

Estándar de Cualificación

Administración de servicios de alimentos y bebidas

Código 1013-15-03-5-01

Versión 01



Junio, 2020

EMPEZAR

Índice

I. Identificación de la cualificación	5
II. Descripción de las competencias específicas	10
III. Resultados de aprendizaje transversales a todas las competencias específicas	19
IV. Contexto laboral	22
V. Emisión de diploma	25
VI. Glosario de términos	26



Administración de servicios de alimentos y bebidas

1013-15-03-5-01

1

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).

Administración de servicios de alimentos y bebidas

1013-15-03-5-01

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

Administración de servicios de alimentos y bebidas

1013-15-03-5-01

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 Loria. Universidad Técnica Nacional.

Clark Jiménez Alvarado. Bar Mil948.

Emilce Rivera Molina. Universidad Técnica Nacional.

Evelyn Vargas Castro Instituto Nacional de Aprendizaje.

Gino de Argelis. Hotel Grano de Oro.

Kathleen Carvajal Ruffley. Academia Guaitil,

Marco Campos Castro. Ministerio de Educación Pública.

Minor Alfaro Alpízar. Kaffa Café.

Olger Segura Cortés. Hotel Casa Conde San José.

Warner Bolton Fisher. O'Sullivan Culinary.

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

Diego Gerardo Ríos Alcocer. Hotel Costa Rica Marriott Hacienda Belén.

Diego Mollenhauer Gajardo. Hotel Andaz.

Douglas Ortiz Zúñiga. Hotel Occidental Grand Papagayo.

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

Administración de servicios de alimentos y bebidas

1013-15-03-5-01

4

Esteban Carvajal León. Hotel Dreams Las Mareas.

Julio Cesar Valdivia Tejada. Hotel W Marriott Costa Rica.

Pablo Vásquez Flores. Escuela Gastronómica. CTS Culinary Trainer School /Cocinemos y Punto.

Victor Castro Arias. Hotel Four Seasons.

- 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**.

Administración de servicios de alimentos y bebidas

1013-15-03-5-01

5

I. Identificación de la cualificación

1

Codificación Cualificación: 1013-15-03-5-01

2

Cualificación (Nombre): Administración de servicios de alimentos y bebidas

3

Nivel de cualificación: Técnico 5

4

Campo Amplio: 10 Servicios

5

Campo Específico: 101 Servicios Personales

6

Campo Detallado: 1013 Hostelería, Restaurantes y Servicio 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: Bachillerato en Educación Media

12

Nivel de escolaridad requerido para titulación: Diplomado

Administración de servicios de alimentos y bebidas

1013-15-03-5-01

6

13

Competencia general: Administrar servicios de alimentos y bebidas que contempla oferta gastronómica, talento humano e inventarios, a partir de los procedimientos establecidos por la organización y normativa vigente, aplicando criterios de calidad e innovación para la mejora continua, así como una comunicación propositiva para un ambiente de sana convivencia.

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.

Administración de servicios de alimentos y bebidas

1013-15-03-5-01

7

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.

1013-15-03-3/4-01 Organización de operaciones y servicios de alimentos y bebidas

CE1 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.

Administración de servicios de alimentos y bebidas

1013-15-03-5-01

8

CE2 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 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 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.

Administración de servicios de alimentos y bebidas

1013-15-03-5-01

9

15

Mapa de cualificación:

Cualificación

Competencia general

Competencias específicas

1013-15-03-5-01
Administración
de servicios de
alimentos y
bebidas

Administrar servicios de alimentos y bebidas que contempla oferta gastronómica, talento humano e inventarios, a partir de los procedimientos establecidos por la organización y normativa vigente, aplicando criterios de calidad e innovación para la mejora continua, así como una comunicación propositiva para un ambiente de sana convivencia.

CE1

1

Gestionar ofertas gastronómicas, mediante la estimación de costos para la fijación de precios, considerando las características y diseño de menú, criterios de calidad, procedimientos establecidos por la organización y normativa vigente.

