

Estándar de competencias profesionales

Supervisar y desarrollar procesos de servicio en restauración

Familia Profesional **Hostelería y Turismo**
Nivel **3**
Código **ECP1103_3**
Estado **BOE**
Publicación **RD 100/2019**

Competencia profesional

Elementos de la competencia

EC1 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.

IC1.1 El acondicionamiento de los equipos, mobiliario y menaje del área o zona del establecimiento donde se ofrece el servicio de restauración se supervisa, comprobando que se ajusta a las normas establecidas y al tipo de servicio concertado.

IC1.2 La charla de inicio (briefing o reunión pre-servicio) para el funcionamiento del día se dirige, 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.

IC1.3 El aprovisionamiento de cambio para la caja registradora, el arqueado de caja, el inicio y configuración del Terminal de Punto de Venta y los diferentes equipos utilizados para el cobro se comprueban, verificando su consonancia con las necesidades, categoría y previsiones de venta del establecimiento.

IC1.4 El sistema de reservas mediante técnicas de tele marketing se gestiona, en su caso, comprobando la reserva efectuada una vez el cliente llegue al establecimiento y ofreciéndole el trato correspondiente.

- IC1.5** La "acogida al cliente" se efectúa 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.
- IC1.6** La toma de comanda se efectúa 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.
- IC1.7** El desarrollo del servicio se controla 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.
- IC1.8** La cuenta se confecciona a petición del cliente, verificando que se corresponde con los alimentos, bebidas y/o complementos servidos.
- IC1.9** La "despedida al cliente" se efectúa de manera cordial, agradeciendo su visita mediante frases estandarizadas.
- IC1.10** Las operaciones de post servicio se coordinan con los distintos departamentos según las normas establecidas, de manera que se mantengan y adecúen instalaciones, equipos y géneros para posteriores servicios.
- EC2** 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.
- IC2.1** 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 y/o platos a la vista del cliente se verifica, comprobando que se corresponde con las fichas técnicas de elaboración y las necesidades del servicio.
- IC2.2** La carta de platos elaborados a la vista del cliente se oferta de acuerdo con la definición del producto y asesorando al comensal siempre que lo solicite de modo que se satisfagan sus expectativas.
- IC2.3** El empleo de las técnicas de manipulación (como pelado, desespinado, trinchado, u otras) y las técnicas de cocinado (salteado, rehogado, flambeado u otras), se supervisan verificando que se ejecutan de forma elegante y correcta, utilizando los instrumentos adecuados y cuidando especialmente que no manchen, quemen o perjudiquen al cliente.
- IC2.4** El empleo de las técnicas de servicio establecidas para el emplatado y presentación de la elaboración confeccionada se supervisan comprobando que se ejecutan siguiendo el procedimiento establecido, prestando asistencia técnica cuando sea necesario.

- IC2.5** Las posibles observaciones o sugerencias de los clientes sobre la elaboración y presentación de los platos, o sobre sus curiosidades y gustos gastronómicos se atienden personalmente y se trasladan a los departamentos implicados para la toma de decisiones en cuanto a variación del plato o incorporación de novedades.
- IC2.6** La comunicación entre los diferentes departamentos se mantiene en todo momento y se coordina con el responsable de cocina, optimizando los recursos disponibles y corrigiendo cualquier posible error durante el servicio.
- IC2.7** La normativa de manipulación de alimentos se cumple durante todo el proceso vigilando su aplicación y corrigiendo prácticas que puedan producir intoxicaciones alimentarias.
- EC3** 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.
- IC3.1** La información del servicio a prestar y de los posibles eventos contratados se obtiene, consultando el libro de reservas, sistemas informatizados de reservas, calendario laboral y previsiones climatológicas, entre otras.
- IC3.2** Los recursos para el montaje de servicios gastronómicos y/o eventos en restauración se organizan adecuándose a los medios disponibles y en función de las características del local y del tipo de servicio de ofertado.
- IC3.3** El equipo de sala se distribuye y coordina asignando las tareas a desarrollar en función de las actividades propias del servicio o evento contratado.
- IC3.4** La disposición y ubicación de los equipos, mobiliario y menaje necesarios para prestar el servicio o evento contratado se determinan en función de la orden de servicio.
- IC3.5** La decoración de la zona y de los expositores destinados al consumo de alimentos y bebidas se diseña 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.
- IC3.6** Las técnicas y los elementos decorativos a emplear se determinan, 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.
- IC3.7** Los procedimientos de control se definen, comprobando que dan respuesta a la capacidad y eficacia de los procesos establecidos para la prestación de los servicios.

EC4 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.

IC4.1 El protocolo de servicio a ejecutar se planifica en función del evento contratado y de las características de las personas asistentes, transmitiéndolo al equipo de sala de forma clara.

IC4.2 La disposición de las mesas y su ubicación se planifica, comprobando que se ajustan a las características y dimensiones del local y a las necesidades de cada acto o evento.

IC4.3 El tipo de presidencia se define 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.

IC4.4 La concesión de presidencias y el orden de invitados se determina, 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.

IC4.5 Los soportes utilizados como mesero, tarjeta individual, paneles u otros se supervisan comprobando que contienen la información necesaria para dar a conocer a los invitados su ubicación exacta.

EC5 Supervisar el proceso de facturación, cobro, cuadro 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.

IC5.1 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) se supervisa, comprobando que el personal que interviene en el proceso cumple con la metodología implementada en la empresa.

IC5.2 Las operaciones del proceso de facturación se comunican, asegurando la buena praxis de los componentes de la plantilla de sala a la hora de ejecutar movimientos de caja.

IC5.3 El empleo de equipos, materiales e impresos propios del departamento se supervisa, verificando que se hace buen uso por parte del personal y previendo el mantenimiento periódico de los mismos.

IC5.4 Los sistemas informáticos y de control del cobro, facturación, cuadro y liquidación de caja, arqueos, pagos y cuentas de clientes se utilizan, comprobando que se ajustan al procedimiento establecido por la entidad como registro y verificación de los resultados económicos obtenidos.

IC5.5 La ejecución de las acciones previstas para el seguimiento de los cobros y gastos se comprueba, verificando que se ajustan a los planes propuestos por la empresa para la consecución de los objetivos a corto, medio y largo plazo.

Contexto profesional

Ámbito profesional

Sectores productivos

Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes

Medios de producción

Equipos, mobiliario y menaje de bar, restaurante, autoservicio, eventos gastronómicos u otros. Expositores de alimentos y bebidas. Equipos de refrigeración. Pequeña maquinaria y utensilios para la confección de platos a la vista del cliente. Equipos de cocción: rechaud, planchas, otros. Géneros, elaboraciones culinarias, bebidas y complementos. Material para decoración. Caja registradora. TPV. Soportes habituales en actos y eventos como banderas, centros de mesa, paneles, meseros, u otros. Lencería (manteles, servilletas, litos). Equipos y aplicaciones informáticas específicas.

Información utilizada o generada

Orden de trabajo: servicios concertados. Oferta gastronómica y carta de bebidas del establecimiento. Promociones, sugerencias del día, ingredientes y proceso de elaboración de los platos de la oferta gastronómica y de la carta de bebidas del establecimiento. Técnicas de manipulación y de cocinado. Protocolo de servicio. Libro de reservas, registros históricos, calendario laboral, previsiones climatológicas y otros. Normativa aplicable de manipulación de alimentos, medioambiental, tabla de alérgenos y riesgos laborales.