

Estándar de competencias profesionales

Definir y planificar procesos de servicio en restauración

Familia Profesional	Hostelería y Turismo
Nivel	3
Código	ECP1098_3
Estado	BOE
Publicación	RD 100/2019

Competencia profesional

Elementos de la competencia

- EC1** 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.
- IC1.1** Los departamentos implicados en el proceso, la distribución de los espacios y la dotación y ubicación de los equipos se identifican, consultando el manual de procedimientos del establecimiento y verificando la operatividad de las instalaciones y equipamiento disponibles.
- IC1.2** La información necesaria para la planificación de los procesos de su área de responsabilidad se solicita a los departamentos implicados utilizando los canales de comunicación establecidos, en función de la estructura organizativa del establecimiento.
- IC1.3** La coordinación entre los departamentos implicados en el proceso se planifica, contribuyendo así a asegurar el cumplimiento de las normas establecidas y el éxito del negocio.
- IC1.4** Los turnos, horarios, vacaciones y días libres del personal a su cargo se planifican, determinándolas en función de las necesidades del servicio y conforme a la normativa laboral y convenios colectivos aplicables.

EC2 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.

IC2.1 La oferta gastronómica se diseña 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.

IC2.2 Las elaboraciones de platos a la vista del cliente se determinan, incluyendo en la oferta gastronómica del establecimiento las que mejor se adapten a las características del mismo y a la demanda potencial.

IC2.3 Los equipos y utensilios necesarios se determinan, comprobando el estado y número de los disponibles y previendo posibles adquisiciones en función de la rotación establecida.

IC2.4 Las fichas técnicas de elaboración de cada uno de los platos confeccionados a la vista del cliente se formalizan incluyendo en cada una los ingredientes, proceso de elaboración, técnicas de manipulación y pautas de presentación.

IC2.5 La decoración de la zona del establecimiento destinada al consumo de alimentos y bebidas se propone, considerando el equipo humano, mobiliario, equipamiento, utensilios y posibles gastos imprevistos.

IC2.6 Los procedimientos de control necesarios se diseñan, potenciando así la mejor coordinación de recursos y tareas.

EC3 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.

IC3.1 La información necesaria para planificar el diseño de este tipo de servicios se obtiene de los planes generales del establecimiento y de los objetivos establecidos para el área de su responsabilidad.

IC3.2 Las posibilidades técnicas, organizativas y económicas del establecimiento se evalúan, 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.

IC3.3 La coordinación entre los departamentos implicados en el proceso se establece, determinando los canales de comunicación a utilizar para recabar y transmitir la información que proceda.

IC3.4 Las técnicas de servicio propias de este tipo de eventos se determinan según criterios de eficacia, economía y productividad, rentabilizando los medios disponibles y contribuyendo a satisfacer las expectativas del cliente.

IC3.5 La decoración de la zona del establecimiento destinada a banquetes y/o eventos especiales se propone considerando los recursos disponibles: el equipo humano, mobiliario, equipamiento, utensilios y sus gastos derivados.

IC3.6 La coordinación con los departamentos de administración se planifica, diseñando el procedimiento a aplicar para la elaboración de los presupuestos, aportando datos de su competencia y recabando la información requerida.

IC3.7 Los procedimientos de control necesarios se diseñan, potenciando así la mejor coordinación de recursos y tareas entre los departamentos implicados.

EC4 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.

IC4.1 Las normas de protocolo se establecen, o se implantan en su caso, para su posterior aplicación en función del establecimiento, del tipo de evento, de la fórmula de restauración y del servicio gastronómico correspondiente.

IC4.2 Las normas de protocolo seleccionadas se transmiten al personal dependiente de forma clara, asegurándose de su comprensión y de su aplicación.

IC4.3 El procedimiento de atención a posibles quejas y reclamaciones se diseña, considerando que se efectúen de forma personal para dar respuesta positiva a las demandas de los clientes sin contravenir las normas de la empresa.

Contexto profesional

Ámbito profesional

Sectores productivos

Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes

Medios de producción

Departamento o área de restauración Instalaciones, espacios, equipos y otros recursos disponibles
Equipos y aplicaciones informáticas específicas.

Información utilizada o generada

Planes generales del establecimiento. Manual de procedimientos y estructura organizativa de la entidad. Manuales de protocolo. Normativa laboral y convenios colectivos aplicables. Oferta gastronómica del establecimiento (menús, platos a la vista del cliente, vinos y otras bebidas, sugerencias, productos de temporada, otros). Hojas de reclamaciones. Vales de transferencia.