



PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN DE LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES

CUESTIONARIO DE AUTOEVALUACIÓN PARA LAS TRABAJADORAS Y TRABAJADORES

ESTÁNDAR DE COMPETENCIAS PROFESIONALES “ECP1098_3: Diseñar procesos de servicio en restauración”

LEA ATENTAMENTE LAS INSTRUCCIONES

Conteste a este cuestionario de **FORMA SINCERA**. La información recogida en él tiene **CARÁCTER RESERVADO**, al estar protegida por lo dispuesto en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

Su resultado servirá solamente para ayudarle, **ORIENTÁNDOLE** en qué medida posee la competencia profesional del "ECP1098_3: Diseñar procesos de servicio en restauración".

No se preocupe, con independencia del resultado de esta autoevaluación, Ud. **TIENE DERECHO A PARTICIPAR EN EL PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN**, siempre que cumpla los requisitos de la convocatoria.

| | |
|--|--------|
| Nombre y apellidos del trabajador/a: NIF: | Firma: |
| Nombre y apellidos del asesor/a: NIF: | Firma: |



INSTRUCCIONES CUMPLIMENTACIÓN DEL CUESTIONARIO:

Las actividades profesionales aparecen ordenadas en bloques desde el número 1 en adelante. Cada uno de los bloques agrupa una serie de actividades más simples (subactividades) numeradas con 1.1., 1.2.,..., en adelante.

Lea atentamente la actividad profesional con que comienza cada bloque y a continuación las subactividades que agrupa. Marque con una cruz, en los cuadrados disponibles, el indicador de autoevaluación que considere más ajustado a su grado de dominio de cada una de ellas. Dichos indicadores son los siguientes:

1. No sé hacerlo.
2. Lo puedo hacer con ayuda
3. Lo puedo hacer sin necesitar ayuda
4. Lo puedo hacer sin necesitar ayuda, e incluso podría formar a otro trabajador o trabajadora.

| <i>1: Diseñar el proceso del servicio de comidas y bebidas para agilizar y dar fluidez al mismo en el área o departamento de restauración de acuerdo con los procedimientos del establecimiento, las características del local y la tipología de negocio.</i> | INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN | | | |
|---|-------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1.1: Identificar los departamentos implicados en el proceso, la distribución de los espacios y la dotación y ubicación de los equipos, consultando el manual de procedimientos del establecimiento y verificando la operatividad de las instalaciones y equipamiento disponibles. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 1.2: Solicitar la información necesaria para la planificación de los procesos de su área de responsabilidad a los departamentos implicados utilizando los canales de comunicación establecidos, en función de la estructura organizativa del establecimiento. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 1.3: Planificar la coordinación entre los departamentos implicados en el proceso, contribuyendo así a asegurar el cumplimiento de las normas establecidas y el éxito del negocio. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 1.4: Planificar los turnos, horarios, vacaciones y días libres del personal a su cargo determinándolas en función de las necesidades del servicio y conforme a la normativa laboral y convenios colectivos aplicables. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |



| 2: Diseñar el proceso de preparación, presentación y servicio de elaboraciones culinarias y el acabado de platos a la vista del cliente de acuerdo a la definición del producto para homogeneizar el estilo del servicio prestado por su personal dependiente. | INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN | | | |
|---|-------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 2.1: Diseñar la oferta gastronómica en coordinación con el responsable del departamento de cocina especificando menús, sugerencias o productos de temporada que pudieran ser considerados de interés para el público objetivo. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2.2: Determinar las elaboraciones de platos a la vista del cliente, incluyendo en la oferta gastronómica del establecimiento las que mejor se adapten a las características del mismo y a la demanda potencial. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2.3: Determinar los equipos y utensilios necesarios, comprobando el estado y número de los disponibles y previendo posibles adquisiciones en función de la rotación establecida. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2.4: Formalizar las fichas técnicas de elaboración de cada uno de los platos confeccionados a la vista del cliente incluyendo en cada una los ingredientes, proceso de elaboración, técnicas de manipulación y pautas de presentación. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2.5: Proponer la decoración de la zona del establecimiento destinada al consumo de alimentos y bebidas, considerando el equipo humano, mobiliario, equipamiento, utensilios y posibles gastos imprevistos. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2.6: Diseñar los procedimientos de control necesarios, potenciando así la mejor coordinación de recursos y tareas. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

| 3: Diseñar y organizar los procesos de montaje, servicio y postservicio de banquetes y eventos especiales en función de la tipología y oferta gastronómica del establecimiento, de modo que se cumplan los objetivos del mismo y se satisfagan las expectativas del cliente. | INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN | | | |
|---|-------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 3.1: Obtener la información necesaria para planificar el diseño de este tipo de servicios de los planes generales del establecimiento y de los objetivos establecidos para el área de su responsabilidad. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3.2: Evaluar las posibilidades técnicas, organizativas y económicas del establecimiento, obteniendo así una visión global e integrada de la prestación de este tipo de servicios y su implicación en el resto de las actividades cotidianas. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |



| 3: Diseñar y organizar los procesos de montaje, servicio y postservicio de banquetes y eventos especiales en función de la tipología y oferta gastronómica del establecimiento, de modo que se cumplan los objetivos del mismo y se satisfagan las expectativas del cliente. | INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN | | | |
|---|-------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 3.3: Establecer la coordinación entre los departamentos implicados en el proceso determinando los canales de comunicación a utilizar para recabar y transmitir la información que proceda. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3.4: Determinar las técnicas de servicio propias de este tipo de eventos según criterios de eficacia, economía y productividad, rentabilizando los medios disponibles y contribuyendo a satisfacer las expectativas del cliente. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3.5: Proponer la decoración de la zona del establecimiento destinada a banquetes y/o eventos especiales considerando los recursos disponibles: el equipo humano, mobiliario, equipamiento, utensilios y sus gastos derivados. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3.6: Planificar la coordinación con los departamentos de administración, diseñando el procedimiento a aplicar para la elaboración de los presupuestos, aportando datos de su competencia y recabando la información requerida. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3.7: Diseñar los procedimientos de control necesarios, potenciando así la mejor coordinación de recursos y tareas entre los departamentos implicados. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

| 4: Definir o colaborar en la implantación del protocolo de acogida al cliente, de la presentación de la oferta gastronómica y de atención a posibles reclamaciones para fidelizar al público objetivo y cumplir con los objetivos económicos de la empresa. | INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN | | | |
|--|-------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 4.1: Establecer, o implantar en su caso, las normas de protocolo, para su posterior aplicación en función del establecimiento, del tipo de evento, de la fórmula de restauración y del servicio gastronómico correspondiente. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4.2: Transmitir las normas de protocolo seleccionadas al personal dependiente de forma clara, asegurándose de su comprensión y de su aplicación. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4.3: Diseñar el procedimiento de atención a posibles quejas y reclamaciones, considerando que se efectúen de forma personal para dar respuesta positiva a las demandas de los clientes sin contravenir las normas de la empresa. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |