación en el puesto de trabajo, esta GEC establece un marco flexible de evaluación –**las situaciones profesionales de evaluación**- para que ésta pueda realizarse en una situación de trabajo simulada, si así se decide por la citada Comisión. En este caso, para valorar las evidencias de competencia profesional generadas por las candidatas y candidatos, se utilizarán los **criterios de evaluación** del apartado 1.2. de la correspondiente GEC, formados por “criterios de mérito”; “indicadores”; “escalas de desempeño competente” y ponderaciones que subyacen en las mismas. Conviene señalar que los citados criterios de evaluación se extraen del análisis de las RPs y CRs de la UC de que se trate. Hay que destacar que la utilización de situaciones profesionales de evaluación (de las que las Comisiones de Evaluación podrán derivar **pruebas profesionales**), con sus criterios de evaluación asociados, incrementan la validez y fiabilidad en la inferencia de competencia profesional.

Tercero.- Sin perjuicio de lo anterior, la GEC contiene también otros referentes –**las especificaciones de evaluación relacionadas con las dimensiones de la competencia**- que permiten valorar las evidencias indirectas que aporten las candidatas y candidatos mediante su historial profesional y formativo, entre otros, así como para orientar la aplicación de otros métodos de obtención de nuevas evidencias, mediante entrevista profesional estructurada, pruebas de conocimientos, entre otras.

A modo de conclusión, puede decirse que la aplicación de los tres criterios generales anteriormente descritos, persigue la finalidad de contribuir al rigor



técnico, validez, fiabilidad y homogeneidad en los resultados de la evaluación y, en definitiva, a su calidad, lo cual redundará en la mejor consideración social de las acreditaciones oficiales que se otorguen y, por tanto, en beneficio de las trabajadoras y trabajadores cuyas competencias profesionales se vean acreditadas.



GUÍA DE EVIDENCIA DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA

“UC0257_1: Asistir en el servicio de alimentos y bebidas”

CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: OPERACIONES BÁSICAS DE RESTAURANTE Y BAR

Código: HOT092_1

NIVEL: 1



1. ESPECIFICACIONES DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA.

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 las realizaciones profesionales y criterios de realización de la UC0257_1: Asistir en el servicio de alimentos y 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 (UC 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 prestar asistencia en el servicio de alimentos y bebidas, y que se indican a continuación:

Nota: A un dígito se indican las actividades profesionales expresadas en las realizaciones profesionales de la unidad de competencia, y a dos dígitos las reflejadas en los criterios de realización.

1. Colaborar en el montaje de mesas y elementos de apoyo y en la decoración/ambientación de la zona de consumo de alimentos y



bebidas, de acuerdo con las normas del establecimiento e instrucciones recibidas.

- 1.1 Las superficies, equipos y utillaje se acondicionan, desinfectan y ponen a punto usando los productos de limpieza establecidos, siguiendo las instrucciones de seguridad, uso y manipulación por su posible toxicidad y contaminación medioambiental.
- 1.2 El menaje se limpia y pone a punto usando los productos de limpieza recomendados, siguiendo las instrucciones de seguridad, uso y manipulación, teniendo en cuenta su posible toxicidad y contaminación medioambiental.
- 1.3 Las instrucciones relativas al mantenimiento se interpretan y aplican, prolongando así la vida útil de los equipos y útiles comunicando las disfunciones y anomalías observadas a la persona adecuada.
- 1.4 El montaje de las diferentes zonas de consumo de alimentos y bebidas se efectúa siguiendo órdenes de servicio y colaborando con el superior jerárquico en:
 - El alineado y equilibrado de mesas.
 - El repaso del material para el montaje.
 - En el montaje de mesas y aparadores.
 - La revisión y puesta en marcha de equipos.
 - La revisión del estado de cartas y menús, entre otros.
- 1.5 La decoración y ambientación de las zonas del consumo de alimentos y bebidas se efectúa siguiendo órdenes de servicio y colaborando con el superior jerárquico en:
 - La colocación de elementos decorativos en los lugares indicados.
 - El encendido y mantenimiento de la iluminación y del ambiente térmico.
 - La selección de la ambientación musical.
 - El control de volumen de la música, entre otros.

2. Colaborar en el servicio de alimentos y bebidas, siguiendo las instrucciones recibidas y en determinadas fórmulas de restauración ejecutar dicho servicio con cierta autonomía.

- 2.1 La comanda se verifica antes de servir los alimentos y bebidas solicitados, comprobando que se corresponden con la petición de los clientes.
- 2.2 La prestación del servicio de alimentos y bebidas se desarrolla, colaborando con el superior jerárquico y aplicando las normas de protocolo del servicio.
- 2.3 Las contingencias no previstas en el proceso se comunican inmediatamente al superior jerárquico, prestando atención a las mejoras que puedan incorporarse hasta su resolución.
- 2.4 Las posibles rupturas y anomalías generadas durante el proceso se solventan en el marco de su responsabilidad, informando de ello a sus superiores y minimizando en lo posible el plazo de tiempo, los costes y los perjuicios que se deriven.



3. Realizar las operaciones de post servicio de comidas y bebidas siguiendo las órdenes del superior jerárquico.

- 3.1 El almacenamiento y reposición de alimentos y bebidas para el siguiente servicio se realiza siguiendo las instrucciones recibidas, en función de las características de conservación propias de cada producto y de su posterior uso.
- 3.2 La adecuación y reposición de material para el siguiente servicio se realiza colaborando con el superior jerárquico en el repaso de las instalaciones, especialmente suelos y sillas, en el cambio de mantelería, en la desconexión de los equipos de servicio, entre otros.
- 3.3 Las operaciones de fin de servicio se efectúan, limpiando y desinfectando útiles y equipos, reponiendo el material y la lencería propios del servicio y ventilando el local, entre otras, en función de las instrucciones recibidas.

