

Estándar de Cualificación

Operaciones de servicios de alimentos y bebidas

Código 1013-15-03-1-01

Versión 01



Junio, 2020

EMPEZAR

Índice

I. Identificación de la cualificación	5
II. Descripción de las competencias específicas	8
III. Resultados de aprendizaje transversales a todas las competencias específicas	22
IV. Contexto laboral	24
V. Emisión de diploma	26
VI. Glosario de términos	27



EL MARCO NACIONAL DE CUALIFICACIONES DE LA EDUCACIÓN Y FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL DE COSTA RICA

Aprobación

El Marco Nacional de Cualificaciones de la Educación y Formación Técnica Profesional de Costa Rica (MNC-EFTP-CR) fue aprobado en la sesión N° 37- 2016, celebrada por el Consejo Superior de Educación el día 18 de julio del 2016, mediante acuerdo N° 06-37-2016 y actualizado en el acuerdo N° 04-60-2019, según consta en el Decreto Ejecutivo N° 39851-MEP-MTSS, el cual fue publicado el martes 6 de setiembre del 2016 en el Alcance N° 161A de la Gaceta.

En cuanto a su definición, propósito general y componentes, el documento del MNC-EFTP-CR (2019), en su Capítulo III, establece:

- Definición

El Marco Nacional de Cualificaciones de Educación y Formación Técnica Profesional de Costa Rica (MNC-EFTP-CR) es la estructura reconocida nacionalmente, que norma las cualificaciones y las competencias asociadas a partir de un conjunto de criterios técnicos contenidos en los descriptores, con el fin de guiar la formación; clasificar las ocupaciones y puestos para empleo; y facilitar la movilidad de las personas en los diferentes niveles; todo lo anterior de acuerdo con la dinámica del mercado laboral (p.51).

- Propósito general

El MNC-EFTP-CR norma el subsistema de educación y formación técnica profesional, a través de la estandarización de los niveles de formación, descriptores, duración y perfiles de ingreso y egreso de la formación, entre otros. Establece la articulación vertical y horizontal en el sistema educativo costarricense y orienta la atención de la demanda laboral. Además, asocia las cualificaciones con campos de la educación establecidos en la Clasificación Internacional Normalizada de la Educación (CINE-F-2013) y la normativa salarial (p.50).

- Componentes

El MNC-EFTP-CR establece un sistema de nomenclatura de cinco niveles de técnico. Cada nivel de cualificación cuenta con su respectivo descriptor, requisito mínimo de escolaridad para el ingreso, rango de duración del plan de estudios y requisito mínimo de escolaridad para la titulación (p.52).

Operaciones de servicios de alimentos y bebidas

1013-15-03-1-01

2

Con respecto a los Estándares de cualificación y al Catálogo Nacional de Cualificaciones (CNC) el MNC-EFTP-CR, establece:

Los estándares pueden entenderse como definiciones de lo que una persona debe saber, hacer, ser y convivir para ser considerado competente en un nivel de cualificación. Los estándares describen lo que se debe lograr como resultado del aprendizaje de calidad.

El estándar de cualificación es un documento de carácter oficial aplicable en toda la República de Costa Rica, establece los lineamientos para la formulación y alineación de los planes de estudios y programas de la EFTP, que se desarrollan en las organizaciones educativas.

El Catálogo Nacional de Cualificaciones (CNC) asume la organización por campos de la educación que establece la CINE-F-2013, agregando el Campo de la Oferta Educativa y se subdivide en Campo Profesión y el Campo Cualificación reconocida a nivel nacional e internacional, las cuales son asociadas al Clasificador de Ocupaciones de Costa Rica (COCR) u otros.

La metodología incorpora la Clasificación Internacional Normalizada de la Educación (CINE-F-2013)¹ con el objetivo de codificar las cualificaciones para el Catálogo Nacional de Cualificaciones de EFTP, normalizar la oferta educativa y los indicadores de la estadística de la EFTP en el ámbito nacional e internacional.

