

Estándar de Cualificación

Organización de operaciones y
servicios de alimentos y bebidas

Código 1013-15-03-3-01

Versión 01



Junio, 2020

EMPEZAR

Índice

I. Identificación de la cualificación	5
II. Descripción de las competencias específicas	9
III. Resultados de aprendizaje transversales a todas las competencias específicas	20
IV. Contexto laboral	23
V. Emisión de diploma	25
VI. Glosario de términos	26



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).

Organización de operaciones y servicios de alimentos y bebidas

1013-15-03-3-01

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

Organización de operaciones y servicios de alimentos y bebidas

1013-15-03-3-01

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.

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**.

Organización de operaciones y servicios de alimentos y bebidas

1013-15-03-3-01

5

I. Identificación de la cualificación

1

Codificación Cualificación: 1013-15-03-3-01

2

Cualificación (Nombre): Organización de operaciones y servicios de alimentos y bebidas

3

Nivel de cualificación: Técnico 3

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: III Ciclo Educación General Básica

12

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

13

Competencia general: Organizar el servicio de alimentos y bebidas en establecimientos gastronómicos como restaurantes, bares, cafeterías, entre otros, atendiendo y asesorando al cliente, con el objetivo de ofrecer un servicio de calidad, mediante la supervisión de los procesos, en cumplimiento de los procedimientos establecidos por la organización y normativa vigente, verificando la mejora continua.

14

Competencias específicas de otros estándares de cualificación requeridas para titulación de este:

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

CE1 Ejecutar técnicas de higienización, inventarios y almacenamiento en las áreas de servicios de alimentos y bebidas, mediante el manejo de protocolos o procedimientos establecidos por la organización y normativa vigente, en respuesta a las indicaciones dadas por su superior inmediato.

CE2 Emplear procedimientos para 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 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 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.

1013-15-03-2-01 Operaciones de bar y cafetería, para el servicio de alimentos y bebidas

CE1 Ejecutar protocolos de higienización, inventario, organización y aprovisionamiento de equipos, utensilios y menajes en áreas operativas de bares y cafeterías, en cumplimiento de procedimientos establecidos por la organización y normativa vigente, responsabilizándose del trabajo asignado y en respuesta a las instrucciones dadas por su superior inmediato.

CE2 Elabora coctelería clásica y nacional, mediante preparaciones previas, fichas técnicas, uso de equipo, utensilios y menajes especializado, en cumplimiento de procedimientos establecidos por la organización y normativa vigente, responsabilizándose del trabajo asignado y en respuesta a las instrucciones dadas por su superior inmediato.

CE3 Preparar bebidas a base de café, té y otras infusiones, con métodos y fichas estandarizadas, mediante uso de equipo, utensilios, menaje especializado, en cumplimiento de procedimientos establecidos por la organización y normativa vigente, responsabilizándose del trabajo asignado y en respuesta a las instrucciones dadas por su superior inmediato.

CE4 Preparar bebidas a base de café, té y otras infusiones con métodos y fichas estandarizadas, mediante uso de equipo, utensilios, menaje especializado, en cumplimiento de procedimientos establecidos por la organización y normativa vigente, responsabilizándose del trabajo asignado y en respuesta a las instrucciones dadas por su superior inmediato.

Mapa de cualificación:

Cualificación

Competencia general

Competencias específicas

1013-15-03-3-01
Organización de operaciones y servicios de alimentos y bebidas

Organizar el servicio de alimentos y bebidas en establecimientos gastronómicos como restaurantes, bares, cafeterías, entre otros, atendiendo y asesorando al cliente, con el objetivo de ofrecer un servicio de calidad, mediante la supervisión de los procesos, en cumplimiento de los procedimientos establecidos por la organización y normativa vigente, verificando la mejora continua.