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 las realizaciones profesionales de la **UC0257_1: Asistir en el servicio de alimentos y bebidas**. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales que aparecen en cursiva y negrita:

1. El restaurante como establecimiento y como departamento

- Definición, caracterización y modelos de organización de sus diferentes tipos.
- Competencias básicas de los profesionales que intervienen en el departamento.
- Formalización y traslado de solicitudes sencillas de aprovisionamiento interno.
- Maquinaria y equipos básicos: identificación, clasificación, ubicación y distribución, mantenimiento y limpieza característicos.

2. Operaciones de preservicio, mise en place, en el área de consumo de alimentos y bebidas

- Proceso y secuencia de operaciones más importantes.
- Apertura del local: previsiones y actuación en caso de anomalías.
- Desarrollo del proceso de aprovisionamiento interno de géneros y de reposición de material: formalización de la documentación interna necesaria.
- Puesta a punto del área de servicio y consumo de alimentos y bebidas: repaso y preparación del material de servicio; montaje de aparadores y de otros elementos de apoyo; montaje y disposición de mesas y de elementos decorativos y de ambientación, otros.
- Montaje de servicios tipo bufé, autoservicio o análogos.

3. El servicio de comidas y bebidas y la atención al cliente en el establecimiento de restauración



- Tipos de servicio según fórmula de restauración gastronómica.
- Funciones de la brigada.
- Organización y distribución de la zona: rangos, sectores.
- Desarrollo de las tareas propias de asistencia y colaboración: traslado de la comanda a la zona de producción culinaria, servicio de pan, servicio de agua, transporte de los platos de la cocina a la zona de consumo y servicio de comidas, desbarasado, otras.
- Características específicas de los servicios tipo bufé y de servicios a colectividades.
- Aplicación de técnicas básicas de atención al cliente: protocolo de servicio.

4. Operaciones de post servicio

- Tipos y modalidades de post servicio.
- Secuencia y ejecución de operaciones de postservicio más habituales.
- Acondicionamiento y reposición de elementos auxiliares y decorativos (convoys, floreros, otros).
- Adecuación de la zona de servicio: ventilación, repaso de mobiliario, cambio de mantelería, otras.
- Limpieza de instalaciones y equipos de la zona de servicio de comidas y bebidas: productos de limpieza de uso común, sistemas y métodos de limpieza

5. Seguridad e higiene alimentaria en la prestación del servicio de comidas y bebidas

- Condiciones específicas de seguridad que deben reunir los locales, las instalaciones, el mobiliario, los equipos, la maquinaria y el pequeño material característicos de las unidades de servicio de alimentos y bebidas.
- Requisitos de los manipuladores de alimentos.
- Manejo de residuos y desperdicios.
- Limpieza y desinfección: diferenciación de conceptos, aplicaciones.
- Etiquetado de los alimentos: lectura e interpretación de etiquetas de información obligatoria.
- Calidad Higiénico-Sanitaria: conceptos y aplicaciones.
- Autocontrol: sistemas de análisis de peligros y puntos de control crítico (APPCC).

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:

- Respetar los procedimientos y las normas internas de la organización.
- Habitarse al ritmo de trabajo de la organización.
- Mantener una actitud asertiva, empática y conciliadora con los demás demostrando cordialidad y amabilidad en el trato.
- Tratar al cliente con cortesía, respeto y discreción.
- Demostrar interés y preocupación por atender satisfactoriamente las necesidades de los clientes.
- Interpretar y ejecutar instrucciones de trabajo.



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 de la Unidad de Competencia implicada.

Así mismo, la situación profesional de evaluación se sustenta en actividades profesionales que permiten inferir competencia profesional respecto a la práctica totalidad de realizaciones profesionales de la Unidad de Competencia.

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 de la “UC0257_1: Asistir en el servicio de alimentos y 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 colaborar con una brigada tipo del departamento encargado de atender al cliente en la zona de consumo y servicio de comida y bebida en un establecimiento de restauración de capacidad y categoría media, con una oferta gastronómica previamente definida y a partir de una orden de servicio dada. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

1. Ejecutar operaciones básicas de servicio de comida y bebida.
2. Cumplimiento de la normativa referida a la manipulación e higiene de los alimentos.
3. Cumplimiento del tiempo establecido en función del empleado por un o una profesional.

Condiciones adicionales:



- 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>Idoneidad de la secuenciación y desarrollo de las operaciones básicas de servicio de comida y bebida.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Obtención de información de la orden de servicio.- Selección, transporte y manipulación del menaje de servicio.- Puesta a punto del área y del equipamiento de la zona de servicio.- Asistencia y colaboración en la prestación del servicio.- Atención al cliente.- Desbarasado.- Recogida y limpieza del puesto de trabajo. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala A.</i></p>
<i>Cumplimiento de la normativa aplicable a la manipulación e higiene de los alimentos.</i>	<p><i>El umbral de desempeño competente, requiere el cumplimiento total de este criterio en todas las actividades.</i></p>
<i>Cumplimiento del tiempo establecido en función del empleado por un o una profesional.</i>	<p><i>El umbral de desempeño competente, permite una desviación del 20 % en el tiempo establecido.</i></p>

