



GUÍA DE EVIDENCIA DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA

“UC1104_3: Gestionar departamentos de servicio en restauración”

**CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: GESTIÓN DE PROCESOS
DE SERVICIO EN RESTAURACIÓN**

Código: HOT334_3

NIVEL: 3

1.ESPECIFICACIONES DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA

Dado que la evaluación de la competencia profesional se basa en la recopilación de pruebas o evidencias de competencia generadas por cada persona candidata, el referente a considerar para la valoración de estas evidencias de competencia (siempre que éstas no se obtengan por observación del desempeño en el puesto de trabajo) es el indicado en los apartados 1.1 y 1.2 de esta GEC, referente que explicita la competencia recogida en las realizaciones profesionales y criterios de realización de la *UC1104_3: Gestionar departamentos de servicio de restauración*.

1.1 Especificaciones de evaluación relacionadas con las dimensiones de la competencia profesional.

Las especificaciones recogidas en la GEC deben ser tenidas en cuenta por el asesor o asesora para el contraste y mejora del historial formativo de la persona candidata (especificaciones sobre el saber) e historial profesional (especificaciones sobre el saber hacer y saber estar).

Lo explicitado por la persona candidata durante el asesoramiento deberá ser contrastado por el evaluador o evaluadora, empleando para ello el referente de evaluación (UC y los criterios fijados en la correspondiente GEC) y el método que la Comisión de Evaluación determine. Estos métodos pueden ser, entre otros, la observación de la persona candidata en el puesto de trabajo, entrevistas profesionales, pruebas objetivas u otros. En el punto 2.1 de esta Guía se hace referencia a los mismos.

Este apartado comprende las especificaciones del “saber” y el “saber hacer”, que configuran las “competencias técnicas”, así como el “saber estar”, que comprende las “competencias sociales”.

a) Especificaciones relacionadas con el “saber hacer”

La persona candidata demostrará el dominio práctico relacionado con las actividades profesionales principales y secundarias que intervienen en la gestión de los departamentos de servicio de alimentos y bebidas en el establecimiento de restauración, y que se indican a continuación:

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

1. *Elaborar propuestas de objetivos y planes de actuación para el departamento de servicio de alimentos y bebidas del establecimiento de restauración, en función sus características.*

- 1.1 Obtener información de los planes generales de la empresa de restauración y de los específicos que afectan a su área de actuación, por medio de información directa y expresa.
- 1.2 Determinar los objetivos de carácter particular para la unidad o departamento de servicio de alimentos y bebidas, para su proposición a las instancias superiores y según las normas internas del establecimiento
- 1.3 Identificar las opciones de actuación, seleccionando las más adecuadas según los objetivos fijados y en función de la disponibilidad de recursos y las características de la empresa de restauración.
- 1.4 Cuantificar los planes y acciones formulados para conseguir los objetivos fijados dentro de su área de responsabilidad.
- 1.5 Elaborar los planes de emergencia del establecimiento restauración, colaborando con la persona o área responsable.

2. *Establecer la estructura organizativa general de departamento de servicio de alimentos y bebidas y sus sistemas de gestión de la información para conseguir los objetivos del establecimiento.*

- 2.1 Determinar el tipo de estructura organizativa general del departamento de servicio de alimentos y bebidas más adecuado para el logro de los objetivos, la planificación y las normas operativas del establecimiento.
- 2.2 Determinar las funciones, tareas definidas y las relaciones internas a que dan lugar en el departamento de alimentos y bebidas, conforme el plan de trabajo del establecimiento.
- 2.3 Determinar los puestos de trabajo y el perfil profesional de las personas que deben ocuparlos, colaborando con la persona o área responsable.
- 2.4 Establecer los sistemas de gestión interna de la información y organización de los soportes, de modo que se dé respuesta a los objetivos del establecimiento.
- 2.5 Determinar la documentación necesaria para el buen funcionamiento del departamento de servicios de alimentos y bebidas, controlando la coordinación de recursos, tareas y la transmisión de información entre los departamentos relacionados.