El Campo Detallado

Según Clasificación Internacional Normalizada de la Educación, Campos de la Educación y la Formación 2013 (CINE-F 2013) – Descripción de los campos detallados, el campo detallado 1013 Hotelería, restaurantes y servicios de banquetes es el estudio de proporcionar alimentos, bebidas, alojamiento y servicios relacionados en hoteles, restaurantes, etc. incluye:

Los programas y certificaciones con los siguientes contenidos principales se clasifican aquí:

- Servicios de banquetes (catering)
- Cocina (restaurante y hotel)
- Preparación de comida rápida
- Porción de alimentos
- Servicios de hospitalidad
- Estudios de hoteles y restaurantes

Operaciones de servicios de alimentos y bebidas

1013-15-03-1-01

3

- Recepción hotelera
- Servicios de hotel
- Servicio de espera y bar

Exclusiones

- El estudio de la elaboración de alimentos (industrial) se excluye de este campo detallado y se incluye en el campo detallado 0721 «Procesamiento de alimentos».
- La formación de recepcionista (general) se excluye de este campo detallado y se incluye en el campo detallado 0415 «Secretariado y trabajo de oficina».

Créditos

Elaboración

- Personas que representan a las organizaciones, instituciones y empresas que participaron en la elaboración del Estándar de Cualificación¹

Ana Lorena Vargas Loría, Universidad Técnica Nacional.

Ciro De Angelis, Hotel Grano de Oro.

Clark Jiménez Alvarado, Bar Mil948.

Emilce Rivera Molina, Universidad Técnica Nacional.

Evelyn Vargas Castro, Instituto Nacional de Aprendizaje.

Fernando Montoya Vindas, Instituto Nacional de Aprendizaje.

Marco Campos Castro, Ministerio de Educación Pública.

Minor Alfaro Alpízar, Kaffa Café.

Olger Segura Cortés, Hotel Casa Conde San José.

- Personas que representan a las organizaciones, instituciones y empresas que participaron en la validación del Estándar de Cualificación:

Alejandro Hernandez Bustamante, Eclectico506.

Carlos Guzmán Adanis, Hotel Andaz Papagayo.

Christian Argüello Cortés, Four Seasons Resort Costa Rica.

Gabriel Zuñiga Flores, Image Hospitality Consultants.

¹ Se anexa el listado de organizaciones, instituciones y empresas, informante clave, durante el proceso de elaboración del Estándar de Cualificación.

Operaciones de servicios de alimentos y bebidas

1013-15-03-1-01

4

Jhonny Díaz Calderón, Outback Steakhouse Costa Rica.
Jorge Luis Medina Piña, Hotel Andaz Peninsula Papagayo.
Stephanie Marrero Pilarte, Diamante Eco Adventure Park.
Wilfrido Salazar Castro, Diamante Eco Adventure Park.

- **Personas que representan la Instancia de Gestión y Registro de Estándares de Cualificación que asesoraron durante el proceso:**

Ericka Romanini Guilles
Laura Vargas Jiménez
Lourdes Castro Campos

Acuerdo de aprobación oficial

El presente Estándar de Cualificación fue aprobado por la Comisión Interinstitucional para la Implementación y Seguimiento del Marco Nacional de Cualificaciones de la Educación y Formación Técnica Profesional de Costa Rica, mediante el **Acuerdo N° 03-02-2020**, el día **diez** del mes **junio** del año **dos mil veinte**.

Operaciones de servicios de alimentos y bebidas

1013-15-03-1-01

5

I. Identificación de la cualificación

1

Codificación Cualificación: 1013-15-03-1-01

2

Cualificación (Nombre): Servicios de operaciones de alimentos y bebidas

3

Nivel de cualificación: Técnico 1

4

Campo Amplio: 10 Servicios

5

Campo Específico: 101 Servicios Personales

6

Campo Detallado: 1013 Hostelería, restaurantes y servicios de banquetes

7

Campo Profesión: 15 Hostelería

8

Campo Cualificación: 03 Servicios de Alimentos y Bebidas

9

Tiempo de Vigencia del Estándar de Cualificación: 5 años

10

Fecha de actualización: junio 2025

11

Nivel de escolaridad requerido para el ingreso: II Ciclo de Educación General Básica

12

Nivel de escolaridad requerido para titulación: II Ciclo de Educación General Básica

Operaciones de servicios de alimentos y bebidas

1013-15-03-1-01

6

13

Competencia general: Emplear técnicas para la preparación y ejecución de los servicios de alimentos y bebidas, mediante la puesta a punto de las áreas de consumo, preparaciones elementales, servicio de vino en mesa, infusiones y emplatado, aplicando procedimientos de forma responsable y con orientación a la calidad, en cumplimiento de lineamientos establecidos por la organización, normativa vigente y en respuesta a las indicaciones dadas por el superior inmediato, así como la disposición para el trabajo en equipo, mediante la comunicación asertiva.

14

Competencias específicas de otros estándares de cualificación requeridas para titulación de este: No Aplica.