Escala A



4	<i>Para desarrollar las operaciones básicas del servicio de comida y bebida en un establecimiento de restauración, obtiene información de la orden de servicio para seleccionar y transportar el menaje propio del evento concertado, ejecuta las operaciones de puesta a punto del área y del equipamiento de la zona de servicio. Durante el servicio colabora activamente con sus superiores jerárquicos en las tareas de apoyo y asistencia favoreciendo la fluidez y el ritmo del mismo. Atiende al cliente amable y educadamente. El desbarasado lo ejecuta de manera impecable utilizando la bandeja de camarero con equilibrio evitando así posibles roturas durante el transporte de cristalería y/o vajilla. Recoge y limpia el puesto de trabajo acondicionándolo para un posterior servicio.</i>
3	<i>Para desarrollar las operaciones básicas del servicio de comida y bebida en un establecimiento de restauración, solicita información de la orden de servicio para transportar el menaje propio del evento concertado, ejecuta las operaciones de puesta a punto del área y del equipamiento de la zona de servicio. Durante el servicio colabora con sus superiores jerárquicos en las tareas de apoyo y asistencia favoreciendo la fluidez y el ritmo del mismo. Atiende al cliente educadamente. El desbarasado lo ejecuta utilizando la bandeja de camarero con equilibrio, evitando así posibles roturas durante el transporte de cristalería y/o vajilla. Recoge y limpia el puesto de trabajo acondicionándolo para un posterior servicio.</i>
2	<i>Para desarrollar las operaciones básicas del servicio de comida y bebida en un establecimiento de restauración, no solicita información de la orden y espera a ser dirigido. Durante el servicio no colabora con sus superiores jerárquicos en las tareas de apoyo y asistencia. El desbarasado lo ejecuta utilizando la bandeja de camarero sin mantener el equilibrio.</i>
1	<i>No efectúa las operaciones básicas de servicio de alimentos y bebidas en un 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 UNIDAD DE COMPETENCIA Y ORIENTACIONES PARA LAS COMISIONES DE EVALUACIÓN Y EVALUADORES/AS.

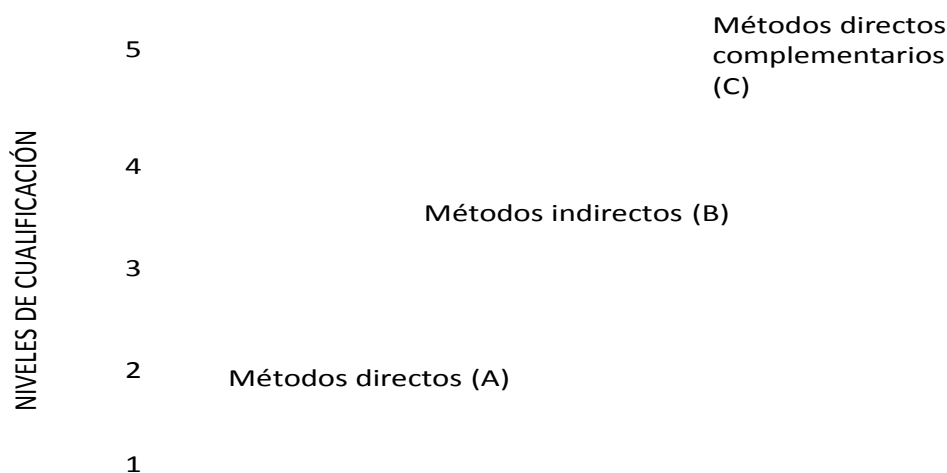
La selección de métodos de evaluación que deben realizar las Comisiones de Evaluación será específica para cada persona candidata, y dependerá fundamentalmente de tres factores: nivel de cualificación de la unidad de competencia, características personales de la persona candidata y evidencias de competencia 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).



MÉTODOS DE EVALUACIÓN

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 de la UC. 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 asistencia y colaboración en el servicio de alimentos y 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 la UC, 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 las realizaciones profesionales 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) Esta Unidad de Competencia es de nivel 1 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. Ésta, 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:
- Que el establecimiento de restauración sea de capacidad y categoría media.



- Que la tipología elegida dé respuesta a un restaurante, cafetería, bar, similares y/o colectividades tipo.
- La orden de servicio debe concretarse en una oferta gastronómica definida y para un número aproximado de comensales.



GUÍA DE EVIDENCIA DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA

“UC0258_1: Ejecutar operaciones básicas de aprovisionamiento, y preparar y presentar bebidas sencillas y comidas rápidas”

CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: OPERACIONES BÁSICAS DE RESTAURANTE BAR

Código: HOT092_1

NIVEL: 1



1. ESPECIFICACIONES DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA.

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 las realizaciones profesionales y criterios de realización de la UC0258_1: Ejecutar operaciones básicas de aprovisionamiento, y preparar y presentar bebidas sencillas y comidas rápidas.

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 (UC 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 ejecución de operaciones básicas de aprovisionamiento, y preparación y presentación de bebidas sencillas y comidas rápidas, y que se indican a continuación:

Nota: A un dígito se indican las actividades profesionales expresadas en las realizaciones profesionales de la unidad de competencia, y a dos dígitos las reflejadas en los criterios de realización.



1. Efectuar la recepción y almacenaje de las mercancías solicitadas, cumpliendo con los requerimientos del sistema de calidad establecido y las instrucciones prefijadas.