CE1

1

Crear bebidas alcohólicas y no alcohólicas innovadoras, según técnicas y métodos de la mixología y coctelería de autor, utilizando elementos de innovación, técnicas de decoración, uso de equipos especializados, fichas técnicas y control de flujo de procesos, en cumplimiento de procedimientos establecidos por la organización y normativa vigente.

CE2

2

Ejecutar los protocolos de servicio, promoción y venta de los vinos, teniendo en cuenta las técnicas de maridaje, cata y aprovisionamiento de la cava, así como la asistencia técnica al personal de servicios de alimentos y bebidas, en cumplimiento de procedimientos establecidos por la organización y normativa vigente.

CE3

3

Diseñar cartas o menús para la oferta de bebidas alcohólicas y no alcohólicas como licores, vinos, cocteles, café, entre otras, según análisis del mercado, fichas técnicas, costeo y elementos básicos para el diseño.

CE4

4

Organizar los procesos en áreas de servicios de alimentos y bebidas a cargo, según presupuesto, planes remediales, requerimientos de recurso humano, procedimientos establecidos por la organización y normativa vigente.

II. Descripción de las competencias específicas

Competencias específicas (CE)

Resultados de aprendizaje²



La persona es competente cuando:

1. Aplica técnicas para el control de inventarios, pedidos y requisiciones, dentro de las áreas operativas de servicios de alimentos y bebidas, mediante el uso de herramientas tecnológicas.
2. Identifica las características de la mixología, según métodos y técnicas creativas.
3. Identifica las técnicas para la preparación de cocteles innovadores, tales como decorado, deshidratado, fermentado, macerado, ahumado, entre otras.
4. Identifica las características de materias primas nacionales e internacionales, utilizadas en la mixología para preparaciones innovadoras.
5. Prepara bebidas alcohólicas y no alcohólicas innovadoras, utilizando las elaboraciones previas, mediante métodos y técnicas de la mixología y coctelería de autor, teniendo en cuenta las tendencias del mercado y buenas prácticas de manufactura.
6. Identifica las características sensoriales finales de las preparaciones de mixología tales como textura, sabor, color, entre otras, según protocolos establecidos.
7. Realiza el diseño y el montaje de las bebidas con elementos de innovación, utilizando técnicas de decoración, según buenas prácticas de manufactura y protocolos establecidos por la organización.

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

Evaluación del logro de la competencia específica N°1

Evidencias CE1

Conocimientos:

- Técnicas de control de inventarios, pedidos y requisiciones.
- Características de la mixología.
- Características de las técnicas para la preparación de cocteles innovadores.
- Características de materias primas nacionales e internacionales utilizadas en la mixología.
- Características de equipo especializado utilizado en la mixología.

Desempeño:

- Organiza las preparaciones previas para las elaboraciones de mixología y coctelería de autor.
- Crea bebidas alcohólicas y no alcohólicas innovadoras.
- Realiza el diseño y el montaje de las bebidas con elementos de innovación, utilizando técnicas de decoración.
- Verifica las características sensoriales finales de cada preparación de mixología tales como textura, sabor, color, entre otras.

Nota: Los desempeños los realiza, atendiendo y asesorando al cliente, con el objetivo de ofrecer un servicio de calidad, mediante la supervisión de los procesos, en cumplimiento de los procedimientos establecidos por la organización y normativa vigente, verificando la mejora continua.

Producto: _____ >

- Bebidas alcohólicas con elementos innovadores.
- Bebidas no alcohólicas con elementos innovadores.
- Inventarios, pedidos y requisiciones elaborados con herramientas tecnológicas.

Nota: Los productos los realiza, de acuerdo con técnicas y métodos de la mixología y coctelería de autor, utilizando elementos de innovación, técnicas de decoración, uso de equipos especializados, fichas técnicas y control de flujo de procesos, en cumplimiento de procedimientos establecidos por la organización y normativa vigente.

