



GUÍA DE EVIDENCIA DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA

“UC1103_3: Supervisar y desarrollar procesos de servicio en restauración”

CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: GESTIÓN DE PROCESOS DE SERVICIO EN RESTAURACIÓN

Código: HOT334_3

NIVEL: 3

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 *UC1103_3: Supervisar y desarrollar procesos de servicio en restauración*.

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 principales y secundarias que intervienen en la planificación y el desarrollo de los procesos de los distintos tipos de servicios en el establecimiento de restauración, y que se indican a continuación:

Nota: A un dígito se indican las actividades principales y a dos las actividades secundarias relacionadas.

1. Ejecutar los procesos de pre servicio, de servicio y de pos servicio de alimentos y bebidas en restauración.

- 1.1 Poner a punto el local donde se ofrece el servicio de restauración, de acuerdo con las normas establecidas, sus características y el tipo de servicio a prestar.
- 1.2 Verificar los equipos, mobiliario y menaje necesarios para ofrecer el servicio de restauración en cuanto a su funcionamiento, estado o existencias necesarias.
- 1.3 Asesorar al cliente, ofreciendo la información relativa de la oferta gastronómica del establecimiento y resolviendo sus dudas sobre la misma, atendiéndoles con las normas básicas de cortesía.
- 1.4 Efectuar la toma de comanda, concretando la venta de la oferta gastronómica solicitada por el cliente.
- 1.5 Servir los alimentos y bebidas en el local donde se ofrece el servicio de restauración, de acuerdo con las normas establecidas y los tipos de servicio.
- 1.6 Efectuar el cierre diario de producción y la liquidación de caja con los tiques de caja o facturas emitidos, conforme a las normas internas del establecimiento.
- 1.7 Efectuar las tareas de pos servicio en las instalaciones, equipos y géneros del local donde se ofrece el servicio, adecuándolos para servicios posteriores.
- 1.8 Supervisar los procesos de preservicio, servicio y postservicio garantizando así que se desarrollan de acuerdo con las normas establecidas y los tipos de servicio ofertados en el establecimiento.
- 1.9 Distribuir las tareas del preservicio, servicio y postservicio, coordinándolas entre el personal dependiente de acuerdo con el procedimiento establecido y con el fin de ofrecer un servicio eficaz al cliente.

2. Efectuar operaciones de elaboración y acabado de platos a la vista del cliente, ofreciendo un servicio acorde con la categoría del establecimiento.

- 2.1 Efectuar la preparación y presentación de la oferta gastronómica a la vista del cliente, de acuerdo con la definición del producto y las normas básicas de su elaboración.
- 2.2 Aplicar métodos sencillos de regeneración, conservación y envasado a los géneros y elaboraciones culinarias, para su posterior consumo o distribución.
- 2.3 Supervisar, en su caso, la preparación, manipulación, regeneración, conservación y envasado de la oferta gastronómica y de los géneros utilizados, garantizando así un servicio acorde a las normas establecidas.

Cumpliendo con las normas de seguridad e higiene de los alimentos durante el desarrollo de las actividades.

3. Efectuar operaciones de montaje de locales y expositores para géneros y elaboraciones culinarias en el establecimiento de restauración.

- 3.1 Determinar la decoración de locales para la prestación de los servicios gastronómicos o evento especial en restauración, de acuerdo con las características del local y el tipo de servicio ofertado.
- 3.2 Establecer la exposición de géneros y elaboraciones culinarias, de modo que su colocación resulte equilibrada y atractiva para los clientes.
- 3.3 Distribuir al personal dependiente, coordinándolo según las actividades propias del servicio o evento contratado.
- 3.4 Efectuar operaciones de montaje y puesta a punto de los equipos, mobiliario y menaje necesario para la prestación de servicios gastronómicos y eventos especiales en restauración o, en su caso, supervisando al personal dependiente.