- 1.1 La limpieza de superficies, equipos y utillaje se efectúa utilizando los productos de limpieza establecidos y aplicando las normas de seguridad e higiene.
- 1.2 Las instrucciones de seguridad, uso y manipulación de los productos utilizados en la limpieza y puesta a punto se cumplen, teniendo en cuenta su posible toxicidad y/o posibilidad de contaminación medioambiental.
- 1.3 Las instrucciones recibidas relativas al mantenimiento de equipos, máquinas y útiles se ejecutan para su correcta conservación.
- 1.4 Las mercancías solicitadas se reciben comprobando que cumplen, entre otras, con las siguientes condiciones:
 - Unidades y pesos solicitados.
 - Estado y calidad determinados.
 - Vigencia de su fecha de caducidad.
 - Embalaje en perfecto estado.
 - Temperatura de conservación durante el transporte, entre otras.
- 1.5 Las mercancías recibidas se almacenan en función de su naturaleza y teniendo en cuenta las indicaciones del fabricante para su correcta conservación.
- 1.6 Las fichas de almacén se formalizan, bajo supervisión y cumpliendo con los procedimientos establecidos.
- 1.7 Las disfunciones o anomalías observadas durante el proceso de recepción y almacenamiento de mercancías se transmiten con prontitud a la persona adecuada.

2. Efectuar el aprovisionamiento interno de géneros y utensilios varios para su utilización posterior en la preparación y presentación de bebidas sencillas y de comidas rápidas, en función de las necesidades del servicio y de las instrucciones recibidas.

- 2.1 Los vales o documentos similares para el aprovisionamiento interno se formalizan, siguiendo instrucciones previas y según el procedimiento establecido.
- 2.2 El aprovisionamiento interno de materias primas y utensilios se efectúa, bajo supervisión y siguiendo el plan de trabajo establecido.
- 2.3 Los géneros previstos para la preparación y presentación de bebidas sencillas y de comidas rápidas se disponen en los lugares previstos, cumpliendo con la normativa aplicable de manipulación alimentaria.
- 2.4 El acopio de utensilios se realiza teniendo en cuenta las necesidades establecidas en el plan de trabajo o necesidades de servicio.
- 2.5 Las existencias mínimas establecidas, tanto de materias primas como del resto de productos, se comprueban verificando y comunicando su cantidad a la persona o departamento responsable.



- 2.6 La normativa de manipulación de alimentos se aplica durante todo el proceso de aprovisionamiento interno, evitando fuentes de contaminación y manteniendo la calidad establecida.

3. Preparar, presentar y servir bebidas sencillas de acuerdo con la definición del producto, tipo de servicio y normas básicas de su elaboración.

- 3.1 La preparación de la bebida sencilla se realiza siguiendo las instrucciones recibidas y:
- Utilizado los recipientes adecuados.
 - Aplicando técnicas básicas de elaboración.
 - Ajustando las cantidades a la ficha técnica de producción.
 - Siguiendo secuencias ordenadas y utilizando los recursos necesarios.
 - Actuando, dentro de sus responsabilidades, de manera correcta y en el mínimo plazo de tiempo.
 - Aplicando en todo momento las normas de seguridad e higiene en la manipulación de bebidas.
- 3.2 Las operaciones de acabado, guarnición y decoración de la bebida preparada se realizan ajustándose al tipo de servicio, definición del producto y normas preestablecidas.
- 3.3 La presentación de la bebida se efectúa, comprobando que se ajusta plenamente a la petición del cliente y con la temperatura idónea de servicio.
- 3.4 El área de trabajo se acondiciona y mantiene en orden y perfecto estado, efectuando las operaciones necesarias de limpieza.
- 3.5 El servicio de bebidas en barra o mesa se realiza siguiendo instrucciones o normas de servicio y atención al cliente, según el protocolo establecido.
- 3.6 Los medios establecidos para todo el proceso de preparación de bebidas sencillas se utilizan, evitando costes y desgastes innecesarios.

4. Elaborar comidas rápidas sencillas bajo supervisión, de acuerdo con la definición del producto y aplicando técnicas básicas de cocinado y de manipulación de alimentos.

- 4.1 La elaboración de aperitivos, canapés, bocadillos, sándwiches y platos combinados se realiza bajo supervisión, aplicando técnicas sencillas de cocina y atendiendo a la temperatura de servicio.
- 4.2 El acabado y presentación de las elaboraciones confeccionadas se realiza atendiendo a su tipología, bajo supervisión y en el tiempo establecido.
- 4.3 La conservación y el almacenamiento de las preparaciones culinarias sencillas se realiza, bajo supervisión, en los recipientes, envases, expositores y equipos asignados, a las temperaturas idóneas de conservación según la naturaleza del producto y teniendo en cuenta los procedimientos establecidos.



- 4.4 Los métodos y los equipos establecidos para la regeneración a temperatura de servicio de las preparaciones culinarias se utilizan, siguiendo las instrucciones recibidas.
- 4.5 Los utensilios y equipos utilizados en el proceso de preparación de elaboraciones culinarias sencillas se limpian con la frecuencia necesaria, usando los productos y métodos establecidos.
- 4.6 La temperatura requerida durante el proceso se mantiene, actuando sobre los reguladores de los equipos de calor y de frío utilizados, evitando consumos, costes y desgastes innecesarios.

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 las realizaciones profesionales de la **UC0258_1: Ejecutar operaciones básicas de aprovisionamiento, y preparar y presentar bebidas sencillas y comidas rápidas**. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales que aparecen en cursiva y negrita:

1. *El restaurante como establecimiento y como departamento.*

- Definición, caracterización y modelos de organización de sus diferentes tipos.
- Competencias básicas de los profesionales que intervienen en el departamento.
- Formalización y traslado de solicitudes sencillas de aprovisionamiento interno.
- Maquinaria y equipos básicos: identificación, clasificación, ubicación y distribución, mantenimiento y limpieza característicos.