CE2

2

Gestionar inventarios de equipamiento, insumos y materias primas en las áreas de alimentos y bebidas, según tipología del establecimiento de restauración y del servicio a realizar, en atención de los procedimientos establecidos por la organización y normativa vigente.

CE3

3

Gestionar los procesos de las áreas de alimentos y bebidas, según tipología del establecimiento de restauración y del servicio a realizar, en atención de los procedimientos establecidos por la organización y normativa vigente.

CE4

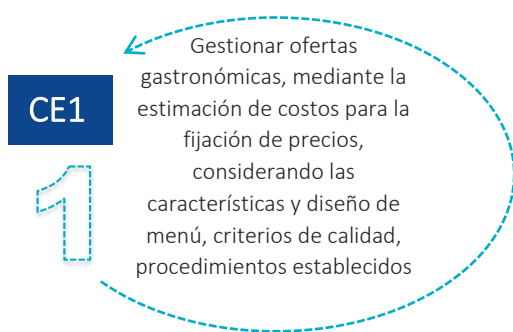
4

Gestionar el talento humano de las áreas de alimentos y bebidas, considerando la planificación de las actividades, asesoramientos, evaluación del desempeño y planes remediales según 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. Crea recetas considerando el presupuesto disponible y de los requerimientos de la organización.
2. Elabora menús según el costo de la oferta gastronómica, recurso humano y requerimientos de la organización, con elementos diferenciadores de la competencia, mediante el uso de herramientas tecnológicas.
3. Determina la fijación de los precios de la oferta gastronómica, para el cálculo de los márgenes de beneficio, a partir de los costes de producción y ventas efectuadas, según objetivos de la organización.
4. Establece los estándares de calidad preparaciones alimentarias, según requerimiento establecidos por la organización y normativa vigente.
5. Elabora procedimientos para la presentación, decoración y exhibición de los alimentos y bebidas, en función de los requerimientos de la organización.

Evaluación del logro de la competencia específica N°1

Evidencias CE1

Conocimientos:

- Elementos esenciales para el diseño y planificación de un menú.
- Métodos para la estimación de costos variables y fijos.
- Métodos para la fijación de precios y determinación de utilidades.

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

Administración de servicios de alimentos y bebidas

1013-15-03-5-01

11

- Estándares de calidad empleados para servicios de alimentos y bebidas.

Desempeño:

- Realiza la estandarización de recetas considerando presupuestos y requerimientos de la organización.
- Realiza la fijación de los precios de la oferta gastronómica, para el cálculo de los márgenes de beneficio, a partir de los costes de producción y ventas efectuadas.

Nota: Los desempeños los realiza a partir de los procedimientos establecidos por la organización y normativa vigente, aplicando criterios de calidad e innovación para la mejora continua, así como una comunicación propositiva para un ambiente de sana convivencia.

Producto:

- Recetas estandarizadas.
- Menú.
- Procedimientos de presentación, decoración y exhibición de alimentos y bebidas.

Nota: Los productos los realiza, considerando las características y diseño del menú, criterios de calidad, procedimientos establecidos por la organización y normativa vigente.

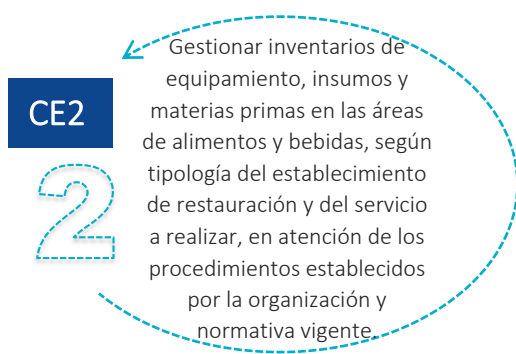
Administración de servicios de alimentos y bebidas

1013-15-03-5-01

12

Competencias específicas (CE)

Resultados de aprendizaje



La persona es competente cuando:

1. Establece cantidades de equipos, insumos y materias primas requeridos para la producción de alimentos y bebidas, según planificación y protocolos establecidos.
2. Establece los procedimientos para la planificación y adquisición de equipos, insumos y materias primas, según requerimientos de la organización.
3. Establece los procedimientos para la planificación y adquisición de los vinos, según la oferta gastronómica y requerimientos de la organización.
4. Realiza el control de inventarios de equipos, insumos y materias primas de las áreas de alimentos y bebidas, mediante herramientas tecnológicas y según procedimientos establecidos por la organización.
5. Determina los procedimientos para realizar inventarios de equipamiento, insumos y materias primas, considerando los objetivos de la organización.
6. Establece procedimientos e indicadores para la evaluación de los inventarios de equipos, insumos y materias primas, según objetivos de la organización.