3. *Dirigir el departamento de servicio de alimentos y bebidas involucrando al personal dependiente, en función de las necesidades de la empresa y de las expectativas de los clientes.*

- 3.1 Identificar las motivaciones del personal dependiente en su ámbito de responsabilidad.
- 3.2 Aplicar un estilo de dirección que involucre en el equipo de trabajo al personal nuevo mediante acciones como:

- Facilitando y explicando, en caso necesario, el manual de acogida del establecimiento.
 - Estableciendo el periodo idóneo de adaptación para cada nueva incorporación.
 - Explicando las operaciones y procesos más significativos que se deban realizar.
 - Dando información sobre la empresa, su organización, imagen y otros aspectos de interés.
 - Facilitando la comunicación con los demás miembros del equipo.
- 3.3 Transmitir información sobre las metas y objetivos de la empresa al personal, de forma que se involucre en los mismos y se integre en el grupo de trabajo y en la empresa.
- 3.4 Determinar las responsabilidades y funciones del personal del departamento de servicios de restauración, para que el equipo funcione de forma eficaz.
- 3.5 Transmitir las instrucciones e indicaciones al personal dependiente, de forma clara y asegurándose de su perfecta comprensión.
- 3.6 Dirigir las reuniones fijadas con el personal para establecer objetivos y para efectuar el seguimiento del desempeño de sus tareas, formalizando los informes pertinentes.
- 3.7 Impartir programas de formación en su departamento para el desarrollo, motivación y promoción profesional del personal dependiente, según los procedimientos establecidos.
- 3.8 Efectuar acciones de formación y evaluación al personal dependiente facilitando así su integración en la empresa y una realización eficiente de las tareas asignadas.
- 3.9 Determinar los instrumentos necesarios para que el equipo dependiente realice su trabajo de forma eficiente. con el fin de facilitar la motivación, formación, control interno y evaluación de resultados.
- 3.10 Evaluar la productividad, el rendimiento y la consecución de objetivos del personal, reconociendo el éxito y corrigiendo actitudes y actuaciones, según el procedimiento establecido.

4. Gestionar el sistema de calidad implantado en el departamento de servicio de alimentos y bebidas.

- 4.1 Diseñar los procesos y servicios en su ámbito de responsabilidad. aportando su conocimiento sobre las expectativas de los clientes y colaborando en la determinación de estándares de calidad y en la formulación de procedimientos e instrucciones de trabajo acordes con el sistema de calidad.
- 4.2 Difundir la cultura de calidad entre el personal a su cargo, instruyéndole en el sistema y en las herramientas de la calidad y fomentando su participación en la mejora continua.

- 4.3 Determinar planes de mejora para la implantación del sistema de calidad, identificando condiciones adversas, tanto actuales como potenciales.
- 4.4 Establecer el sistema de indicadores y control de la calidad interna, analizando los datos aportados, informando a sus superiores y a otros departamentos y fomentando su participación en la mejora continua.
- 4.5 Establecer los procedimientos para la recogida y análisis de información sobre la calidad externa y las encuestas de satisfacción, facilitando y fomentando la participación de los clientes
- 4.6 Verificar la aplicación de los procedimientos e instrucciones, así como, el cumplimiento de los estándares y normas efectuando la evaluación periódica del sistema de calidad implantado.

b) Especificaciones relacionadas con el “saber”.

La persona candidata, en su caso, deberá demostrar que posee los conocimientos técnicos (conceptos y procedimientos) que dan soporte a las actividades profesionales implicadas en las realizaciones profesionales de la UC1104_3: Gestionar departamentos de servicio de restauración. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales principales que aparecen en cursiva y negrita:

1. Propuestas de objetivos y planes de actuación para el departamento de servicio de alimentos y bebidas del establecimiento de restauración.

- Planificación departamental de servicio de alimentos y bebidas en el proceso de planificación empresarial.
- Planificación de los departamentos de bar, restaurante y banquetes.
- El plan empresarial en restauración.
 - Presupuestos.
 - Inversión económica.
 - Objetivos económicos a corto, medio y largo plazo.
- Plan de viabilidad del negocio.
 - Emplazamiento.
 - Personal.
 - Mobiliario y maquinaria.
- Elaboración y revisión periódica de los planes del departamento en función de la aplicación de los sistemas de control característicos de estas áreas.
- Tipología y clasificación de los establecimientos de restauración.
- Naturaleza y propósito de la organización y relación con otras funciones gerenciales.
- Patrones básicos de departamentalización tradicional en las áreas de restauración.
- Estructuras y relaciones departamentales y externas características de los distintos tipos de establecimientos de restauración.
- Circuitos, tipos de información y documentos internos y externos.