2. *Operaciones de preservicio, mise en place, en el área de consumo de alimentos y bebidas.*

- Proceso y secuencia de operaciones más importantes.
- Apertura del local: previsiones y actuación en caso de anomalías.
- Desarrollo del proceso de aprovisionamiento interno de géneros y de reposición de material: formalización de la documentación interna necesaria.
- Puesta a punto del área de servicio y consumo de alimentos y bebidas: repaso y preparación del material de servicio; montaje de aparadores y de otros elementos de apoyo; montaje y disposición de mesas y de elementos decorativos y de ambientación, otros.
- Montaje de servicios tipo bufé, autoservicio o análogos.

3. *El servicio de comidas y bebidas y la atención al cliente en el establecimiento de restauración.*

- Tipos de servicio según fórmula de restauración gastronómica.
- Funciones de la brigada.
- Organización y distribución de la zona: rangos, sectores.
- Desarrollo de las tareas propias de asistencia y colaboración: traslado de la comanda a la zona de producción culinaria, servicio de pan, servicio de agua, transporte de los platos de la cocina a la zona de consumo y servicio de comidas, desbarasado, otras.



- Características específicas de los servicios tipo bufé y de servicios a colectividades.
- Aplicación de técnicas básicas de atención al cliente: protocolo de servicio.

4. Operaciones de post servicio.

- Tipos y modalidades de post servicio.
- Secuencia y ejecución de operaciones de postservicio más habituales.
- Acondicionamiento y reposición de elementos auxiliares y decorativos (convoys, floreros, otros).
- Adecuación de la zona de servicio: ventilación, repaso de mobiliario, cambio de mantelería, otras.
- Limpieza de instalaciones y equipos de la zona de servicio de comidas y bebidas: productos de limpieza de uso común, sistemas y métodos de limpieza.

5. Seguridad e higiene alimentaria en la prestación del servicio de comidas y bebidas.

- Condiciones específicas de seguridad que deben reunir los locales, las instalaciones, el mobiliario, los equipos, la maquinaria y el pequeño material característicos de las unidades de servicio de alimentos y bebidas.
- Requisitos de los manipuladores de alimentos.
- Manejo de residuos y desperdicios.
- Limpieza y desinfección: diferenciación de conceptos, aplicaciones.
- Etiquetado de los alimentos: lectura e interpretación de etiquetas de información obligatoria.
- Calidad Higiénico-Sanitaria: conceptos y aplicaciones.
- Autocontrol: sistemas de análisis de peligros y puntos de control crítico (APPCC).

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.
- Mantener el área de trabajo, almacenes y zona de producción con el grado de orden y limpieza requerido por la organización.
- Interpretar y ejecutar las instrucciones de trabajo.
- Cumplir con las normas de producción fijadas por la organización.
- Aprender nuevos conceptos o procedimientos y aprovechar eficazmente la formación utilizando los conocimientos adquiridos.
- Demostrar responsabilidad ante errores y fracasos, prestando atención a las mejoras que puedan presentarse.

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 de la Unidad de Competencia implicada.

Así mismo, la situación profesional de evaluación se sustenta en actividades profesionales que permiten inferir competencia profesional respecto a la práctica totalidad de realizaciones profesionales de la Unidad de Competencia.

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 de la “UC0258_1: Ejecutar operaciones básicas de aprovisionamiento, y preparar y presentar bebidas sencillas y comidas rápidas”, se tienen dos situaciones profesionales de evaluación y se concretan en los siguientes términos:

1.2.1. Situación profesional de evaluación número 1.

a) Descripción de la situación profesional de evaluación.

En esta situación profesional, la persona candidata demostrará la competencia requerida para la preparación, presentación y servicio de bebidas sencillas propias del área de consumo de comida y bebida de un establecimiento de restauración de categoría media. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

1. Elaborar bebidas sencillas a partir de sus fichas de especificación técnica o de instrucciones recibidas.
2. Cumplimiento de la normativa referida a la manipulación e higiene de los alimentos.
3. Cumplimiento del tiempo establecido en función del empleado por un o una profesional.

Condiciones adicionales:

- 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 número 1.

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 número 1, los criterios se especifican en el cuadro siguiente:

<i>Criterios de mérito</i>	<i>Indicadores, escalas y umbrales de desempeño competente</i>
<i>Calidad en la preparación y servicio de bebidas sencillas.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Obtención de información de las fichas de especificación técnica.- Selección y preparación de los útiles necesarios.- Preparación de la bebida.- Decoración y presentación.- Técnicas de servicio en barra y/o mesa.- Recogida y limpieza del puesto de trabajo. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala A.</i></p>
<i>Cumplimiento de la normativa aplicable de manipulación e higiene de los alimentos.</i>	<p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de este criterio de mérito.</i></p>
<i>Cumplimiento del tiempo establecido en función del empleado por un o una profesional.</i>	<p><i>El umbral de desempeño competente, permite una desviación del 20% en el tiempo establecido.</i></p>