Evaluación del logro de la competencia específica N°2

Evidencias CE2

Conocimientos:

- Definición de lineamientos para la compra de suministros.
- Técnicas para el control de inventarios de equipos, insumos y materias primas de las áreas de alimentos y bebidas.

Administración de servicios de alimentos y bebidas

1013-15-03-5-01

13

Desempeño:

- Realiza el control de inventarios de equipos, insumos y materias primas de las áreas de alimentos y bebidas.

Nota: Los desempeños los realiza, a partir de los procedimientos establecidos por la organización y normativa vigente, aplicando criterios de calidad e innovación para la mejora continua, así como una comunicación propositiva para un ambiente de sana convivencia.

Producto:

- Procedimientos para la planificación y adquisición de equipos, insumos y materias primas.
- Procedimientos para la planificación y adquisición de los vinos.
- Procedimientos para realizar inventarios de equipamiento, insumos y materias primas.
- Procedimientos e indicadores para la evaluación de los inventarios de equipos, insumos y materias primas.

Nota: Los productos los realiza, según tipología del establecimiento de restauración y del servicio a realizar, en atención de los procedimientos establecidos por la organización y normativa vigente.

Administración de servicios de alimentos y bebidas

1013-15-03-5-01

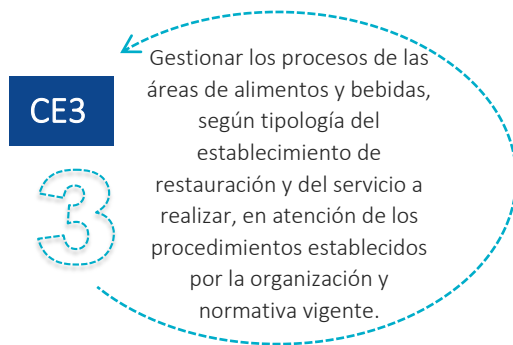
14

Competencias específicas (CE)

Resultados de aprendizaje

La persona es competente cuando:

1. Establece los criterios de calidad para la compra de equipos, insumos y materias primas, según requerimientos de la organización.
2. Elabora procedimientos de los procesos de preparación y presentación de alimentos y bebidas, según requerimientos de la organización y normativa vigente.
3. Planifica la oferta gastronómica, según protocolos y procedimientos de calidad establecidos por la organización y normativa legal vigente.
4. Aplica técnicas de supervisión en los procesos de alimentos y bebidas, según los estándares establecidos en la organización y normativa vigente.
5. Planifica y organizar las solicitudes relacionadas a eventos especiales, según los procedimientos y lineamientos establecidos por la organización.
6. Establece estrategias de mercadeo y ventas para los servicios de alimentos y bebidas, según los lineamientos establecidos en la organización.
7. Establece procedimientos e indicadores para la evaluación de los procesos y satisfacción del cliente, según objetivos de la organización.
8. Establece un plan de mejora de los procesos de las áreas de alimentos y bebidas, según requerimientos de la organización.



Administración de servicios de alimentos y bebidas

1013-15-03-5-01

15

Evaluación del logro de la competencia específica N°3

Evidencias CE3

Conocimientos:

- Estándares de Calidad de alimentos y bebidas.
- Técnicas de supervisión en los procesos de alimentos y bebidas.
- Estrategias de mercadeo y ventas para servicios de alimentos y bebidas.

Desempeño:

- Realiza la gestión de los procesos de las áreas de alimentos y bebidas.