2. Estructura organizativa general de departamento de servicio de alimentos y bebidas y sus sistemas de gestión de la información.

1.

- Métodos para la definición de puestos de trabajo.
- Métodos para la selección de trabajadores.
- Selección de personal y la función de integración de personal en los departamentos de servicio de alimentos y bebidas.
- Relación con la función de organización del establecimiento y la selección de personal.
- Manuales de procedimientos y operaciones en los departamentos de servicio de alimentos y bebidas.
- Programas de formación para personal dependiente de los departamentos de servicio de alimentos y bebidas:
 - Análisis, comparación y propuestas razonadas.
 - Técnicas de comunicación y de motivación adaptadas a la integración de personal.
 - Identificación.
 - Tipos.
 - Aplicaciones.

3. Dirección del departamento de servicio de alimentos y bebidas.

2.

- Información de la empresa.
- Técnicas de comunicación y habilidades sociales.
- Sistemas de dirección y tipos de mando.
- Herramientas para la toma de decisiones.
- Motivación en el entorno profesional.
- Dirección de equipos de trabajo en los departamentos de servicio de alimentos y bebidas.
- Negociación en el entorno laboral: procesos y aplicaciones.
- Solución de problemas y toma de decisiones.
- Sistemas de dirección y tipos de mando/liderazgo.

4. Gestión del sistema de calidad implantado en el departamento de servicio de alimentos y bebidas.

- Implementación de un sistema de calidad en los departamentos de servicio de alimentos y bebidas.
- Sistema de calidad de la empresa.
- Calidad en la producción y en los servicios.
- Gestión de la calidad en restauración:
 - Indicadores, para el control,
 - Otros procedimientos para el control de la calidad.
- La mejora continua y los planes de mejora.
 - Los grupos de mejora.
 - Las herramientas básicas para la mejora de la calidad.
- Peculiaridades en la producción y servicios culinarios.
 - Sistemas y normas de calidad.
 - El sistema de calidad del Instituto para la Calidad Turística Española ICTE.
 - Peculiaridades en el subsector de restauración.
- La acreditación de la calidad.
- Implementación de un sistema de calidad en los departamentos de servicio de alimentos y bebidas:
 - factores clave,
 - proyecto,
 - programas

- cronograma.
- Especificaciones y estándares de calidad:
 - normas,
 - procedimientos
 - instrucciones de trabajo.
- La evaluación de la satisfacción del cliente.
 - Cuestionarios de satisfacción y otras herramientas.
 - Procedimientos para el tratamiento de las quejas y sugerencias.
 - Gestión documental del sistema de calidad.
 - Evaluación del sistema de calidad.
- Auto-evaluaciones y auditorías.
- Procesos de certificación.

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

4.

- Departamento de servicios de alimentos y bebidas.
- Establecimiento de restauración.
- Personal a su cargo.
- Normas internas del establecimiento.
- Características la empresa.
- Objetivos a conseguir por la empresa.
- Sistema de calidad en el establecimiento de restauración.
- Aplicaciones informáticas específicas para la administración de los departamentos de servicio de alimentos y bebidas.

c) Especificaciones relacionadas con el “saber estar”

La persona candidata debe demostrar la posesión de actitudes de comportamiento en el trabajo y formas de actuar e interactuar, según las siguientes especificaciones:

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

- 1.10 Interpretar y hacer ejecutar instrucciones de trabajo en los departamentos de servicio de restauración.
- 1.11 Determinar las responsabilidades y funciones del personal del departamento de servicios de restauración para que el equipo funcione de forma eficaz.
- 1.12 Cumplir con los planes y acciones formulados para conseguir los objetivos de la empresa de restauración.
- 1.13 Favorecer la Integración del nuevo personal en el equipo de trabajo de, modo que esté motivado y desarrolle sus funciones con optimismo e interés.
- 1.14 Adaptarse al ritmo de trabajo de la empresa de restauración y a sus cambios
- 1.15 Participar y colaborar activamente con la persona de sala y los demás departamentos o áreas del establecimiento de restauración.
- 1.16 Proponer alternativas con el objetivo de mejorar su actuación y la de su equipo de trabajo
- 1.17 Verificar la aplicación de los procedimientos e instrucciones a si como el cumplimiento de los estándares y normas de la empresa
- 1.18 Coordinar tareas para gestionar eficazmente los tiempos de trabajo en los departamentos de servicio de restauración.