Operaciones de servicios de alimentos y bebidas

1013-15-03-1-01

7

15

Mapa de cualificación:

Cualificación

Competencia general

Competencias específicas

1013-15-03-1-01
Operaciones de servicios de alimentos y bebidas

Emplear técnicas para la preparación y ejecución de los servicios de alimentos y bebidas, mediante la puesta a punto de las áreas de consumo, preparaciones elementales, servicio de vino en mesa, infusiones y emplatado, aplicando procedimientos de forma responsable y con orientación a la calidad, en cumplimiento de lineamientos establecidos por la organización, normativa vigente y en respuesta a las indicaciones dadas por el superior inmediato, así como la disposición para el trabajo en equipo, mediante la comunicación asertiva.

CE1

1

Ejecutar técnicas de higienización, inventarios y almacenamiento en las áreas de servicios de alimentos y bebidas, mediante el manejo de protocolos y procedimientos establecidos por la organización y normativa vigente, en respuesta a las indicaciones dadas por su superior inmediato.

CE2

2

Realizar la decoración y ambientación en los servicios de restauración, eventos y banquetes, aplicando técnicas de montaje de mesas, buffet, así como el aprovisionamiento y recepción de insumos en las áreas de consumo de alimentos y bebidas, mediante el manejo de protocolos establecidos por la organización y normativa vigente, en respuesta a las indicaciones dadas por su superior inmediato.

CE3

3

Ejecutar preparaciones elementales para el servicio de alimentos y bebidas aplicando técnicas de flambeado, trinchado de platillos, así como la elaboración de infusiones a la vista del cliente, en cumplimiento de procedimientos establecidos por la organización y normativa vigente, en respuesta a las indicaciones dadas por su superior inmediato.

CE4

4

Ejecutar el servicio de alimentos y bebidas mediante la ruta de servicio, preparaciones de bebidas básicas alcohólicas y no alcohólicas, protocolos de servicio del vino, en cumplimiento de procedimientos establecidos por la organización normativa vigente y en respuesta a las indicaciones dadas por su superior inmediato.

II. Descripción de las competencias específicas

Competencias específicas (CE)

Resultados de aprendizaje²



La persona es competente cuando:

1. Identifica los procesos de higienización del área de servicios de alimentos y bebidas, según buenas prácticas de manufactura.
2. Selecciona los productos químicos, según el área de servicio de alimentos y bebidas a higienizar.
3. Prepara las disoluciones desinfectantes, según los procedimientos de limpieza y desinfección de las áreas de servicio de alimentos y bebidas y ficha técnica de los productos.
4. Identifica las características de los equipos y mobiliarios especializados para las áreas de servicio de alimentos y bebidas.
5. Realiza la limpieza y desinfección de equipos, menajes y utensilios aplicando técnicas y protocolos establecidos por la organización y ficha técnica del fabricante.
6. Realiza la limpieza y desinfección de las áreas de servicio de alimentos y bebidas, aplicando técnicas y protocolos establecidos por la organización y buenas prácticas de manufactura.
7. Realiza el inventario, la organización y almacenamiento de los productos de limpieza, equipos, utensilios y menaje, según su clasificación y recomendación técnica.
8. Identifica acciones para prevenir accidentes laborales propios del área de servicios de alimentos y bebidas en cumplimiento de protocolos establecidos por la organización y salud ocupacional.
9. Identifica las acciones a seguir para el manejo eficiente de los recursos como agua, electricidad y residuos del área de servicios de

² Resultados de aprendizaje según elementos del descriptor. Aplicación y saberes disciplinarios.

alimentos y bebidas, en cumplimiento de los requerimientos establecidos por la organización y gestión ambiental.

Evaluación del logro de la competencia específica N°1

Evidencias CE1

Conocimientos:

- Operaciones matemáticas básicas para formulación de productos.
- Fundamentos para la limpieza y desinfección de áreas de servicios de alimentos y bebidas.
- Métodos de higienización para áreas de servicios de alimentos y bebidas.
- Normativas de seguridad ocupacional, aplicadas en las áreas de servicios de alimentos y bebidas.
- Normas de gestión ambiental aplicadas a las áreas de servicio de alimentos y bebidas.

Desempeño:

- Prepara la disolución de productos químicos para la limpieza y desinfección.
- Realiza la limpieza y desinfección de equipos.
- Realiza la limpieza y desinfección de las áreas de servicio de alimentos y bebidas.
- Organiza y almacena los productos de limpieza, equipos, utensilios y menaje.