Nota: Los desempeños los realiza a partir de los procedimientos establecidos por la organización y normativa vigente, aplicando criterios de calidad e innovación para la mejora continua, así como una comunicación propositiva para un ambiente de sana convivencia

Producto:

- Procedimientos de los procesos de preparación y presentación de alimentos y bebidas.
- Oferta gastronómica.
- Procedimientos para la planificación y organización de solicitudes relacionadas a eventos y banquetes.
- Procedimientos e indicadores para la evaluación de los procesos de satisfacción del cliente.

Nota: Los productos los realiza según tipología del establecimiento de restauración y del servicio a realizar, en atención de los procedimientos establecidos por la organización y normativa vigente.

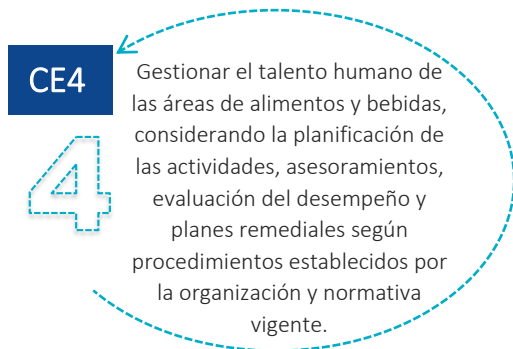
Administración de servicios de alimentos y bebidas

1013-15-03-5-01

16

Competencias específicas (CE)

Resultados de aprendizaje



La persona es competente cuando:

1. Elabora la planificación de las actividades del talento humano de las áreas de alimentos y bebidas, según los lineamientos de la organización y normativa vigente.
2. Establece un plan para las jornadas laborales según los lineamientos de la organización y la normativa vigente.
3. Establece un plan de oportunidades de mejora para la implementación de los protocolos de salud y seguridad ocupacional, según normativa vigente.
4. Establece un plan de oportunidades de mejora para la implementación de los protocolos de gestión ambiental, según normativa vigente.
5. Establece los procedimientos para la selección y contratación de personal idóneo para las áreas de alimentos y bebidas, según normativa vigente.
6. Identifica elementos de mejora e innovación de los perfiles ocupacionales, según requerimientos y tendencias del mercado laboral.
7. Establece procedimientos para la evaluación del desempeño del personal, según requerimientos de la organización y la normativa vigente.
8. Elabora un plan de capacitación, según requerimientos de la organización.

Administración de servicios de alimentos y bebidas

1013-15-03-5-01

17

Evaluación del logro de la competencia específica N°4

Evidencias CE4

Conocimientos:

- Principios de gestión del talento humano en las áreas de alimentos y bebidas.
- Protocolos de salud y seguridad ocupacional para servicios de alimentos y bebidas.
- Protocolos de gestión ambiental para servicios de alimentos y bebidas.
- Perfiles ocupacionales para las áreas de alimentos y bebidas.

Desempeño:

- Coordina las actividades del talento humano de alimentos y bebidas.
- Supervisa las tareas y funciones asignadas al personal.
- Verifica el cumplimiento de los protocolos de salud y seguridad ocupacional, así como de gestión ambiental.

Nota: Los desempeños los realiza, a partir de los procedimientos establecidos por la organización y normativa vigente, aplicando criterios de calidad e innovación para la mejora continua, así como una comunicación propositiva para un ambiente de sana convivencia

Producto:

- Plan de jornadas laborales.
- Plan de oportunidades de mejora de salud ocupacional en las áreas de servicios de alimentos y bebidas.

Administración de servicios de alimentos y bebidas

1013-15-03-5-01

18

- Plan de oportunidades de mejora de gestión ambiental en las áreas de servicios de alimentos y bebidas.
- Procedimientos para la selección y contratación de personal idóneo para las áreas de alimentos y bebidas.
- Procedimientos para la evaluación del desempeño del personal.
- Plan de capacitación del recurso humano.

Nota: Los productos los realiza de acuerdo con los requerimientos de la organización y normativa vigente.