2. En relación con otros aspectos:

- 1.1 Demostrar un buen hacer profesional en la supervisión y desarrollo de la gestión de los departamentos de restauración.
- 1.2 Desarrollar el trabajo con responsabilidad.
- 1.3 Sensibilizarse en el cuidado y mantenimiento de útiles y enseres específicos del departamento de servicio de alimentos y bebidas.
- 1.4 Aprender y transmitir nuevos conceptos o procedimientos relacionados con la profesión.
- 1.5 Compartir los objetivos de comercialización de la empresa de restauración velando por los intereses del cliente.

1.2 Situaciones profesionales de evaluación y criterios de evaluación

La situación profesional de evaluación define el contexto profesional en el que se tiene que desarrollar la misma. Esta situación permite al evaluador o evaluadora obtener evidencias de competencia de la persona candidata que incluyen, básicamente, todo el contexto profesional de la Unidad de Competencia implicada.

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

Por último, indicar que la situación profesional de evaluación define un contexto abierto y flexible, que puede ser completado por las CC.AA., cuando éstas decidan aplicar una prueba profesional a las personas candidatas.

En el caso de la “UC1104_3: Gestionar departamentos de servicio de restauración”, se tienen dos situaciones profesionales de evaluación y se concretan en los siguientes términos:

1.2.1. Situación profesional de evaluación número 1.

a) Descripción de la situación profesional de evaluación.

En esta situación profesional, la persona candidata demostrará la competencia requerida para organizar el funcionamiento del departamento de servicio de alimentos y bebidas en base a la planificación general de un establecimiento de restauración de categoría media. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

1. Determinar los objetivos y los planes viables para el departamento de servicio de alimentos y bebidas.
2. Determinar el plan de trabajo del departamento: operaciones y procesos.
3. Diseñar la estructura organizativa del departamento.
4. Establecer pautas de estilo de dirección.

Condiciones adicionales:

- Se dispondrá de equipamientos, productos específicos y ayudas técnicas requeridas por la situación profesional de evaluación.
- Se deberá comprobar la capacidad del candidato o candidata en respuesta a contingencias introduciendo una incidencia durante el proceso.
- Se asignará un tiempo total para que el candidato o la candidata demuestre su competencia en condiciones de estrés profesional.

b) Criterios de evaluación asociados a la situación de evaluación número 1

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

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

Criterios de mérito	Indicadores, escalas y umbrales de desempeño competente
<i>Determinación de objetivos y planes de viabilidad.</i>	- Obtención de información de los planes generales y específicos de la empresa de restauración. - Determinación de los objetivos de carácter particular para la unidad o departamento de servicio de alimentos y bebidas. - Establecimiento de los planes de actuación, en función de la disponibilidad de recursos y las características de la empresa de restauración. - Cuantificación de los planes formulados. - Elaboración de los planes de emergencia del departamento. <i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala A.</i>
<i>Elaboración del plan de trabajo</i>	- Definición del organigrama jerárquico y funcional de tareas en su área de responsabilidad - Organización de horarios, turnos de trabajo y descanso del personal dependiente. - Establecimiento del sistema de archivo y gestión de la información interna - Determinación de los circuitos de transmisión y distribución de la información. <i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de este criterio de mérito.</i>
<i>Diseño de la estructura organizativa</i>	- Determinación del tipo de estructura organizativa general del departamento. - Determinación de las funciones y tareas del personal dependiente - Determinación de los puestos de trabajo y el perfil profesional de las personas que deben ocuparlos. - Establecimiento de la documentación necesaria para el buen funcionamiento del departamento de servicios de alimentos y bebidas. <i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala B.</i>
<i>Establecimiento de pautas de dirección</i>	- Determinación del estilo de liderazgo del establecimiento. - Determinación de las pautas del liderazgo - Establecimiento de los cargos de responsabilidad a través de las jefaturas. - Determinación de los métodos de comunicación con los clientes, proveedores, trabajadores. <i>El umbral de desempeño competente requiere el</i>