Nota: Los desempeños los realiza, aplicando procedimientos de forma responsable y con orientación a la calidad, en cumplimiento de lineamientos establecidos por la organización, normativa vigente y en respuesta a las indicaciones dadas por el superior inmediato, así

Operaciones de servicios de alimentos y bebidas

1013-15-03-1-01

10

como la disposición para el trabajo en equipo, mediante la comunicación asertiva.

Producto:

- Áreas de servicio de alimentos y bebidas higienizadas y organizadas.
- Reporte de inventario, equipo, menaje y utensilios.

Nota: Los productos los realiza de acuerdo con protocolos, ficha y especificaciones técnicas, procedimientos establecidos por la organización, buenas prácticas de manufactura y normativa vigente.

Competencias específicas (CE)

Resultados de aprendizaje

La persona es competente cuando:

1. Identifica la clasificación de los tipos de menaje como gran menaje, menaje específico, menaje auxiliar, pequeño menaje y menaje operativo para bar.
2. Describe la clasificación de montaje de mesas para servicios de restauración, eventos y banquetes como casual, informal, formal y de gala según la oferta gastronómica.
3. Realiza el montaje de mesas para servicios de restauración, eventos y banquetes formales casuales, informales y de gala, aplicando protocolos, técnicas de simetría de menaje, marcaje y remarcaje de cubertería.
4. Realiza el montaje de buffet para servicios de restauración, eventos y banquetes, según protocolos para montaje en U, presidencial, T, para juntas, entre otros.
5. Planifica la distribución del espacio, según el tipo del evento, secuencia del servicio a realizar y mobiliario.
6. Identifica las técnicas de decoración y ambientación natural o artificial, según servicios de restauración, eventos y banquetes.
7. Elabora arreglos florales de estructura baja, media y alta, según servicio de restauración, eventos y banquetes.
8. Elabora decoraciones básicas a partir de frutas y vegetales (garnish), según buenas prácticas de manufactura.
9. Aplica técnicas para la decoración de mesas, según el protocolo y tipos de montaje y marcaje para desayuno simple, a la carta doble, menú concertado, desayuno doble, entre otros.
10. Emplea protocolos para la ambientación considerando elementos como la ventilación, iluminación, audio, video, multimedia,

CE2

2

Realizar la decoración y ambientación en los servicios de restauración, eventos y banquetes, aplicando técnicas de montaje de mesas, buffet, así como el aprovisionamiento y recepción de insumos en las áreas de consumo de alimentos y bebidas, mediante el manejo de protocolos establecidos por la organización y normativa vigente, en respuesta a las indicaciones dadas por su superior inmediato.

distribución de mesas, sillas y mobiliario, según características del servicio de restauración eventos y banquetes.

11. Emplea protocolos para el aprovisionamiento del montaje de géneros, elaboraciones culinarias básicas y material diverso para los servicios de restauración, eventos y banquetes, aplicando técnicas de verificación de tiempo y temperatura para la secuencia de servicio.
12. Aplica técnicas para la recepción, lavado, secado y pulido de la cubertería, loza, cristalería, utensilios auxiliares, pequeño menaje y menaje operativo del bar de las diferentes áreas de servicio de restauración, eventos y banquetes.

Evaluación del logro de la competencia específica N°2

Evidencias CE2

Conocimientos:

- Clasificación de los tipos de menaje como gran menaje, menaje específico, menaje auxiliar, pequeño menaje y menaje operativo para bar.
- Clasificación de montaje de mesas para servicios de restauración, eventos y banquetes como casual, informal, formal y de gala según la oferta gastronómica.
- Técnicas de decoración y ambientación natural o artificial para los servicios de restauración, eventos y banquetes.
- Características de los servicios de eventos y banquetes.
- Protocolos para el aprovisionamiento del montaje de géneros, elaboraciones culinarias básicas y material diverso para

los servicios de restauración, eventos y banquetes

Desempeño:

- Aplica técnicas de montaje de mesas con el menaje requerido para servicios de restauración, eventos y banquetes.
- Aplica técnicas de montaje de buffet para servicios de restauración, eventos y banquetes.
- Planifica la distribución del espacio según tipo de evento secuencia del servicio a realiza y mobiliario.
- Realiza arreglos florales para los servicios de restauración, eventos y banquetes.
- Realiza decoraciones básicas con frutas y vegetales (garnish).
- Aplica protocolos para el aprovisionamiento del montaje de géneros, elaboraciones culinarias básicas y material diverso para los servicios de restauración, eventos y banquetes.