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 UC1103_3: Supervisar y desarrollar procesos de servicio en restauración. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales principales que aparecen en cursiva y negrita:

1. *Procesos de pre servicio, de servicio y de pos servicio de alimentos y bebidas en restauración.*

- Carta de comidas, bebidas, vinos, menús.
- Supervisión de las tareas encomendadas al personal dependiente
- Procesos de preservicio, servicio y postservicio de alimentos y bebidas en establecimientos de restauración.
- La comanda.
 - Proceso.
 - Formalización de distintas variantes de comandas.
- Proceso de facturación.
 - Cierre diario de producción.
 - Liquidación de caja.
- Sistemas y tipos de facturación.
- Sistemas de cobro.
 - Al contado
 - A crédito.
- El bar y el restaurante como establecimiento y como departamento.
- Instalaciones, mobiliario y equipos básicos para el servicio de bebidas en barra.
- El preservicio, ejecución de las operaciones más importantes, cumplimentación de documentación y montaje de la decoración y ambientación.
- El servicio. ejecución de servicios según tipo de restaurante o bar y fórmula de restauración.
 - Aplicación de técnicas de servicio.
- El postservicio.

- Ejecución de diferentes modalidades.
- Realización de inventarios.

2. Operaciones de elaboración y acabado de platos a la vista del cliente.

1.

- Categoría del establecimiento de restauración
- Materias primas de uso común en elaboraciones a la vista del cliente
- Técnicas culinarias elementales:
 - Salteado
 - Cocción
 - Flambeado, entre otras.
- Operaciones básicas de la elaboración de platos a la vista del cliente:
 - Pelado
 - Desespinado
 - Trinchado, entre otros.
- Técnicas de emplatado y presentación ante el comensal
- Documentación
 - comanda
 - vale de pedido
 - relevé
 - ficha de especificación técnica
 - otros.
- Equipos y utensilios
 - Clasificación y características
- Aprovisionamiento interno de equipos, géneros y otros materiales:
 - Formalización de fichas de especificación técnica de géneros y material
 - Cálculo de necesidades de aprovisionamiento interno de géneros y material.
- Atención al cliente: tipos de clientes y tratamiento.
 - Técnicas de comunicación y habilidades sociales específicas.
 - Normas de protocolo y de conducta e imagen personal.
- Protección de consumidores y usuarios: normativa aplicable en España y la Unión Europea
- Venta y facturación de servicios en restauración. Técnicas, formas y procesos de merchandising y venta directa de alimentos y bebidas en el restaurante y en el bar cafetería.

2.

3. Montaje de locales y expositores para géneros y elaboraciones culinarias.

3.

- Diseño de locales: fachada, escaparate, expositores, entre otros.
- Ambientación de locales:
 - Lumínica
 - Musical
 - Otras
- Servicios especiales:
 - barras de degustación,
 - bufés,
 - autoservicios,
 - banquetes, entre otras.
- Distribución de productos:
 - montaje

- decoración
- distribución
- Instalaciones, mobiliario y equipos básicos para servicios especiales y eventos en restauración.
 - Ubicación
 - distribución
- Limpieza: sistemas, métodos, procedimientos y productos. Aplicaciones.
 - Expositores y carros utilizados en restauración.
 - Montaje y decoración de expositores.

4.

5.

6.

7. *Saberes comunes que dan soporte a las actividades profesionales de esta unidad de competencia*

8.

- Establecimiento de restauración
- Personal dependiente
- Técnicas de comunicación
- Equipos, mobiliario y menaje propio de bar y restaurante
- Oferta gastronómica
- Procesos de pre servicio, servicio y pos servicio de alimentos y bebidas en restaurante y bar
- Técnicas de servicio de alimentos y bebidas en bar y restaurante
- Normas básicas de protocolo y de conducta e imagen personal
- Tipo de servicio
- Orden de servicio.
- Normas de seguridad e higiénico-sanitarias y de manipulación de alimentos.
- Técnicas de servicio y Normas de atención al cliente.