Escala A



4	<i>Secuencia ordenadamente las fases para la preparación de bebidas sencillas a partir de las fichas técnicas proporcionadas. Selecciona y manipula con destreza las materias primas requeridas, y maneja hábilmente los útiles y equipos específicos. Elabora la bebida con soltura y la presenta educadamente al cliente aplicando técnicas básicas de servicio en barra y/o en mesa, finalmente recoge y limpia el puesto de trabajo.</i>
3	<i>Secuencia ordenadamente las fases para la preparación de bebidas sencillas a partir de las fichas técnicas proporcionadas. Selecciona y manipula con destreza las materias primas requeridas, y maneja hábilmente los útiles y equipos específicos. Elabora la bebida y la presenta al cliente aplicando técnicas básicas de servicio en barra y/o en mesa, finalmente recoge y limpia el puesto de trabajo.</i>
2	<i>No secuencia ordenadamente las fases para la preparación de bebidas sencillas porque no obtiene la información precisa de las fichas técnicas proporcionadas. No demuestra destreza en la manipulación de las materias primas requeridas, ni en los útiles y equipos específicos. Elabora la bebida sin obtener los resultados esperados.</i>
1	<i>No prepara bebidas sencillas propias de una oferta tipo de un establecimiento de restauración.</i>

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

1.2.2. Situación profesional de evaluación número 2.

a) Descripción de la situación profesional de evaluación.

En esta situación profesional, la persona candidata demostrará la competencia requerida para la preparación y servicio de comidas rápidas sencillas elaboradas en la zona de consumo de comidas y bebidas de un establecimiento de restauración de categoría media. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

1. Preparar y presentar comidas rápidas sencillas a partir de sus fichas de especificación técnica.
2. Cumplimiento de la normativa referida a la manipulación e higiene de los alimentos.
3. Cumplimiento del tiempo establecido en función del empleado por un o una profesional.

Condiciones adicionales:



- 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 número 2.

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 número 2, 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>Idoneidad en la preparación y servicio de comidas rápidas sencillas.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Selección y preparación de las materias primas y los útiles necesarios.- Aplicación de técnicas sencillas de cocinado.- Decoración y emplatado de la elaboración.- Aplicación de técnicas de servicio en barra y/o en mesa.- Recogida y limpieza del puesto de trabajo. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala B.</i></p>
<i>Cumplimiento de la normativa aplicable de manipulación e higiene de los alimentos.</i>	<p><i>El umbral de desempeño competente, requiere el cumplimiento total del procedimiento establecido.</i></p>
<i>Cumplimiento del tiempo establecido en función del empleado por un o una profesional.</i>	<p><i>El umbral de desempeño competente, permite una desviación del 20% en el tiempo establecido.</i></p>

Escala B



4	<i>Para preparar y servir platos sencillos de comida rápida secuencia ordenadamente las fases a partir de la información obtenida de las fichas de especificación técnica. Selecciona los útiles específicos y aplica hábilmente técnicas sencillas de preelaboración y cocinado a las materias primas que lo requieran. Presenta armoniosamente la elaboración en los envases, expositores o recipientes asignados a las temperaturas idóneas de conservación o servicio, según proceda. Atiende al cliente aplicando técnicas básicas de servicio y finalmente desbarasa el puesto de trabajo.</i>
3	<i>Para preparar y servir platos sencillos de comida rápida secuencia ordenadamente las fases a partir de la información obtenida de las fichas de especificación técnica. Selecciona los útiles específicos y aplica técnicas sencillas de preelaboración y cocinado a las materias primas que lo requieran. Presenta la elaboración en los envases, expositores o recipientes asignados a las temperaturas idóneas de conservación o servicio, según proceda. Atiende al cliente aplicando técnicas básicas de servicio y finalmente desbarasa el puesto de trabajo.</i>
2	<i>Para preparar y servir platos sencillos de comida rápida secuencia las fases sin tener en cuenta la información de las fichas de especificación técnica. Selecciona los útiles específicos pero no aplica técnicas sencillas de preelaboración ni de cocinado a las materias primas que lo requieran. Presenta la elaboración en envases, expositores o recipientes sin tener en cuenta las temperaturas idóneas de conservación o servicio, según proceda. Atiende al cliente aplicando técnicas básicas de servicio y finalmente desbarasa el puesto de trabajo.</i>
1	<i>No elabora ni sirve platos sencillos de comida rápida.</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 UNIDAD DE COMPETENCIA 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 de la unidad de competencia, 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:

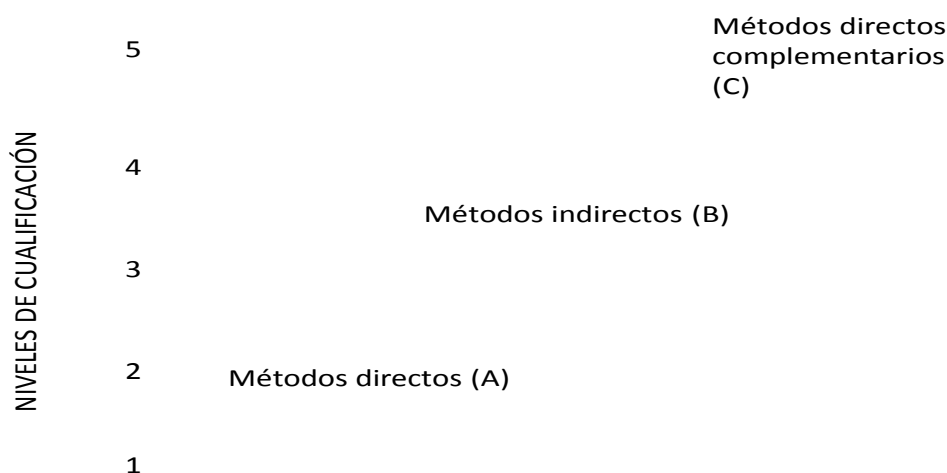
- Métodos indirectos:** Consisten en la valoración del historial profesional y formativo de la persona candidata; así como en la valoración de muestras sobre productos de su trabajo o de proyectos realizados. Proporcionan



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).