Nota: Los desempeños los realiza, aplicando procedimientos de forma responsable y con orientación a la calidad, en cumplimiento de lineamientos establecidos por la organización, normativa vigente y en respuesta a las indicaciones dadas por el superior inmediato, así como la disposición para el trabajo en equipo, mediante la comunicación asertiva.

Operaciones de servicios de alimentos y bebidas

1013-15-03-1-01

14

Producto:

- Montaje de mesas para servicios de restauración, eventos y banquetes.

Nota: Los productos los realiza según parámetros de productividad establecidos.

Competencias específicas (CE)

Resultados de aprendizaje

La persona es competente cuando:

1. Identifica los fundamentos de cocina para el servicio de alimentos y bebidas.
2. Identifica las características de equipos, menajes y utensilios empleados para la preparación de productos en el servicio de alimentos y bebidas a la vista del cliente.
3. Realiza preparaciones culinarias a la vista del cliente como: ensaladas, aderezos, postres, entre otros, aplicando técnicas, según protocolos establecidos por la organización y buenas prácticas de manufactura.
4. Aplica técnicas de trinchado de alimentos como: pescado, aves, frutas, entre otros, según protocolos establecidos por la organización y buenas prácticas de manufactura.
5. Identifica los tipos de licores e insumos para realizar el flambeado a la vista del cliente.
6. Aplica técnicas de flambeado de alimentos y bebidas a la vista del cliente, mediante protocolos establecidos por la organización y buenas prácticas de manufactura.
7. Realiza el emplatado de alimentos a la vista del cliente, aplicando técnicas de presentación y servicio de fuente a plato como: porcionado, dosificado, entre otras, así como la disposición del gueridón y su respectivo aprovisionamiento.
8. Identifica los métodos y técnicas para infundir las diferentes materias primas como: café, té, frutos, hierbas, entre otros.
9. Prepara infusiones a la vista del cliente mediante la utilización de métodos y técnicas como: Vandola, Prensa Francesa, V60, Chorreador, entre otros, según buenas prácticas de manufactura.

CE3

3

Ejecutar preparaciones elementales para el servicio de alimentos y bebidas aplicando técnicas de flambeado, trinchado de platillos, así como la elaboración de infusiones a la vista del cliente, en cumplimiento de procedimientos establecidos por la organización y normativa vigente, en respuesta a las indicaciones dadas por su superior inmediato.

Evaluación del logro de la competencia específica N°3

Evidencias CE3

Conocimientos:

- Fundamentos de cocina para el servicio de alimentos y bebidas.
- Características de equipos, menajes y utensilios para el servicio de alimentos y bebidas a la vista del cliente.
- Tipos de licores e insumos para realizar el flambeado a la vista del cliente.
- Métodos y técnicas para infundir las diferentes materias primas como: café, té, frutos, hierbas, entre otros.
- Características de equipos, menajes y utensilios empleados para la preparación de productos en el servicio de alimentos y bebidas a la vista del cliente.

Desempeño:

- Realiza técnicas de trinchado a la vista del cliente.
- Realiza técnicas de flambeado a la vista del cliente.
- Aplica métodos y técnicas para preparar infusiones a la vista del cliente.
- Aplica técnicas de emplatado de preparaciones culinarias a la vista del cliente.

Nota: Los desempeños los realiza, aplicando procedimientos de forma responsable y con orientación a la calidad, en cumplimiento de lineamientos establecidos por la organización, normativa vigente y en respuesta a las indicaciones dadas por el superior inmediato, así como la disposición para el trabajo en equipo, mediante la comunicación asertiva.

Operaciones de servicios de alimentos y bebidas

1013-15-03-1-01

17

Producto: →

- Bebida infusionada a la vista del cliente.
- Platillo trinchado a la vista del cliente.
- Platillo flambeado a la vista del cliente.

Nota: Los productos los realiza de acuerdo con procedimientos establecidos por la organización y normativa vigente, en respuesta a las indicaciones dadas por su superior inmediato.

Operaciones de servicios de alimentos y bebidas

1013-15-03-1-01

18

Competencias específicas (CE)

Resultados de aprendizaje

CE4

4

Ejecutar el servicio de alimentos y bebidas mediante la ruta de servicio, preparaciones de bebidas básicas alcohólicas y no alcohólicas, protocolos de servicio del vino, en cumplimiento de procedimientos establecidos por la organización normativa vigente y en respuesta a las indicaciones dadas por su superior inmediato.