	<i>cumplimiento total de este criterio de mérito.</i>
<i>Cumplimiento del tiempo establecido en función del empleado por un o una profesional.</i>	<i>El umbral de desempeño competente permite una desviación del 20% en el tiempo establecido.</i>

Escala A

5	<i>Para la determinación de objetivos y planes de viabilidad del departamento de servicios de alimentos y bebidas del establecimiento de restauración, obtiene información de los planes generales y específicos de la empresa, determina los objetivos de carácter particular para la unidad o departamento de su responsabilidad, establece y cuantifica los planes de actuación, en función de la disponibilidad de los recursos y las características de la empresa y colabora en la confección de los planes de emergencia del departamento.</i>
4	<i>Para la determinación de objetivos y planes de viabilidad del departamento de servicios de alimentos y bebidas del establecimiento de restauración, obtiene información de los planes generales y específicos de la empresa, determina los objetivos de carácter particular para la unidad o departamento de su responsabilidad, establece y cuantifica los planes de actuación, en función de la disponibilidad de los recursos y las características de la empresa.</i>
3	<i>Para la determinación de objetivos y planes de viabilidad del departamento de servicios de alimentos y bebidas del establecimiento de restauración, obtiene información de los planes generales y específicos de la empresa, no determina los objetivos de carácter particular para la unidad o departamento de su responsabilidad, no establece y no cuantifica los planes de actuación, en función de la disponibilidad de los recursos y las características de la empresa.</i>
2	<i>Para la determinación de objetivos y planes de viabilidad del departamento de servicios de</i>

1		<i>alimentos y bebidas del establecimiento de restauración, no obtiene información de los planes generales y específicos de la empresa, no determina los objetivos de carácter particular para la unidad o departamento de su responsabilidad, no establece y no cuantifica los planes de actuación, en función de la disponibilidad de los recursos y las características de la empresa.</i>
		<i>No determina objetivos ni planes de viabilidad del departamento de servicios de alimentos y bebidas del establecimiento de restauración.</i>

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

Escala B

5	<i>En el diseño de la estructura organizativa del departamento de servicio de alimentos y bebidas en el establecimiento de restauración, determina el tipo de estructura organizativa según las normas operativas del establecimiento, determina las funciones y define las tareas y las relaciones internas que dan lugar en el departamento de alimentos y bebidas, determina los puestos de trabajo y el perfil profesional de las personas que deben ocuparlo y establece la documentación necesaria y los soportes utilizados para su funcionamiento.</i>
4	<i>En el diseño de la estructura organizativa del departamento de servicio de alimentos y bebidas en el establecimiento de restauración, determina el tipo de estructura organizativa según las normas operativas del establecimiento, determina las funciones y define las tareas y las relaciones internas que dan lugar en el departamento de alimentos y bebidas, determina los puestos de trabajo y el perfil profesional de las personas que deben ocuparlo y establece la documentación necesaria para su funcionamiento.</i>
3	<i>En el diseño de la estructura organizativa del departamento de servicio de alimentos y bebidas en el establecimiento de restauración, determina el tipo de estructura organizativa pero no tiene en cuenta las normas operativas del establecimiento, determina las funciones y define las tareas y las relaciones internas que dan lugar en el departamento de alimentos y bebidas, no determina los puestos de trabajo ni el perfil profesional de las personas que deben ocuparlo, establece la documentación necesaria para su funcionamiento.</i>
2	<i>En el diseño de la estructura organizativa del departamento de servicio de alimentos y bebidas en el establecimiento de restauración, no determina el tipo de estructura organizativa, no tiene en cuenta las normas operativas del establecimiento, no determina las funciones ni define las tareas ni las relaciones internas que dan lugar en el departamento de alimentos y bebidas, no determina los puestos de trabajo ni el perfil profesional de las personas que deben ocuparlo, establece la documentación necesaria para su funcionamiento.</i>
1	<i>No diseña la estructura organizativa del departamento de servicio de alimentos y bebidas en el establecimiento de restauración.</i>

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

1.2.2. Situación profesional de evaluación número 2

a) Descripción de la situación profesional de evaluación.