MÉTODOS DE EVALUACIÓN

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 de la UC. 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 preparación, presentación y servicio de bebidas sencillas y comidas rápidas, 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 la UC, 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 las realizaciones profesionales 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) Esta Unidad de Competencia es de nivel 1 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. Ésta, 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:

Para la primera situación:

- Para la elaboración de la bebida sencilla se recomienda utilizar fichas de especificación técnica en las que se determine maquinaria,



utensilios y/o útiles cuya presencia sea habitual en cualquier tipo de establecimiento de categoría media.

- Considerar la elaboración de una bebida sencilla que conlleve una presentación al uso.
- Plantear la situación de tal modo que intervengan cliente/s real/es.

Para la segunda situación:

- Seleccionar la/las comidas sencillas entre elaboraciones básicas como pueden ser aperitivos, canapés, bocadillos, sándwiches y platos combinados.
- Disponer de productos de 4ª y 5ª gama.



MINISTERIO
DE EDUCACIÓN, CULTURA
Y DEPORTE



FONDO SOCIAL EUROPEO
El FSE invierte en tu futuro

SECRETARÍA DE ESTADO DE
EDUCACIÓN, FORMACIÓN
PROFESIONAL Y UNIVERSIDADES

DIRECCIÓN GENERAL
DE FORMACIÓN PROFESIONAL

INSTITUTO NACIONAL
DE LAS CUALIFICACIONES

GLOSARIO DE TÉRMINOS

CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: OPERACIONES BÁSICAS DE RESTAURANTE Y BAR

Código: HOT092_1

NIVEL: 1



Aparador: Mueble ubicado en el comedor, compartimentado para albergar una pequeña provisión de loza, cubertería, cristalería y mantelería.

Aperitivo: Comida o bebida que se toma antes de una comida principal.

APPCC: Análisis de Peligros y Puntos de Control Críticos (APPCC o HACCP, por sus siglas en inglés) es un proceso sistemático preventivo utilizado para garantizar la seguridad alimentaria de forma lógica y objetiva. Se aplica en la industria alimentaria, farmacéutica, cosmética y en todo tipo de industrias que fabriquen materiales en contacto con los alimentos. Consta de diversas fases, a lo largo de todos los procesos de la cadena de suministro, donde se identifican, evalúan y previenen todos los riesgos de contaminación de los productos a nivel físico, químico y biológico, estableciendo medidas preventivas y correctivas para su control, tendientes a asegurar la inocuidad de los productos.

Aprovisionamiento: Proceso compuesto de varias fases a través del cual una empresa cubre las necesidades de medios productivos para la realización de su actividad. Dicho proceso comienza en el momento en que se detecta una necesidad hasta el momento en que el género queda almacenado a la espera de su utilización en el ciclo productivo.

Autoservicio: O self-service, del inglés. Servicio que consiste en la distribución de mostradores en línea o en islas equipados con maquinaria para mantener los alimentos en perfecto estado de conservación.

Barra: Zona destinada para atender a los clientes en el bar y/o para atender a los camareros encargados del servicio de mesas a través del control.

Bufé: *Buffet* o bufet (del francés, *buffet* “aparador”), es un tipo de servicio de comidas donde los productos alimenticios y su cubertería se exponen en mesas calientes y frías para el acceso libre del cliente.

Canapé: Palabra de origen francés (*Canapé*) que en gastronomía es definido como una pequeña porción de pan, hojaldre u otro tipo de base de masa preparada, cubierta con una pequeña cantidad de comida que se suele servir como aperitivo frío o a temperatura ambiente antes del servicio de los platos principales.

Carta de restaurante: Compendio de todos los platos que ofrece el restaurante y en el que suele estar incluido el menú del día. Puede estructurarse en platos por tipologías de contenido: carne, pasta, pescado, etc., por tipo de cocinado o por grupos (entremeses, primeros, segundos, postres). La carta admite múltiples variantes o variaciones a la hora de pedir la comanda.



Carta de bar-cafetería: Documento que contiene una relación agrupada por afinidades de platos, bebidas, vinos o preparaciones que el establecimiento de restauración ofrece al público, y sus respectivos precios.

Comanda: Vale de recorrido interno que permite conocer la petición del cliente y a qué cliente corresponden, qué punto de cocción desea, quién ha tomado la comanda (fecha), número de clientes que ocupan la mesa y si comen a la carta o menú. Con estos datos se hace la factura; una de las tres copias se la queda facturación, otra sellada por facturación va a cocina y la 3ª copia se la queda el camarero.

Comensales: Grupo de personas que se reúnen en torno a la mesa con el propósito de comer.

Comida rápida / Fast food: Sector de la restauración dedicada a ofrecer un servicio de comida rápido, homogéneo, a precio asequible y en perfectas condiciones de higiene y calidad alimentaria. Empresas tipo hamburgueserías, pizzerías, bocaterías, entre otras.

Cristalería: Conjunto de objetos de cristal que forman parte de una vajilla. Los cuidados de mantenimiento serán exquisitos en la manipulación de este material en lo referente a golpes, ya que su dureza es muy inferior a la del resto del material, desconchándose y rayándose con facilidad. El repaso se lleva a cabo con vapor de agua acidulada y paño de hilo, transportándose al comedor en bandejas con cubre cuando son grandes cantidades o en la mano y sujetas por el pie y base cuando son pocas. Se dejan colocadas en mesas y aparadores.