La persona es competente cuando:

1. Identifica los protocolos de bienvenida al cliente, mediante la ruta de servicio establecida por la organización.
2. Identifica las técnicas para la toma de orden teniendo en cuenta las características del cliente y el tipo de venta: sugestiva, directa o compleja, en cumplimiento de la normativa vigente nacional que se aplica en servicios de alimentos y bebidas.
3. Identifica los diferentes tipos de menú ejecutivo, concertado, a la carta, degustación, entre otros, para la toma de orden de alimentos y bebidas del cliente.
4. Aplica técnicas para la toma de la orden del cliente, utilizando herramientas tecnológicas y lenguaje técnico.
5. Identifica las normas de etiqueta y protocolo, para los servicios americano, inglés, francés, ruso.
6. Realiza el servicio de alimentos y bebidas al cliente, de forma individual o grupal en la mesa, según etiqueta y protocolo, aplicando técnicas de servicio americano, inglés, francés, ruso, entre otros, según estándares de calidad, etiqueta y protocolos establecidos por la organización.
7. Aplica técnicas para desvarazar la mesa, según el tiempo de servicio ya sea de entrada al plato fuerte, como del plato fuerte al postre, aplicando protocolos establecidos por la organización.
8. Identifica tipos de licores digestivos, aperitivos, aguardientes entre otros y sus características para recomendación, venta y servicio en la mesa.
9. Identifica técnicas para la preparación de bebidas alcohólicas y no alcohólicas en el servicio de restauración eventos y banquetes.

10. Elabora bebidas alcohólicas y no alcohólicas mediante técnicas de preparación de bebidas para servicios de restauración, eventos y banquetes.
11. Identifica tipos y características fundamentales del vino, para recomendación, venta y servicio en la mesa según protocolos establecidos por la organización.
12. Realiza el servicio del vino aplicando protocolos de descorche, decante, degustación, entre otros, según procedimientos establecidos por la organización.
13. Aplica técnicas para la promoción, venta y cobro de los servicios de alimentos y bebidas, según la oferta gastronómica, uso de equipos y procedimientos establecidos por la organización.

Evaluación del logro de la competencia específica N°4

Evidencias CE4

Conocimientos: →

- Tipos de licores digestivos, aperitivos, aguardientes entre otros y sus características.
- Técnicas para la preparación de bebidas alcohólicas y no alcohólicas.
- Tipos de menú ejecutivo, concertado, a la carta, degustación, entre otros.
- Técnicas para la toma de orden.
- Tipos de comanda.
- Protocolos de atención al cliente tipo americano, inglés, francés, ruso entre otros.
- Estándares de etiqueta y protocolos en el servicio de alimentos y bebidas.
- Hábitos y necesidades alimentarias.
- Tipos y características fundamentales del vino.

Operaciones de servicios de alimentos y bebidas

1013-15-03-1-01

20

- Protocolos de descorche, decante, degustación, entre otros para el servicio del vino.
- Ley de servicios de alimentación al público, en cuanto a infraestructura, equipos, vestimenta y productos.
- Ley 7600 Igualdad de oportunidades para la persona con discapacidad, para la atención de clientes internos y externos en los servicios de alimentos y bebidas.
- Ley de regulación y comercialización de bebidas con contenido alcohólico, para la atención de clientes internos y externos en los servicios de alimentos y bebidas.
- Ley para Proteger el Empleo de los Saloneros y Meseros, en cuanto al cumplimiento del 10% de servicio y propinas.
- Ley contra la explotación sexual comercial de personas menores de edad, para la atención de clientes internos y externos en los servicios de alimentos y bebidas.
- Ley General de Control del Tabaco y sus Efectos Nocivos en la Salud, para la atención de clientes internos y externos en los servicios de alimentos y bebidas.

Desempeño:

- Aplica protocolos de atención al cliente.
- Realiza la toma de la orden del cliente.
- Ejecuta el servicio de alimentos y bebidas al cliente de forma individual o grupal en la mesa mediante de técnicas de servicio.
- Aplica técnicas de promoción, venta y cobro para los servicios de alimentos y bebidas.
- Elabora bebidas alcohólicas y no alcohólicas.

Operaciones de servicios de alimentos y bebidas

1013-15-03-1-01

21

- Realiza el servicio de vino aplicando protocolos de descorche, decante, degustación, entre otros.

Nota: Los desempeños los realiza, aplicando procedimientos de forma responsable y con orientación a la calidad, en cumplimiento de lineamientos establecidos por la organización, normativa vigente y en respuesta a las indicaciones dadas por el superior inmediato, así como la disposición para el trabajo en equipo, mediante la comunicación asertiva.