En esta situación profesional, la persona candidata demostrará la competencia requerida para implementar en el departamento de servicios de alimentos y bebidas de un establecimiento de restauración de categoría media el sistema de calidad a seguir. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

1. Desarrollar el plan estratégico.
2. Determinar los fundamentos de gestión y planes de actuación.
3. Elaborar el mapa de procesos del sistema de calidad con sus indicadores.

Condiciones adicionales:

- Se dispondrá de equipamientos, productos específicos y ayudas técnicas requeridas por la situación profesional de evaluación.
- Se deberá comprobar la capacidad del candidato o candidata en respuesta a contingencias introduciendo una incidencia durante el proceso.
- Se asignará un tiempo total para que el candidato o la candidata demuestre su competencia en condiciones de estrés profesional.

b) Criterios de evaluación asociados a la situación de evaluación número 2.

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

Criterios de mérito	Indicadores, escalas y umbrales de desempeño competente
<i>Elaboración plan estratégico</i>	- Diseño de los procesos y servicios en el ámbito de responsabilidad. - Confección de las instrucciones de trabajo para su personal dependiente acordes al sistema de calidad. - Determinación de los planes de actuación para la implantación del sistema de calidad. - Establecimiento del sistema de indicadores y control de la calidad interna. - Diseño de los procedimientos y/o herramientas para la recogida de información. - Establecimiento de la periodicidad de evaluación <i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de este criterio de mérito.</i>

<i>Determinación de los fundamentos estratégicos de gestión y planes de actuación.</i>	- Identificación de los objetivos de la empresa en materia de calidad. - Planificación de la situación interna y externa. - Determinación de las herramientas de análisis de datos. - Establecimiento de líneas estratégicas y sus acciones derivadas. <i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de este criterio de mérito.</i>
<i>Elaboración del mapa del proceso.</i>	- Determinación de objetivos y sus categorías. - Definición de los procesos de las categorías propuestas. - Utilización y manejo de fichas, documentación específica, diagramas de flujo, entre otros. - Previsión de estrategias para una posible mejora. - Integración de los sistemas de calidad en el mapa de procesos de la empresa. - Determinación de los recursos necesarios para alcanzar los objetivos propuestos. <i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala C.</i>
<i>Establecimiento de los indicadores.</i>	- Uso y manejo de: - manuales de procedimientos, - manuales de registros - indicadores de datos, - encuestas de satisfacción de los clientes, - hojas de inspección, - estadísticas, entre otros. - Determinación de los indicadores del sistema. <i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de este criterio de mérito.</i>
<i>Cumplimiento de la normativa aplicable de calidad</i>	<i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de este criterio de mérito.</i>
<i>Cumplimiento del tiempo establecido en función del empleado por un o una profesional.</i>	<i>El umbral de desempeño competente permite una desviación del 20% en el tiempo establecido.</i>

Escala C

5	<i>Para diseñar el mapa de los procesos implicados en el sistema de calidad de su área de responsabilidad en el establecimiento de restauración, establece los objetivos y sus categorías, utiliza la documentación específica como fichas y diagramas de flujo, entre otros, determina estrategias de posible mejora, integra los sistemas de calidad en el mapa de procesos de la empresa, determina los recursos necesarios para alcanzar los objetivos propuestos y fija un revisión periódica de la actuación.</i>
4	<i>Para diseñar el mapa de los procesos implicados en el sistema de calidad de su área de responsabilidad en el establecimiento de restauración, establece los objetivos y sus categorías, utiliza la documentación específica como fichas y diagramas de flujo, entre otros, determina estrategias de posible mejora, integra los sistemas de calidad en el mapa de procesos de la empresa y determina los recursos necesarios para alcanzar los objetivos propuestos.</i>
3	<i>Para diseñar el mapa de los procesos implicados en el sistema de calidad de su área de responsabilidad en el establecimiento de restauración, establece los objetivos y sus categorías, utiliza la documentación específica como fichas y diagramas de flujo, entre otros, determina estrategias de posible mejora, integra los sistemas de calidad en el mapa de procesos de la empresa y determina los recursos necesarios para alcanzar los objetivos propuestos.</i>
2	<i>Para diseñar el mapa de los procesos implicados en el sistema de calidad de su área de responsabilidad en el establecimiento de restauración, no establece los objetivos ni sus categorías, no utiliza la documentación específica como fichas y diagramas de flujo, entre otros, no determina estrategias de posible mejora, integra los sistemas de calidad en el mapa de procesos de la empresa y determina los recursos necesarios para alcanzar los objetivos propuestos.</i>
1	<i>No diseña el mapa de los procesos implicados en el sistema de calidad de su área de responsabilidad en el establecimiento de restauración.</i>