Competencias específicas (CE)

Resultados de aprendizaje

CE2

2

Ejecutar los protocolos de servicio, promoción y venta de los vinos, teniendo en cuenta las técnicas de maridaje, cata y aprovisionamiento de la cava, así como la asistencia técnica al personal de servicios de alimentos y bebidas, en cumplimiento de procedimientos establecidos por la organización y normativa vigente.

La persona es competente cuando:

1. Identifica las características de la Sumillería, en cuanto a la historia del vino, la enología, denominación de origen y relevancia mundial, según nomenclaturas de cada uno de los países.
2. Identifica los requerimientos de almacenamiento de los vinos, en cuanto a temperatura, luminosidad, sonido, entre otros, con el fin de obtener un producto de calidad para la venta.
3. Aplica técnicas de inventario y control de aprovisionamiento en la cava de los vinos, según protocolos establecidos.
4. Identifica la clasificación de los vinos, según sus tipos de vinificación, para su debida recomendación en los maridajes.
5. Reconoce las estrategias de mercadeo para la venta de vinos, en atención al servicio de los clientes en la mesa.
6. Identifica los protocolos utilizados para la Cata del vino y otras bebidas alcohólicas, teniendo en cuenta las características sensoriales.
7. Aplica técnicas de maridaje como contraste, afinidad, contemporáneo, entre otras, teniendo en cuenta las preparaciones gastronómicas, el vino, otras bebidas y las solicitudes de los clientes.
8. Aplica técnicas para la promoción y venta del vino, según estrategias de mercadeo, en atención al servicio de los clientes en la mesa.
9. Ejecuta los protocolos utilizados para el servicio de cata del vino y otras bebidas alcohólicas, mediante la solicitud del cliente.
10. Implementa controles de aprovisionamiento de la cava de vinos, según denominación de origen, técnicas de maridaje y oferta gastronómica establecida por la organización.

Evaluación del logro de la competencia específica N°2

Evidencias CE2

Conocimientos:

- Características de la Sumillería, en cuanto a la historia del vino, la enología, denominación de origen y relevancia mundial.
- Características de almacenamiento de los vinos, en cuanto a temperatura, luminosidad, sonido, entre otros.
- Clasificación de los vinos, según sus tipos de vinificación.
- Estrategias de mercadeo para la venta de vinos.
- Protocolos utilizados para la Cata del vino y otras bebidas alcohólicas.
- Técnicas de inventario y control de aprovisionamiento en la cava de los vinos.

Desempeño:

- Aplica técnicas de maridaje como: contraste, afinidad, contemporáneo, entre otras.
- Realiza la promoción y venta del vino, mediante las estrategias de mercadeo.
- Realiza el servicio de cata de vino, según protocolos establecidos.
- Realiza el servicio de otros tipos de bebidas alcohólicas, según protocolos establecidos.

Nota: Los desempeños los realiza, según parámetros, procedimientos de la organización y normativa vigente, asignando recursos, llevando el control de las actividades de un proceso y coordinando con los niveles jerárquicos de la organización la solución de problemas.

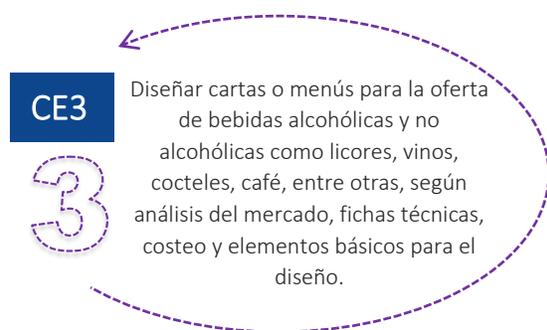
Producto:

- Inventario de Cava de vinos.

Nota: Los productos los realiza, de acuerdo con las técnicas de maridaje, cata y aprovisionamiento de la cava, así como la asistencia técnica al personal de servicios de alimentos y bebidas, en cumplimiento de procedimientos establecidos por la organización y normativa vigente.