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:

1. En relación con el entorno de trabajo:

- 1.1 Ejecutar las instrucciones de trabajo acordes con el planteamiento operativo de la empresa.
- 1.2 Cumplir el procedimiento establecido para el desarrollo de servicio en restauración.
- 1.3 Adaptarse al ritmo de trabajo de la empresa de restauración y a sus posibles cambios.
- 1.4 Demostrar flexibilidad para supervisar y desarrollar procesos de servicio en restauración.
- 1.5 Colaborar activamente en el desarrollo de los procesos de servicio en restauración.
- 1.6 Demostrar cordialidad, amabilidad y actitud conciliadora hacia los compañeros.
- 1.7 Proponer alternativas con el objetivo de mejorar o impulsar el interés por el desarrollo de procesos de servicio en restauración.
- 1.8 Coordinar tareas para gestionar eficazmente los tiempos de trabajo, tanto con los proveedores como de su personal dependiente.

- 1.9 1.9 Actuar con responsabilidad ante los éxitos, errores y fracasos propios y de su equipo de trabajo.

2. En relación con otros aspectos:

- 2.1 Demostrar un buen hacer profesional en la supervisión y desarrollo de procesos de servicio en restauración
- 2.2 Desarrollar el trabajo con responsabilidad.
- 2.3 Sensibilizarse en el cuidado y mantenimiento de útiles y enseres implicados en la elaboración y acabado de platos a la vista del cliente.
- 2.4 Aprender y transmitir nuevos conceptos o procedimientos relacionados con la profesión.
- 2.5 Compartir los objetivos de comercialización de la empresa de restauración velando por los intereses del cliente.

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 “UC1103_3: Supervisar y desarrollar procesos de servicio en restauración”, 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 confeccionar platos de una oferta gastronómica determinada a la vista del cliente en un establecimiento de restauración de categoría media. Esta situación comprenderá al menos los siguientes aspectos:

1. Desarrollo del proceso de pre servicio: mise en place.

1. Elaboración y acabado de platos a la vista del cliente.

2. Desarrollo del proceso de pos servicio.

Condiciones adicionales:

- Se dispondrá de equipamientos, productos específicos y ayudas técnicas requeridas por la situación profesional de evaluación.
- Se deberá comprobar la capacidad de las persona candidata en respuesta a contingencias introduciendo una incidencia durante el proceso.
- 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

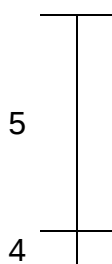
Con el objeto de optimizar la validez y fiabilidad del resultado de la evaluación, esta Guía incluye unos criterios de evaluación integrados y, por tanto, reducidos en número. Cada criterio de evaluación está formado por un criterio de mérito significativo, así como por los indicadores y escalas de desempeño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

En la situación profesional de evaluación número 1, los criterios se especifican en el cuadro siguiente:

Criterios de mérito	Indicadores, escalas y umbrales de desempeño competente
<i>Desarrollo del proceso de pre servicio</i>	- Puesta a punto del local - Puesta a punto de los equipos, mobiliario y menaje necesarios. - Distribución de las tareas del preservicio entre el personal dependiente. - Operaciones de montaje de mesas y aparadores. - Supervisión del personal dependiente durante las operaciones de pre servicio <i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala A.</i>
<i>Elaboración y acabado de platos</i>	- Asesoramiento al cliente

	- Toma de comanda - Preparación de la oferta gastronómica a la vista del cliente. - Uso de las técnicas de elaboración (salteado, flambeado, entre otras) y acabado a la vista del cliente (trinchado, desespinado, racionado...) - Uso de las técnicas de decoración - Uso de las técnicas de servicio - Supervisión del personal dependiente durante el desarrollo del proceso <i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala B.</i>
<i>Desarrollo del proceso de pos servicio</i>	- Confección del cierre de producción y la liquidación de caja - Operaciones de pos servicio de instalaciones, equipos y géneros. - Distribución de las tareas del post servicio entre el personal dependiente. - Supervisión del personal dependiente durante el desarrollo del proceso <i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala C.</i>
<i>Cumplimiento de la normativa referida a la manipulación e higiene de los alimentos.</i>	<i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de este criterio en todas las actividades.</i>
<i>Cumplimiento de la normativa referida a la seguridad y riesgos laborales durante el desarrollo de la actividad.</i>	<i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de este criterio de mérito.</i>
<i>Cumplimiento del tiempo establecido en función del empleado por un o una profesional.</i>	<i>El umbral de desempeño competente permite una desviación del 20% en el tiempo establecido.</i>