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

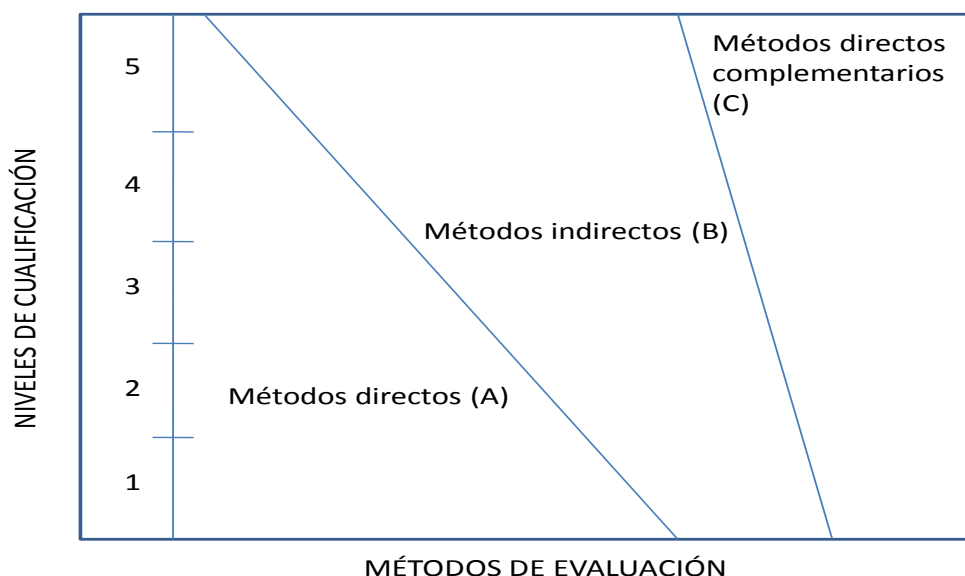
2. MÉTODOS DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA Y ORIENTACIONES PARA LAS COMISIONES DE EVALUACIÓN Y EVALUADORES/AS

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

1.1 Métodos de evaluación y criterios generales de elección

Los métodos que pueden ser empleados en la evaluación de la competencia profesional adquirida por las personas a través de la experiencia laboral, y vías no formales de formación son los que a continuación se relacionan:

- a) **Métodos indirectos:** Consisten en la valoración del historial profesional y formativo de la persona candidata; así como en la valoración de muestras sobre productos de su trabajo o de proyectos realizados. Proporcionan evidencias de competencia inferidas de actividades realizadas en el pasado.
- b) **Métodos directos:** Proporcionan evidencias de competencia en el mismo momento de realizar la evaluación. Los métodos directos susceptibles de ser utilizados son los siguientes:
 - Observación en el puesto de trabajo (A)
 - Observación de una situación de trabajo simulada (A)
 - Pruebas de competencia profesional basadas en las situaciones profesionales de evaluación (C).
 - Pruebas de habilidades (C).
 - Ejecución de un proyecto (C).
 - Entrevista profesional estructurada (C).
 - Preguntas orales (C).
 - Pruebas objetivas (C).



Fuente: Leonard Mertens (elaboración propia)

Como puede observarse en la figura anterior, en un proceso de evaluación que debe ser integrado (“holístico”), uno de los criterios de elección depende del nivel de cualificación de la UC. Como puede observarse, a menor nivel, deben priorizarse los métodos de observación en una situación de trabajo real o simulada, mientras que, a niveles superiores, debe priorizarse la utilización de métodos indirectos acompañados de entrevista profesional estructurada.