Producto:

- Comanda con orden de servicio.
- Bebida alcohólica y no alcohólica preparada.

Nota: Los productos los realiza de acuerdo con procedimientos establecidos por la organización normativa vigente y en respuesta a las indicaciones dadas por su superior inmediato.

III. Resultados de aprendizaje transversales a todas las competencias específicas³

Salud ocupacional

- Realizar acciones para la prevención, seguridad e higiene laboral, según normativa vigente de Salud Ocupacional.

Gestión ambiental

- Realiza acciones para el manejo eficiente de agua, electricidad y residuos, según normativa vigente de gestión ambiental.

Comunicación

- Entrega y solicita información básica, en un lenguaje simple y comprensible.
- Reconoce al interlocutor y/o mensaje central, comprendiendo la información general en contextos conocidos.
- Identifica las situaciones y contextos en los que no es adecuado expresar sus opiniones y/o emociones.
- Utiliza el lenguaje no verbal como herramienta para expresar y comprender mensajes asociados a su función.
- Establece una comunicación asertiva con los pares y superiores.

Disposición

- Atiende y cumple instrucciones para el cumplimiento de la labor asignada.
- Atiende las instrucciones de un superior directo.
- Asume una actitud positiva ante el desarrollo de las funciones y actividades.

Aprendizaje permanente

³ Resultados de aprendizaje según elementos del descriptor: Autonomía y responsabilidad, interacción profesional, cultural y social. Además, se deben considerar para cada Estándar de Cualificación en particular, se requieren algunos de los siguientes: salud ocupacional, sostenibilidad ambiental, servicio a la clientela, calidad, emprendedurismo, innovación, entre otros. En este apartado se incluyen los resultados de aprendizaje de una lengua extranjera. Para efectos del diseño curricular, los resultados de aprendizaje transversales deben integrarse y evaluarse en cada competencia específica.

Operaciones de servicios de alimentos y bebidas

1013-15-03-1-01

23

- Asume un compromiso con el aprendizaje permanente.
- Mantiene una actitud positiva ante la guía de sus superiores.

Servicio al cliente

- Aplica los principios de servicio al cliente en el desempeño de sus labores.
- Respeta y colabora con las personas con capacidades especiales.
- Responde de manera efectiva las peticiones de la clientela.

Orientación con la calidad

- Promueve acciones orientadas al logro de los objetivos organizacionales.
- Reconoce oportunidades de mejora en el campo laboral.
- Cumple con los estándares de calidad establecidos.

Responsabilidad

- Realizar el trabajo con eficacia y eficiencia.

En relación con la adquisición de una lengua extranjera (inglés) y la aplicación en la cualificación “1013-15-03-1-01 Operaciones de servicios de alimentos y bebidas”. La persona debe dominar las siguientes competencias lingüísticas:

Nivel Principiante.

Comprensión Auditiva:

- Comprende instrucciones, discursos que sean muy lentos, que estén articulados con cuidado y con las suficientes pausas para asimilar el significado.

Comprensión de Lectura:

- Comprende material escrito, informativo, descripciones y textos muy breves y sencillos, leyendo frase por frase, captando nombres, palabras y frases básicas y corrientes, y volviendo a leer cuando lo necesita.

Expresión Escrita:

- Redacta textos acerca de asuntos de interés personal usando vocabulario simple y expresiones básicas.

Expresión Oral:

- Describe personas y lugares utilizando expresiones y frases sencillas.

IV. Contexto laboral

16

Condiciones del contexto laboral:

- Trabajar con carga física.
- Trabajar con carga mental.
- Trabajar con exposición de agentes biológicos.
- Trabajar jornada laboral mixta con horarios rotativos.
- Trabajar en jornadas extensas con postura de pie.
- Trabajar en ambientes abiertos y cerrados.
- Trabajar bajo presión.
- Trabajar con exposición de insumos con contenido alcohólico.
- Trabajar con equipo peligroso.

17

Ámbito de aplicación de la cualificación:

- Restaurantes.
- Bares.
- Discotecas.
- Cafeterías.
- Eventos Especiales.
- Empresas de Alojamiento.
- Departamento de Banquetes.
- Cruceros.
- Clubs.
- Instituciones.
- Salas VIP de aeropuertos.
- Sodas.
- Complejos turísticos.

18

Ocupaciones asociadas a este Estándar de Cualificación (EC) de acuerdo con Clasificador de Ocupaciones de Costa Rica (COCR):

- COCR-2011/5131 Camareros de mesa.