Escala A



Durante el desarrollo del proceso de preservicio en el establecimiento de restauración, realiza tanto la puesta a punto del local como de los equipos, mobiliario y menaje necesarios. Distribuye las tareas entre el personal dependiente, efectúa las operaciones de montaje de mesas y aparadores teniendo en cuenta un posible aumento de las reservas efectuadas por los clientes y supervisa las operaciones implícitas en el proceso de preservicio.

	<i>Durante el desarrollo del proceso de preservicio en el establecimiento de restauración realiza tanto la puesta a punto del local como de los equipos, mobiliario y menaje necesarios. Distribuye las tareas entre el personal dependiente, efectúa las operaciones de montaje de mesas y aparadores aunque no tiene en cuenta un posible aumento de las reservas efectuadas por los cliente y finaliza supervisando las operaciones implícitas en el proceso de preservicio.</i>
3	<i>Durante el desarrollo del proceso de preservicio en el establecimiento de restauración, realiza tanto la puesta a punto del local como de los equipos, mobiliario y menaje necesarios. No distribuye las tareas entre el personal dependiente, no efectúa las operaciones de montaje de mesas y aparadores y no tiene en cuenta un posible aumento de las reservas efectuadas por los cliente, no supervisa las operaciones implícitas en el proceso de preservicio.</i>
2	<i>Durante el desarrollo del proceso de preservicio en el establecimiento de restauración, no realiza la puesta a punto del local ni de los equipos, mobiliario y menaje necesarios. No distribuye las tareas entre el personal dependiente, no efectúa las operaciones de montaje de mesas y aparadores y no tiene en cuenta un posible aumento de las reservas efectuadas por los cliente, no supervisa las operaciones implícitas en el proceso de preservicio.</i>
1	<i>No desarrolla el proceso de preservicio.</i>

Nota: el umbral de desempeño competente corresponde a la descripción establecida en el número 4 de la escala.

Escala B

5	<i>Para la elaboración y acabado de platos a la vista del cliente en el establecimiento de restauración, asesora y presta la información solicitada por el cliente durante la toma de comanda, utiliza las técnicas de elaboración y acabado a la vista del cliente, decora y sirve el plato confeccionado, supervisando la realización de las tareas por parte de su personal dependiente y desbarasa el puesto de trabajo.</i>
4	<i>Para la elaboración y acabado de platos a la vista del cliente en el establecimiento de restauración, asesora y presta la información solicitada por el cliente durante la toma de comanda, utiliza las técnicas de elaboración y acabado a la vista del cliente, decora y sirve el plato confeccionado y desbarasa el puesto de trabajo.</i>
3	<i>Para la elaboración y acabado de platos a la vista del cliente en el establecimiento de restauración, no asesora ni presta la información solicitada por el cliente durante la toma de comanda, no utiliza las técnicas de elaboración y acabado a la vista del cliente, decora y sirve el plato confeccionado y desbarasa el puesto de trabajo.</i>
2	<i>Para la elaboración y acabado de platos a la vista del cliente en el establecimiento de restauración, no asesora ni presta la información solicitada por el cliente durante la toma de comanda, no utiliza las técnicas de elaboración y acabado a la vista del cliente, no decora ni sirve el plato confeccionado y no desbarasa el puesto de trabajo.</i>
1	<i>No elabora platos a la vista del cliente.</i>

Nota: el umbral de desempeño competente corresponde a la descripción establecida en el número 4 de la escala.

