PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN DE LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES

CUESTIONARIO DE AUTOEVALUACIÓN PARA LAS TRABAJADORAS Y TRABAJADORES

ESTÁ NDAR DE COMPETENCIAS PROFESIONALES "ECP1103_3: Supervisar y desarrollar 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 "ECP1103_3: Supervisar y desarrollar 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.

***1**: Organizar y supervisar el proceso de servicio de alimentos y bebidas en restauración para asegurar la calidad y fluidez del mismo, prestando asistencia técnica y operativa cuando sea necesario.*	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
1.1: Supervisar el acondicionamiento de los equipos, mobiliario y menaje del área o zona del establecimiento donde se ofrece el servicio de restauración, comprobando que se ajusta a las normas establecidas y al tipo de servicio concertado.	☐	☐	☐	☐
1.2: Dirigir la charla de inicio (briefing o reunión pre-servcio) para el funcionamiento del día transmitiendo al equipo de trabajo la información relativa a la oferta de alimentos y bebidas servida en el establecimiento así como promociones, sugerencias del día, ingredientes y proceso de elaboración, entre otras.	☐	☐	☐	☐
1.3: Comprobar el aprovisionamiento de cambio para la caja registradora, el arqueo de caja, el inicio y configuración del Terminal de Punto de Venta y los diferentes equipos utilizados para el cobro, verificando su consonancia con las necesidades, categoría y previsiones de venta del establecimiento.	☐	☐	☐	☐
1.4: Gestionar el sistema de reservas mediante técnicas de tele marketing, en su caso, comprobando la reserva efectuada una vez el cliente llegue al establecimiento y ofreciéndole el trato correspondiente.	☐	☐	☐	☐

***1**: Organizar y supervisar el proceso de servicio de alimentos y bebidas en restauración para asegurar la calidad y fluidez del mismo, prestando asistencia técnica y operativa cuando sea necesario.*	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
1.5: Efectuar la "acogida al cliente" saludando y dando la bienvenida cordialmente mediante frases estandarizadas, acompañando y acomodándole en la mesa asignada, prestando la información relativa a la oferta gastronómica del establecimiento y asesorándole cuando lo solicite.	☐	☐	☐	☐
1.6: Efectuar la toma de comanda relacionando el producto solicitado con la ubicación del comensal en la mesa a fin de evitar interrupciones, el sorteo de platos y posibles equívocos durante el desarrollo del servicio, y especificando fecha, número de platos, de mesa, y de comensales.	☐	☐	☐	☐
1.7: Controlar el desarrollo del servicio prestando asistencia técnica cuando se requiera y supervisando que el equipo aplique el protocolo establecido con el fin de ofrecer un servicio eficaz y de calidad.	☐	☐	☐	☐
1.8: Confeccionar la cuenta a petición del cliente, verificando que se corresponde con los alimentos, bebidas y/o complementos servidos.	☐	☐	☐	☐
1.9: Efectuar la "despedida al cliente" de manera cordial, agradeciendo su visita mediante frases estandarizadas.	☐	☐	☐	☐
1.10: Coordinar las operaciones de post servicio con los distintos departamentos según las normas establecidas, de manera que se mantengan y adecúen instalaciones, equipos y géneros para posteriores servicios.	☐	☐	☐	☐

***2**: Supervisar, en su caso, la elaboración y acabado de platos a la vista del cliente para ofrecer un servicio acorde con la categoría del establecimiento, prestando asistencia técnica cuando sea necesario.*	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
2.1: Verificar el proceso de aprovisionamiento interno de géneros y la puesta a punto de utensilios varios para la preparación y presentación de elaboraciones culinarias propias de ofertas gastronómicas de bar-cafetería	☐	☐	☐	☐

***2**: Supervisar, en su caso, la elaboración y acabado de platos a la vista del cliente para ofrecer un servicio acorde con la categoría del establecimiento, prestando asistencia técnica cuando sea necesario.*	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
y/o platos a la vista del cliente, comprobando que se corresponde con las fichas técnicas de elaboración y las necesidades del servicio.				
2.2: Ofertar la carta de platos elaborados a la vista del cliente de acuerdo con la definición del producto y asesorando al comensal siempre que lo solicite de modo que se satisfagan sus expectativas.	☐	☐	☐	☐
2.3: Supervisar el empleo de las técnicas de manipulación (como pelado, desespinado, trinchado, u otras) y las técnicas de cocinado (salteado, rehogado, flambeado u otras), verificando que se ejecutan de forma elegante y correcta, utilizando los instrumentos adecuados y cuidando especialmente que no manchen, quemen o perjudiquen al cliente.	☐	☐	☐	☐
2.4: Supervisar el empleo de las técnicas de servicio establecidas para el emplatado y presentación de la elaboración confeccionada comprobando que se ejecutan siguiendo el procedimiento establecido, prestando asistencia técnica cuando sea necesario.	☐	☐	☐	☐
2.5: Atender las posibles observaciones o sugerencias de los clientes sobre la elaboración y presentación de los platos, o sobre sus curiosidades y gustos gastronómicos personalmente y se trasladan a los departamentos implicados para la toma de decisiones en cuanto a variación del plato o incorporación de novedades.	☐	☐	☐	☐
2.6: Mantener la comunicación entre los diferentes departamentos en todo momento y se coordina con el responsable de cocina, optimizando los recursos disponibles y corrigiendo cualquier posible error durante el servicio.	☐	☐	☐	☐
2.7: Cumplir la normativa de manipulación de alimentos durante todo el proceso vigilando su aplicación y corrigiendo prácticas que puedan producir intoxicaciones alimentarias.	☐	☐	☐	☐