Competencias específicas (CE)

Resultados de aprendizaje



La persona es competente cuando:

1. Identifica técnicas para el análisis del mercado meta para la oferta de bebidas, según proyección de la organización.
2. Identifica características de licores, vinos, cocteles, café, entre otros, según las necesidades establecidas por la organización y clientela.
3. Identifica elementos para el diseño del menú de bebidas para los servicios de alimentos y bebidas, según de la organización.
4. Diseña el menú de bebidas a partir fichas técnicas, presupuesto establecido, equipo especializado y herramientas tecnológicas.

Evaluación del logro de la competencia específica N°3

Evidencias CE3

Conocimientos: →

- Técnicas para el análisis del mercado del servicio de bebidas.
- Características del menú de bebidas como licores, vinos, cocteles, café, entre otros.
- Elementos de diseño para menús de bebidas.

Desempeño: →

- No aplica

Organización de operaciones y servicios de alimentos y bebidas

1013-15-03-3-01

16

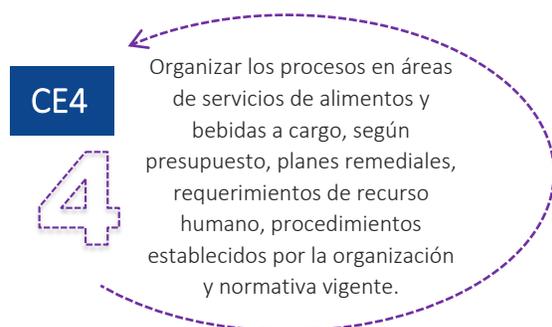
Producto: _____ >

- Diseño de menú de bebidas a partir fichas técnicas, presupuesto establecido, equipo especializado y herramientas tecnológicas.

Nota: Los productos los realiza según análisis del mercado, fichas técnicas, costeo y elementos básicos para el diseño.

Competencias específicas (CE)

Resultados de aprendizaje



La persona es competente cuando:

1. Identifica los elementos, para la elaboración del presupuesto del área del servicio de alimentos y bebidas con base en los requerimientos de la organización.
2. Elabora presupuestos del área del servicio de alimentos y bebidas, requerimientos de la organización.
3. Reconoce técnicas básicas para la contratación de personal, según los perfiles ocupacionales requeridos para servicios de alimentos y bebidas.
4. Aplica técnicas para la evaluación del desempeño del recurso humano en servicios de alimentos y bebidas, según protocolos establecidos por la organización.
5. Identifica los requerimientos generales para la organización de los servicios de alimentos y bebidas.
6. Realiza un plan para la organización del área de servicios de alimentos y bebidas, según objetivos de la organización, presupuesto, procesos operativos y recurso humano asignado.
7. Establece un plan de mantenimiento para equipos, menajes y utensilios empleados en los servicios de alimentos y bebidas.
8. Planifica las jornadas de trabajo del recurso humano, según requerimientos de la organización y normativa vigente.
9. Implementa los protocolos de servicio en el salón, bar y cafetería, según los establecidos por la organización como equipamiento, decoración, ordenes de eventos y banquetes.
10. Aplica técnicas de supervisión a procesos de servicios de alimentos y bebidas en el área de salón, bar y cafetería, según protocolos de la organización.

11. Identifica técnicas y herramientas utilizadas para la evaluación del servicio al cliente según tipología de la clientela.
12. Aplica técnicas para la verificación de los procesos de facturación, cobro y cierre de caja, según los protocolos de la organización y legislación vigente.

Evaluación del logro de la competencia específica N°4

Evidencias CE4

Conocimientos:

- Elementos para la elaboración del presupuesto del área del servicio de alimentos y bebidas.
- Técnicas básicas para la contratación de personal.
- Técnicas para la evaluación del desempeño del recurso humano en servicios de alimentos y bebidas.
- Técnicas y herramientas utilizadas para la evaluación del servicio al cliente según tipología de la clientela.
- Requerimientos generales para la organización de los servicios de alimentos y bebidas.
- Perfiles ocupacionales para los servicios de alimentos y bebidas.
- Técnicas de supervisión a procesos de servicios de alimentos y bebidas en el área de salón, bar y cafetería.
- Código de trabajo.