Escala C

5	<i>Para efectuar el proceso de post servicio en el establecimiento de restauración, confecciona el cierre de producción y la liquidación de caja, ejecuta las tareas de pos servicio de instalaciones de equipos y de géneros, distribuye y supervisa las tareas del pos servicio realizadas del personal dependiente interviniendo operativamente.</i>
4	<i>Para efectuar el proceso de post servicio en el establecimiento de restauración, confecciona el cierre de producción y la liquidación de caja, ejecuta las tareas de pos servicio de instalaciones de equipos y de géneros, distribuye y supervisa las tareas del pos servicio realizadas del personal dependiente.</i>
3	<i>Para efectuar el proceso de post servicio en el establecimiento de restauración, no confecciona el cierre de producción y la liquidación de caja, no ejecuta las tareas de pos servicio de instalaciones de equipos y de géneros, distribuye y supervisa las tareas del pos servicio realizadas del personal dependiente.</i>
2	<i>Para efectuar el proceso de post servicio en el establecimiento de restauración, no confecciona el cierre de producción y la liquidación de caja, no ejecuta las tareas de pos servicio de instalaciones de equipos y de géneros, ni distribuye ni supervisa las tareas del pos servicio realizadas del personal dependiente.</i>
1	<i>No efectúa el proceso de postservicio en el establecimiento de restauración.</i>

Nota: el umbral de desempeño competente corresponde a la descripción establecida en el número 4 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 determinar las operaciones de montaje de las instalaciones del local y/o de expositores de géneros y elaboraciones culinarias para la prestación de un servicio gastronómico concreto en un establecimiento de restauración de categoría media. Esta situación comprenderá al menos los siguientes aspectos:

1. Diseño de la decoración del local y de los expositores.
2. Previsión de recursos humanos y materiales.

Condiciones adicionales:

- Se dispondrá de equipamientos, productos específicos y ayudas técnicas requeridas por la situación profesional de evaluación.
- Se deberá comprobar la capacidad de la persona candidata en respuesta a contingencias introduciendo una incidencia durante el proceso.
- 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.

En la situación profesional de evaluación número 2, los criterios de evaluación se especifican en el cuadro siguiente:

Criterios de mérito	Indicadores, escalas y umbrales de desempeño competente
<i>Diseño de la decoración del local y de los expositores</i>	- Interpretación de la orden de servicio. - Uso de pautas de decoración y ambientación en el comedor: - Aplicación de nuevas tendencias o variaciones que existen en la restauración de ambientes y decoración, aplicados al local y los expositores. - Selección de los componentes de la decoración. - Ubicación de los componentes. - Cumplimentación de la documentación interdepartamental <i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala D.</i>
<i>Previsión de recursos humanos y materiales</i>	<i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de este criterio de mérito.</i>
<i>Cumplimiento de la normativa referida a la manipulación e higiene de los alimentos.</i>	<i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de este criterio en todas las actividades.</i>
<i>Cumplimiento de la normativa referida a la seguridad y riesgos laborales durante el desarrollo de la actividad.</i>	<i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de este criterio de mérito.</i>
<i>Cumplimiento del tiempo establecido en función del empleado por un o una profesional.</i>	<i>El umbral de desempeño competente permite una desviación del 20% en el tiempo establecido.</i>

Escala D

5	<i>Para diseñar la decoración del local y de los expositores del establecimiento de restauración, interpreta la orden de servicio, utiliza pautas de decoración y ambientación, aplica las nuevas tendencias o variaciones surgidas en la restauración para la creación de ambientes, selecciona y ubica los componentes de la decoración, supervisando la actuación del personal dependiente y cumplimenta la documentación utilizada interdepartamentalmente.</i>
4	<i>Para diseñar la decoración del local y de los expositores del establecimiento de restauración, interpreta la orden de servicio, utiliza pautas de decoración y ambientación, aplica las nuevas tendencias o variaciones surgidas en la restauración para la creación de ambientes, selecciona y ubica los componentes de la decoración y cumplimenta la documentación utilizada interdepartamentalmente.</i>
3	<i>Para diseñar la decoración del local y de los expositores del establecimiento de restauración, no interpreta la orden de servicio, utiliza pautas de decoración y ambientación, no aplica las nuevas tendencias o variaciones surgidas en la restauración para la creación de ambientes, selecciona y ubica los componentes de la decoración y no cumplimenta la documentación utilizada interdepartamentalmente.</i>
2	<i>Para diseñar la decoración del local y de los expositores del establecimiento de restauración, no interpreta la orden de servicio, no utiliza pautas de decoración y ambientación, no aplica las nuevas tendencias o variaciones surgidas en la restauración para la creación de ambientes, no selecciona y no ubica los componentes de la decoración y no cumplimenta la documentación utilizada interdepartamentalmente.</i>
1	<i>No diseña la decoración del local y de los expositores del establecimiento de restauración.</i>