Operaciones de servicios de alimentos y bebidas

1013-15-03-1-01

25

19

Estándares de Cualificación vinculados y contenidos en el Catálogo de Cualificaciones de la EFTP-CR:

- 1013-15-03-2-01 Operaciones de bar y cafetería.
- 1013-15-03-3-01 Organización de operaciones de servicios de alimentos y bebidas.
- 1013-15-03-4-01 Organización de operaciones de servicios de alimentos y bebidas.
- 1013-15-03-5-01 Administración de servicios de alimentos y bebidas.

20

Estándares de Cualificación Internacionales relacionados:

INCUAL:

- HOT092_1 Operaciones básicas de restaurante y bar.
- HOT325_1 Operaciones básicas de catering.
- HOT328_2 Servicios de restaurante.

Operaciones de servicios de alimentos y bebidas

1013-15-03-1-01

26

V. Emisión de diploma

La persona que apruebe un Programa educativo que haya sido diseñado a partir del presente Estándar de Cualificación, según el Marco Nacional de Cualificaciones de la Educación y Formación Técnica Profesional de Costa Rica, se hace acreedora al diploma de:

Operaciones de servicios de alimentos y bebidas 1013-15-03-1-01	TÉCNICO 1
Nombre de la cualificación	Nivel de cualificación

Esta cualificación certifica que la persona es competente para:

Emplear técnicas para la preparación y ejecución de los servicios de alimentos y bebidas, mediante la puesta a punto de las áreas de consumo, preparaciones elementales, servicio de vino en mesa, infusiones y emplatado, aplicando procedimientos de forma responsable y con orientación a la calidad, en cumplimiento de lineamientos establecidos por la organización, normativa vigente y en respuesta a las indicaciones dadas por el superior inmediato, así como la disposición para el trabajo en equipo, mediante la comunicación asertiva.

VI. Glosario de términos

Terminología asociada a la cualificación:

- **Aprovisionamiento:** es el efectuar la recepción de alimentos y bebidas para su posterior almacenaje y distribución, mediante la interpretación de etiquetas y documentación habitual que acompaña a los alimentos y bebidas suministrados.
- **Desvarazar:** es la técnica que se utiliza para retirar los platos a los comensales de una mesa cuando han terminado de comer el alimento, mediante la interpretación del lenguaje de la cubertería.
- **Emplatado:** es la acción de emplatar alimentos, técnica que consiste en disponer los alimentos en un plato para su presentación.
- **Flambeado:** es la técnica de cocinar con alcohol (etanol) de forma que se logren dos efectos, uno hacer más crujiente la superficie del alimento, y dos introducir un efecto espectacular en la presentación de un plato a los comensales.
- **Infusiones:** son disoluciones acuosas de algún soluto, es decir, el resultado de diluir un soluto en agua, pero sin que ésta contenga soluto sobrenadando, depositado en el fondo del recipiente o flotando en algún punto de la masa de disolvente.
- **Montaje de géneros:** es el conjunto de procedimientos para llevar a cabo la exposición de la oferta gastronómica, en los bufé, barras de degustación, diseñando decoraciones con géneros y productos gastronómico, aplicando técnicas decorativas para conseguir conjuntos de elementos atractivos, equilibrados y armónicos.
- **Montaje de mesa:** es el conjunto de pasos ordenados para colocar el material del servicio en las mesas, aplicando los procedimientos técnicos, obteniendo el estándar de simetría y de respuesta de servicio al cliente.
- **Preparaciones elementales:** son las elaboraciones básicas y platos elementales que se realizan a partir de insumos aptos para el consumo humano.
- **Puesta a punto:** es el proceso de disponer o preparar todos los elementos necesarios para realizar una determinada tarea o trabajo, también conocidos como Mise en place.

Operaciones de servicios de alimentos y bebidas

1013-15-03-1-01

28

- **Ruta de servicio:** es un conjunto de actividades o servicios recomendados al emprendedor o empresario, acordes con el resultado de la evaluación o autodiagnóstico que se ha realizado previamente; estos servicios lo apoyan en el proceso de maduración de la idea de negocio o empresa.
- **Trinchado:** es la técnica de cortar o partir alimentos cocidos como lo son las carnes, aves, cerdo, ovinos, etc. aunque también se aplica al corte de verduras y frutas.

Para más información
haga clic aquí 

www.cualificaciones.cr

Volver al
INICIO

 Retrocede

Volver al ÍNDICE