Desbarasado: Desocupar el lugar de trabajo dejando todo en su lugar habitual. En servicios de restauración, se dice del proceso por el que se recogen los útiles implicados en el servicio de sala, limpiando y colocándolos ordenadamente en su lugar.

Elaboraciones culinarias básicas y de múltiples aplicaciones: Técnicas y procedimientos sencillos de ejecución para la obtención de fondos de cocina, caldos, caldos cortos, Mirepoix y guarniciones sencillas, entre otros.

En place: Término francófono “En lugar de”, que indica unido al *retour*, la devolución de algún género y su sustitución por otro.

Evento: Acontecimiento que se celebra de manera formal o solemne.

Existencias: Mercancías destinadas a la venta que se guardan en un almacén.

Ficha técnica de elaboración: Fichas en las que figuran los ingredientes, utensilios y proceso de elaboración de múltiples elaboraciones. Son utilizadas para el desarrollo y posterior servicio de comidas y bebidas.



Fórmula de restauración: Servicio de restauración que ofrece una tendencia alimentaria determinada, con una oferta gastronómica particular y un tipo de gestión determinado (autoservicio, restaurantes de comida rápida, restauración activa, catering, vending, entre otras).

Género: Materia prima con la que se confeccionan las elaboraciones culinarias.

Guarnición: Aditamento, generalmente de hortalizas, legumbres, setas u otros elementos, que se sirve acompañando a preparaciones culinarias, formando parte de ellas.

Higiene alimentaria: Conjunto de prácticas, comportamientos y rutinas que deben realizarse al manipular los alimentos con el objeto de minimizar el riesgo de daños potenciales a la salud. Los alimentos pueden transmitir enfermedades de persona a persona así como ser un medio de crecimiento de ciertas bacterias (tanto en el exterior como en el interior del alimento) que pueden causar intoxicaciones alimentarias.

Lencería: Conjunto de prendas de tela de hilo, algodón u otros materiales, usualmente sin teñir, que se emplean en hostelería para vestir ciertas dependencias y mobiliario (ropa de cama, mantelería, ropa de baño, uniformes de personal, etc.); subdepartamento del hotel dependiente del departamento de Pisos y vinculado estrechamente con la lavandería, donde se organiza, controla y almacena toda la ropa que es utilizada en el hotel, así como la ropa de los clientes en caso de solicitud. Este subdepartamento suele estar dividido en cuatro áreas: lavado de ropa, planchado de ropa, costura de ropa y almacén.

Menaje: Conjunto de material (vajilla, cristalería, cubertería) y utensilios que se utiliza en el servicio de restauración.

Menú: Relación ordenada de los diferentes platos que componen una comida ofrecida por un establecimiento de restauración, por un precio fijo y determinado en el que va incluido pan, agua o vino, servicio e impuestos. Normalmente se divide en cuatro grupos: el primero hace referencia a los platos que estimulan el apetito (entremeses, sopas, cremas, etc.); el segundo a los ligeros (huevos, arroces, pescados, etc.); el tercero a los platos fuertes (aves, carnes, caza) y el cuarto a los postres (repostería, frutas, quesos, etc.).

Mise en place: Término francés que se interpreta por el de “puesta a punto”. Engloba las tareas preparatorias tanto de géneros, como de utillaje y equipo necesario para la ejecución del servicio, de forma exitosa.

Normas de servicio: Conjunto de reglas establecidas para la ejecución correcta del servicio de sala, bar y cafetería.



Oferta gastronómica: Conjunto de productos (comidas, bebidas y otros) que un establecimiento hostelero ofrece a sus clientes mediante precio.

Orden de servicio: Instrucciones detalladas del desarrollo y ejecución del servicio de restauración de un establecimiento, según la oferta gastronómica diseñada y las normas operativas de la organización.

Preservicio: Operaciones que se realizan antes del servicio, en la fase de puesta a punto de la sala (mise en place).

Procedimiento: Método sistemático y ordenado para realizar algo.

Protocolo: Conjunto de normas, tradiciones, costumbres y técnicas que la sociedad y los individuos disponen para la organización de sus actos, su convivencia y sus relaciones internas y externas. Mediante éstas se regulan y planifican los actos promovidos por las instituciones públicas, entidades privadas y por las personas, se establece su orden y desarrollo y se ordenan los invitados y los símbolos.

Restauración: Actividad dedicada a la prestación de servicios de comidas y bebidas.

Sándwich: Emparedado que se suele hacer con un trozo de pan de molde abierto en dos mitades o dos rebanadas de cualquier tipo de pan, entre las cuales se coloca una o más capas de alimentos tales como carne, queso, verduras u otros, a veces con condimentos, salsas u otros acompañantes.

Servicio: Acto y efecto de servir; cubierto que se pone en la mesa para cada uno de los comensales; conjunto de viandas que se ponen a un tiempo en la mesa, por series y por orden; en transporte de pasajeros, es el conjunto de las distintas prestaciones que se ofrecen a los pasajeros a bordo de los trenes, como pueden ser: desayunos, aperitivos o snack, almuerzos y cenas, así como servicio de cafetería o restaurante dependiendo de la clase, el tipo de tren y del recorrido.

Técnicas de servicio: Diferentes procedimientos manuales o saberes prácticos empleados para el servicio de las ofertas gastronómicas del establecimiento de restauración.

Tipos de servicio: Modalidades de servicio de las ofertas gastronómicas de un establecimiento de restauración.