Nota: el umbral de desempeño competente corresponde a la descripción establecida en el número 4 de la escala.

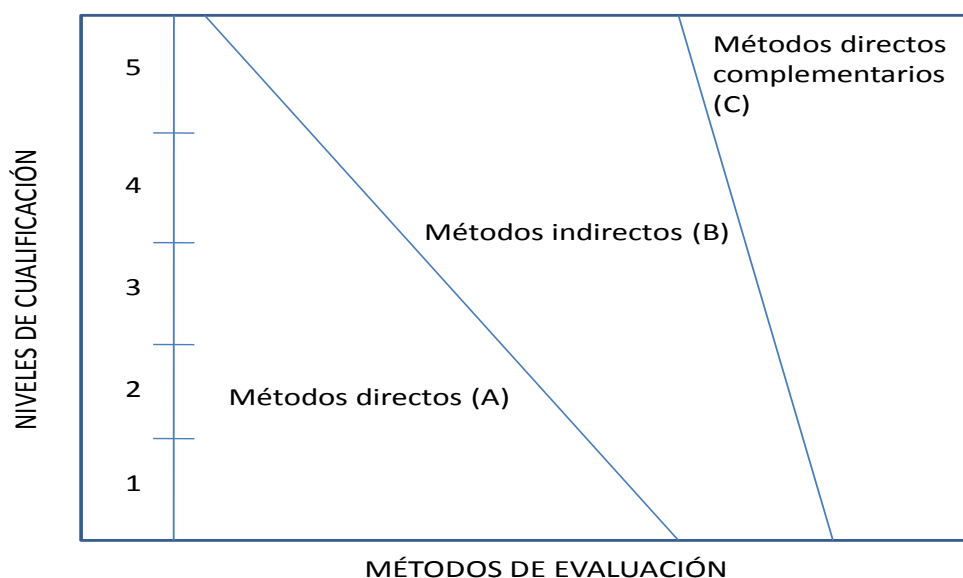
2. MÉTODOS DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA Y ORIENTACIONES PARA LAS COMISIONES DE EVALUACIÓN Y EVALUADORES/AS

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).



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.

2.1. Orientaciones para las Comisiones de Evaluación y Evaluadores.

- a) Cuando la persona candidata justifique sólo formación no formal y no tenga experiencia en planificar el desarrollo de los procesos de distintos tipos de servicio en el establecimiento de restauración, 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 3. En este nivel no siempre tiene importancia el dominio de destrezas manuales, por lo que 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 comuniqué 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) Se recomienda tendrán en cuenta las siguientes orientaciones en el desarrollo de la situación profesional de evaluación número 1:
- El establecimiento de restauración será de categoría media y su oferta gastronómica correspondiente adaptada al entorno local, y la persona candidata podrá optar por la elaboración de tres, al menos, de las elaboraciones culinarias propuestas.
 - Se dispondrá de los equipos y útiles específicos para la elaboración y acabado de platos a la vista del cliente.
- i) En la situación profesional de evaluación número 2 se deberá tener en consideración:
- Se facilitarán los planos del local y la posible ubicación del/los expositor/es de géneros y productos culinarios.
 - Se facilitarán los datos de un tipo de evento representativo, (banquete, lunch, desayuno...) en cuanto a número de personas, fecha de la celebración, menú, fecha de adquisición de las mercancías necesarias, entre otros datos de interés.