Organización de operaciones y servicios de alimentos y bebidas

1013-15-03-3-01

19

Desempeño:

- Implementa los protocolos de servicio en el salón, bar y cafetería, según los establecidos por la organización como equipamiento, decoración, ordenes de eventos y banquetes.

Nota: Los desempeños los realiza, atendiendo y asesorando al cliente, con el objetivo de ofrecer un servicio de calidad, mediante la supervisión de los procesos, en cumplimiento de los procedimientos establecidos por la organización y normativa vigente, verificando la mejora continua.

Producto:

- Reporte de planificación para los turnos y vacaciones del personal a cargo.
- Plan para la organización del área de servicios de alimentos y bebidas.
- Plan de mantenimiento para equipos, menajes y utensilios empleados en los servicios de alimentos y bebida.
- Reporte de control de tiempos en los servicios de alimentos y bebidas.
- Presupuesto del área del servicio de alimentos y bebidas, con base en los requerimientos de la organización.

Nota: Los productos los realiza de acuerdo con presupuesto, planes remediales, requerimientos de recurso humano, procedimientos establecidos por la organización y normativa vigente.

III. Resultados de aprendizaje transversales a todas las competencias específicas³

Salud ocupacional

- Aplica normas de salud ocupacional durante las labores que desempeña.
- Verifica el cumplimiento de la normativa específica relacionada con salud ocupacional.
- Aplica normas de seguridad e higiene ocupacional, según protocolos establecidos por la organización.

Gestión ambiental

- Promueve la normativa ambiental en la organización.
- Cumple con la normativa específica relacionada con el ambiente.
- Verifica el cumplimiento de la normativa específica relacionada con ambiente.

Comunicación

- Redacta informes técnicos, atendiendo las normas de redacción y ortografía del idioma oficial.
- Evidencia comunicación asertiva en el espacio laboral y en las relaciones interpersonales.
- Comunica información técnica propia de su campo de trabajo.

Autonomía

- Toma decisiones que inciden en el quehacer de otros, acordes a sus funciones y en diversos contextos.
- Evalúa el proceso y los resultados del quehacer propio y el de otros, de acuerdo con parámetros establecidos para retroalimentar las prácticas.
- Moviliza recursos para la actualización de sus conocimientos y habilidades para su desarrollo profesional.

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.

Organización de operaciones y servicios de alimentos y bebidas

1013-15-03-3-01

21

Resolución de conflictos

- Identifica posibles causas ante la presencia de problemas y busca soluciones técnicas y/o de gestión acorde a su ámbito de responsabilidad.
- Atiende y resuelve problemas o diferencias de los clientes relacionados con sus cuentas, cumpliendo las normas de calidad y con pautas de efectividad.
- Interactúa con los integrantes del equipo de trabajo para la solución de problemas.

Aprendizaje permanente

- Asume un compromiso con el aprendizaje permanente, la actualización y las demandas de la revolución 4.0.
- Mantiene una actitud positiva y proactiva para el aprendizaje permanente.

Liderazgo

- Crea estrategias colectivas para el logro de objetivos comunes.
- Construye planes de acción centrados en la mejora continua y el alcance de los objetivos organizacionales.

Gestión de recursos

- Realiza una gestión efectiva de los recursos organizacionales.
- Desarrolla proyectos utilizando efectivamente los recursos a su cargo.

Enfoque a resultados

- Promueve el control interno en desempeño laboral.
- Implementa normas de aseguramiento de la calidad en los procesos que realiza.
- Verifica el cumplimiento de la normativa específica relacionada con calidad.

Innovación

- Promueve iniciativas en el lugar de trabajo y proyectos propios con ética y responsabilidad.
- Propone soluciones creativas e innovadoras a procesos específicos del campo laboral.