III. Resultados de aprendizaje transversales a todas las competencias específicas³

Salud ocupacional

- Aplica las normas de salud ocupacional, según protocolos establecidos en la organización.
- Verifica el cumplimiento de la normativa específica relacionada con salud ocupacional.
- Impulsa prácticas y planes de acción centrados en la promoción de la salud ocupacional en el contexto de trabajo.

Gestión ambiental

- Verifica el cumplimiento de la normativa específica relacionada con ambiente.
- Desarrolla acciones que respondan a la normativa ambiental.
- Da seguimiento y apoyo a las acciones contenidas en el plan ambiental de la organización.

Comunicación

- Comunica información de manera asertiva y propositiva en el espacio laboral y en las relaciones interpersonales.

Autonomía

- Desarrolla emprendimiento de su área técnico profesional con criterios de pertinencia calidad e innovación.
- Coordina con pares profesionales la realización de actividades y supervisa procesos y equipos de trabajo.
- Asigna recursos y lleva el control de procesos.
- Comunica y recibe información compleja y especializada a través de medios y soportes adecuados en diversos contextos.
- Trabaja colaborativamente en procesos complejos, coordinándose con otros equipos de trabajo en diversos contextos.

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.

Administración de servicios de alimentos y bebidas

1013-15-03-5-01

20

- Lidera y retroalimenta a otras personas y equipos de trabajo en diversos contextos.

Profesionalismo

- Actúa con discreción, respeto e integridad en el desempeño de la profesión.
- Trabaja de manera autónoma, responsable, con orden y ética profesional.

Orientación a la calidad

- Planifica y ejecuta acciones y estrategias centradas en el logro efectivo de los objetivos organizacionales.
- Evalúa y da recomendaciones sobre oportunidades y mejoras centradas en la productividad y calidad.
- Valora las acciones gestadas para el cumplimiento de los estándares de calidad establecidos.

Aprendizaje permanente

- Planifica acciones para el aprendizaje permanente, la actualización y la respuesta oportuna ante demandas de la revolución 4.0.
- Mantiene una actitud positiva y proactiva para el aprendizaje permanente y el desarrollo personal.

Gestión de recursos

- Gestiona proyectos centrados en la productividad y la mejora continua de la organización.
- Valora los resultados obtenidos con criterios de eficacia y eficiencia en el manejo de recursos.
- Propicia la satisfacción de la clientela con los procesos y productos generados.

Enfoque a resultados

- Verifica el cumplimiento de la normativa específica relacionada con calidad y productividad.
- Aplica normas de aseguramiento de la calidad establecidas a nivel nacional e internacional.
- Evalúa los alcances y logros obtenidos con la aplicación de las normas de aseguramiento de la calidad.

Innovación

- Ejecuta acciones creativas e innovadoras a procesos específicos del campo laboral
- Innova en las tareas de la oficina y los procesos organizacionales.
- Impulsa proyectos conjuntos con los pares y con otras organizaciones.

Administración de servicios de alimentos y bebidas

1013-15-03-5-01

21

Trabajo en equipo

- Identifica las necesidades de colaboración de las personas de su equipo u otros equipos dentro de ámbito de trabajo.
- Selecciona a las personas más idóneas para que aporten sus conocimientos y habilidades en la solución de problemas.
- Diseña e implementa acciones que favorezcan relaciones laborales colaborativas y de confianza al interior de su ámbito de responsabilidad.
- Supervisa procesos y equipo de trabajo de manera asertiva y propositiva.

Resolución de conflictos

- Anticipa los problemas que puedan impactar su área de trabajo como de áreas relacionadas, Identifica posibles riesgos, causas y consecuencias; asimismo, propone medidas preventivas.
- Implementa las acciones más efectivas para la resolución de problemas, monitorea su aplicación, y evalúa los resultados obtenidos en el marco de las atribuciones de su cargo

Liderazgo

- Desarrolla estrategias juntamente con los pares para el logro de objetivos organizacionales y la satisfacción de las personas.
- Lidera planes de acción centrados en la mejora continua y el alcance de los objetivos organizacionales.