***3**: Supervisar los procesos de montaje de salones o espacios destinados a clientes y expositores para géneros y elaboraciones culinarias en el marco de cualquier tipo de servicio gastronómico o evento especial en restauración, prestando asistencia técnica si fuera necesario.*	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
3.1: Obtener la información del servicio a prestar y de los posibles eventos contratados, consultando el libro de reservas, sistemas informatizados de reservas, calendario laboral y previsiones climatológicas, entre otras.	☐	☐	☐	☐
3.2: Organizar los recursos para el montaje de servicios gastronómicos y/o eventos en restauración adecuándose a los medios disponibles y en función de las características del local y del tipo de servicio de ofertado.	☐	☐	☐	☐
3.3: Distribuir y coordinar el equipo de sala asignando las tareas a desarrollar en función de las actividades propias del servicio o evento contratado.	☐	☐	☐	☐
3.4: Determinar la disposición y ubicación de los equipos, mobiliario y menaje necesarios para prestar el servicio o evento contratado en función de la orden de servicio.	☐	☐	☐	☐
3.5: Diseñar la decoración de la zona y de los expositores destinados al consumo de alimentos y bebidas verificando que la colocación de géneros, productos gastronómicos y demás elementos (servilletas, cubertería, piezas de loza y cristalería, artículos de decoración, y otros) resulte equilibrada y sea atractiva para los clientes.	☐	☐	☐	☐
3.6: Determinar las técnicas y los elementos decorativos a emplear, comprobando que cumplen con la normativa higiénico sanitaria y que dan respuesta a la oferta y a los géneros y productos gastronómicos objeto de exposición, al tipo de servicio, a los expositores, la estacionalidad y al programa de ventas del establecimiento, entre otros.	☐	☐	☐	☐
3.7: Definir los procedimientos de control, comprobando que dan respuesta a la capacidad y eficacia de los procesos establecidos para la prestación de los servicios.	☐	☐	☐	☐

***4**: Supervisar la realización de actos y eventos gastronómicos en restauración para optimizar los recursos y las instalaciones del establecimiento cumpliendo con los requisitos de protocolo en la mesa y fines a los que debe servir.*	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
4.1: Planificar el protocolo de servicio a ejecutar en función del evento contratado y de las características de las personas asistentes, transmitiéndolo al equipo de sala de forma clara	☐	☐	☐	☐
4.2: Planificar la disposición de las mesas y su ubicación, comprobando que se ajustan a las características y dimensiones del local y a las necesidades de cada acto o evento.	☐	☐	☐	☐
4.3: Definir el tipo de presidencia en función del evento contratado, determinando el montaje, la orientación, el número de comensales y la ubicación de las mesas y del mobiliario requeridos para la prestación del servicio.	☐	☐	☐	☐
4.4: Determinar la concesión de presidencias y el orden de invitados, en caso de que no existir indicaciones previas, aplicando las reglas del protocolo establecido para la celebración y considerando el orden de precedencia de cada asistente.	☐	☐	☐	☐
4.5: Supervisar los soportes utilizados como mesero, tarjeta individual, paneles u otros comprobando que contienen la información necesaria para dar a conocer a los invitados su ubicación exacta.	☐	☐	☐	☐

***5:** Supervisar el proceso de facturación, cobro, cuadre y liquidación de la recaudación caja para comprobar que el abono de los servicios prestados concuerdan con los tiques emitidos, verificando que se ajusta a los planes de la empresa.*	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
5.1 Supervisar la operatividad del flujo de caja existente (movimientos de entrada y salida de efectivo, los cambios de moneda, pagos a proveedores y cobros a clientes pendientes de pago), comprobando que el personal que interviene en el proceso cumple con la metodología implementada en la empresa.	☐	☐	☐	☐
5.2 Comunicar las operaciones del proceso de facturación, asegurando la buena praxis de los componentes de la plantilla de sala a la hora de ejecutar movimientos de caja.	☐	☐	☐	☐

***5:** Supervisar el proceso de facturación, cobro, cuadre y liquidación de la recaudación caja para comprobar que el abono de los servicios prestados concuerdan con los tiques emitidos, verificando que se ajusta a los planes de la empresa.*	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
5.3 Supervisar el empleo de equipos, materiales e impresos propios del departamento, verificando que se hace buen uso por parte del personal y previendo el mantenimiento periódico de los mismos.	☐	☐	☐	☐
5.4 Utilizar los sistemas informáticos y de control del cobro, facturación, cuadre y liquidación de caja, arqueos, pagos y cuentas de clientes, comprobando que se ajustan al procedimiento establecido por la entidad como registro y verificación de los resultados económicos obtenidos.	☐	☐	☐	☐
5.5 Comprobar la ejecución de las acciones previstas para el seguimiento de los cobros y gastos, verificando que se ajustan a los planes propuestos por la empresa para la consecución de los objetivos a corto, medio y largo plazo.	☐	☐	☐	☐