La consideración de las características personales de la persona candidata, debe basarse en el principio de equidad. Así, por este principio, debe priorizarse la selección de aquellos métodos de carácter complementario que faciliten la generación de evidencias válidas. En este orden de ideas, nunca debe aplicarse una prueba de conocimientos de carácter escrito a un candidato de bajo nivel cultural al que se le aprecien dificultades de expresión escrita. Una conversación profesional que genere confianza sería el método adecuado.

Por último, indicar que las evidencias de competencia indirectas debidamente contrastadas y valoradas, pueden incidir decisivamente, en cada caso particular, en la elección de otros métodos de evaluación para obtener evidencias de competencia complementarias.

1.2 Orientaciones para las Comisiones de Evaluación y Evaluadores.

- a) Cuando la persona candidata justifique sólo formación no formal y no tenga experiencia en gestionar departamentos de servicio de alimentos y bebidas en el establecimiento de restauración, se le someterá, al menos, a una prueba profesional de evaluación y a una entrevista profesional estructurada sobre la dimensión relacionada con el “saber” y “saber estar” de la competencia profesional.
- b) En la fase de evaluación siempre se deben contrastar las evidencias indirectas de competencia presentadas por la persona candidata. Deberá tomarse como referente la UC, el contexto que incluye la situación profesional de evaluación, y las especificaciones de los “saberes” incluidos en las dimensiones de la competencia. Se recomienda utilizar una entrevista profesional estructurada.
- c) Si se evalúa a la persona candidata a través de la observación en el puesto de trabajo, se recomienda tomar como referente los logros expresados en las realizaciones profesionales considerando el contexto expresado en la situación profesional de evaluación.
- d) Si se aplica una prueba práctica, se recomienda establecer un tiempo para su realización, considerando el que emplearía un/a profesional competente, para que el evaluado trabaje en condiciones de estrés profesional.
- e) Por la importancia del “saber estar” recogido en la letra c) del apartado 1.1 de esta Guía, en la fase de evaluación se debe comprobar la competencia de la persona candidata en esta dimensión particular, en los aspectos considerados.
- f) Esta Unidad de Competencia es de nivel 3. En este nivel el dominio de destrezas manuales no siempre constituye el aspecto más relevante, no obstante es conveniente su consideración. Por esta razón, con independencia del método de evaluación utilizado, se recomienda que la comprobación de lo explicitado por la persona candidata se complemente con una prueba práctica que tenga como referente las actividades de la situación profesional de evaluación. Esta se planteará sobre un contexto reducido que permita optimizar la observación de competencias, minimizando los medios materiales y el tiempo necesario para su realización, cumpliéndose las normas de seguridad, prevención de riesgos laborales y medioambientales requeridas.

- g) Si se utiliza la entrevista profesional para comprobar lo explicitado por la persona candidata se tendrán en cuenta las siguientes recomendaciones:

Se estructurará la entrevista a partir del análisis previo de toda la documentación presentada por la persona candidata, así como de la información obtenida en la fase de asesoramiento y/o en otras fases de la evaluación.

La entrevista se concretará en una lista de cuestiones claras, que generen respuestas concretas, sobre aspectos que han de ser explorados a lo largo de la misma, teniendo en cuenta el referente de evaluación y el perfil de la persona candidata. Se debe evitar la improvisación.

El evaluador o evaluadora debe formular solamente una pregunta a la vez dando el tiempo suficiente de respuesta, poniendo la máxima atención y neutralidad en el contenido de las mismas, sin enjuiciarlas en ningún momento. Se deben evitar las interrupciones y dejar que la persona candidata se comunique con confianza, respetando su propio ritmo y solventando sus posibles dificultades de expresión.

Para el desarrollo de la entrevista se recomienda disponer de un lugar que respete la privacidad. Se recomienda que la entrevista sea grabada mediante un sistema de audio vídeo previa autorización de la persona implicada, cumpliéndose la ley de protección de datos.

- h) Para el desarrollo de las SPE se tendrán en cuenta las siguientes consideraciones:
- Se facilitará el proyecto de un negocio de restauración de categoría media con información relativa a aspectos tales como política de empresa, instalaciones, capacidad media de ocupación, entre otros.
 - Se facilitará un equipo informático con aplicaciones específicas de gestión de departamentos de servicio de alimentos y bebidas y con conexión a internet.