Organización de operaciones y servicios de alimentos y bebidas

1013-15-03-3-01

22

Trabajo en equipo

- Coordina acciones con equipos de trabajo, de manera asertiva y propositiva.

Disposición

- Ejecuta acciones colaborativas ante los cambios y requerimientos del entorno.
- Asume una actitud proactiva y crítica ante la mejora de las condiciones laborales.
- Desarrolla prácticas estratégicas y mecanismos de control, en virtud de los cambios organizacionales.

Servicio al cliente

- Aplica principios de atención al cliente interno y externo de la organización.
- Aplica normas de etiqueta y protocolo en la atención al cliente.
- Atiende al usuario con proactividad y comunicación asertiva.

En relación con la adquisición de una lengua extranjera (inglés) y la aplicación en la cualificación “1013-15-03-3-01 Organización de operaciones y servicios de alimentos y bebidas”. La persona debe dominar las siguientes competencias lingüísticas:

Nivel Elemental.

Comprensión Auditiva:

- Comprende información de un discurso concreto, articulado de manera clara y lenta para poder satisfacer las necesidades en un contexto específico.

Comprensión de Lectura:

- Comprende textos breves y sencillos sobre temas conocidos y concretos, así como vocabulario cotidiano usado frecuentemente o relacionado a un área específica.

Expresión Escrita:

- Redacta una serie de textos y oraciones unidas con conectores simples.

Expresión Oral:

- Describe personas, lugares o actividades cotidianos usando frases y oraciones simples.

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 / 1412 Gerentes de restaurantes.
- COCR-2011 / 5170 Comerciantes propietarios de pequeños establecimientos de servicios: restaurantes, sodas, hoteles, cabinas y otros.

Organización de operaciones y servicios de alimentos y bebidas

1013-15-03-3-01

24

19

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

- 1013-15-03-1-01 Operaciones de servicios de alimentos y bebidas.
- 1013-15-03-2-01 Operaciones de bar y cafetería.
- 1013-15-03-4-01 Organización de operaciones y servicios de alimentos y bebidas.
- 1013-15-03-5-01 Administración de servicios de alimentos y bebidas.

20

Estándares de Cualificación Internacionales relacionados:

INCUAL:

- HOT337_3 Hostelería y Turismo

Organización de operaciones y servicios de alimentos y bebidas

1013-15-03-3-01

25

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:

Organización de operaciones y servicios de alimentos y bebidas 1013-15-03-3-01	TÉCNICO 3
Nombre de la cualificación	Nivel de cualificación

Esta cualificación certifica que la persona es competente para:

Organizar el servicio de alimentos y bebidas en establecimientos gastronómicos como restaurantes, bares, cafeterías, entre otros, atendiendo y asesorando al cliente, con el objetivo de ofrecer un servicio de calidad, mediante la supervisión de los procesos, en cumplimiento de los procedimientos establecidos por la organización y normativa vigente, verificando la mejora continua.

VI. Glosario de términos

Terminología asociada a la cualificación:

- **Asesoramiento al cliente:** es la acción y efecto de asesorar o asesorarse. Este verbo hace referencia a dar o recibir consejo o dictamen, mediante el servidor gastronómico recomienda, sugiere la opción a convenir del cliente.
- **Presupuesto viable:** es un plan de viabilidad en el que el emprendedor establece las líneas generales de planificación, evaluación y control de los principales aspectos de su negocio, desde la idea de negocio inicial hasta la puesta en funcionamiento de la actividad empresarial.
- **Sommeliería:** son las técnicas para catar vinos, bebidas espirituosas, licores, digestivos y aperitivos; sugiriendo a la clientela de los grandes restaurantes el vino apropiado para la ocasión y aconsejando a los encargados de los restaurantes sobre elección de bebidas alcohólicas para elaborar la carta.

Para más información
haga clic aquí ▼

www.cualificaciones.cr

Volver al
INICIO

← Retrocede

Volver al ÍNDICE