Servicio al cliente

- Aplica principios de atención al cliente en el campo de trabajo.
- Evalúa las acciones organizacionales centradas en la satisfacción de la clientela.
- Aplica estrategias de negociación con la clientela y los pares.

En relación con la adquisición de una lengua extranjera (inglés) y la aplicación en la cualificación “1013-15-03-5-01 Administración de servicios de alimentos y bebidas”. La persona debe dominar las siguientes competencias lingüísticas:

Administración de servicios de alimentos y bebidas

1013-15-03-5-01

22

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:

- Trabaja en horarios rotativos.
- Trabaja jornadas extensas.
- Trabaja de pie por tiempos prolongados.
- Trabaja bajo presión.
- Trabaja en ambientes con temperaturas variables.
- Trabaja utilizando equipos peligrosos.

Administración de servicios de alimentos y bebidas

1013-15-03-5-01

23

17

Ámbito de aplicación de la cualificación:

- Restaurantes con servicio completo.
- Restaurantes de autoservicio, comida para llevar y otros restaurantes con servicio limitado.
- Servicios de comedor para empresas e instituciones.
- Servicios de preparación de alimentos para ocasiones especiales.
- Servicios de preparación de alimentos en unidades móviles.
- Restaurantes de comida nacional.
- Restaurantes especializados.
- Hoteles.
- Cruceros.

18

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

- COCR-2011 / 3434 Chef.
- COCR-2011/ 1412 Gerente de Restaurantes.

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.
- 1013-15-03-3-01 Organización de operaciones de servicios de alimentos y bebidas.
- 1013-15-03-4-01 Organización de operaciones de servicios de alimentos y bebidas.
- 1013-15-01-1-01 Operaciones de asistencia en la cocina.
- 1013-15-01-2-01 Código Cocina avanzada.
- 1013-15-01-3-01 Organización y producción en la cocina.
- 1013-15-01-4-01 Organización y producción en la cocina.

Administración de servicios de alimentos y bebidas

1013-15-03-5-01

24

20

Estándares de Cualificación Internacionales relacionados:

Chile Valora:

- P-5600-3434-001-V01 Ejecutivo
- P-5600-5120-001-V02 Maestro de cocina
- P-5600-1439-001-V02 administrador de establecimientos gastronómicos

INCUAL:

- HOT542_3 Dirección y Producción en Pastelería

Administración de servicios de alimentos y bebidas

1013-15-03-5-01

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:

Administración de servicios de alimentos y bebidas 1013-15-03-5-01	TÉCNICO 5
Nombre de la cualificación	Nivel de cualificación

Esta cualificación certifica que la persona es competente para:

Administrar servicios de alimentos y bebidas que contempla oferta gastronómica, talento humano e inventarios, a partir de los procedimientos establecidos por la organización y normativa vigente, aplicando criterios de calidad e innovación para la mejora continua, así como una comunicación propositiva para un ambiente de sana convivencia.

VI. Glosario de términos

Terminología asociada a la cualificación:

- **Herramientas tecnológicas:** son cualquier “software” o “hardware” que ayuda a realizar tareas y de esta forma obtener los resultados esperados, con ahorro de tiempo y de recursos personales y económicos.
- **Oferta gastronómica:** es el menú o cartilla puede presentarse de forma digital o en físico, y ayuda a generar ventas.
- **Platos emblemáticos:** es la relación entre un territorio y las costumbres de consumo de su gente, contiene ingredientes fácilmente elaborados o cultivados en la región, cada país tiene diferentes costumbres y diversos platillos emblemáticos, con variedad de sabores.
- **Producción gastronómica:** son los procesos de pre-elaboración y preparación de productos de forma sistematizada que se llevan a cabo en la cocina, dando hincapié en el sistema de manipulación de los alimentos, gestión de la calidad y protocolo de servicio.
- **Pruebas de menú:** es la degustación que se realiza antes de la confección de un menú para determinar que platillos se usaran, o antes de un evento para determinar que platillos se servirán.

Para más información
haga clic aquí ▼

www.cualificaciones.cr

Volver al
INICIO