

Estándar de competencias profesionales

Gestionar y dirigir departamentos de servicio de restauración

Familia Profesional	Hostelería y Turismo
Nivel	3
Código	ECP1104_3
Estado	BOE
Publicación	RD 100/2019

Competencia profesional

Elementos de la competencia

- EC1** Proponer el diseño y/o colaborar en la planificación de objetivos específicos viables para el área o departamento de su responsabilidad que respondan a las demandas del público objetivo, siguiendo en todo momento la planificación estratégica de la empresa o entidad de la que forma parte.
- IC1.1** La planificación estratégica de la empresa o entidad en la que se ubica el departamento se interpreta a través de la información directa y expresa disponible, concluyendo las necesidades y expectativas de los clientes potenciales.
 - IC1.2** Los objetivos específicos para el área de su responsabilidad se definen proponiéndolos a su superior jerárquico, conforme al procedimiento establecido.
 - IC1.3** Las opciones de actuación se identifican, seleccionando las más adecuadas para la consecución de los objetivos establecidos, teniendo en cuenta la disponibilidad de recursos y las características de los periodos en las diferentes temporadas estacionales.
 - IC1.4** Los planes y acciones para conseguir los objetivos específicos fijados se formulan, cuantificando su grado de cumplimiento y conforme a la planificación estratégica de la empresa.
- EC2** Planificar las necesidades económicas y de personal en el departamento responsable del servicio de alimentos y bebidas o área de su responsabilidad para que el desarrollo de las

actividades previstas sean viables y se integren en la planificación general del establecimiento.

IC2.1 La previsión del gasto del departamento de su responsabilidad se define incluyendo los costes de producción y el seguimiento económico, de acuerdo con la planificación general establecida.

IC2.2 Los presupuestos pertinentes -económicos, de objetivos y planes de actuación- se confeccionan de modo que sean viables y se integren en la planificación general de la entidad.

IC2.3 Los procesos técnicos de elaboración y servicio de alimentos y bebidas se diseñan en función de los objetivos previstos y de manera que se consigan unos resultados rentables.

IC2.4 La estructura organizativa del departamento y el sistema de gestión de personal se planifican en función de los objetivos previstos, determinando el número y las funciones de cada integrante del equipo para dar respuesta a todos los servicios concertados.

IC2.5 La contratación del personal se efectúa, en su caso, colaborando con la persona o departamento responsable en la valoración de las cuestiones técnicas y siguiendo las directrices establecidas.

EC3 Administrar los recursos propios del departamento o área de su responsabilidad para optimizar su rentabilidad, teniendo en cuenta la cultura y el sistema de calidad implementados por la entidad.

IC3.1 El empleo de la maquinaria, los materiales, mobiliario y el utillaje propios del departamento se controla, supervisando el uso que reciben por parte del personal y planificando las actuaciones periódicas de revisión y mantenimiento.

IC3.2 Los suministros, equipamiento y zonas de trabajo se inspeccionan para garantizar que se cumplen las normas establecidas en la normativa aplicable en prevención de riesgos laborales y de seguridad e higiene alimentaria, registrando los datos oportunos según el procedimiento establecido por la entidad.

IC3.3 El stock de productos, materias primas, útiles y otros se determina, cuantificando mediante inventarios la cantidad necesaria de manera que se compense la diferencia entre el flujo de consumo y el de la producción.

IC3.4 La formalización del inventario de los materiales de uso en el departamento se organiza periódicamente, de modo que se concreten las posibles propuestas de reposición.

IC3.5 El pedido de las mercancías perecederas para la producción y servicio de comidas y bebidas se solicita, contactando con los proveedores oportunos y en función de los relevés emitidos por los responsables de cada subárea del departamento.

IC3.6 La cultura y el sistema de calidad implementado por la entidad se gestionan en su ámbito de responsabilidad, estableciendo directrices a todos los niveles y velando en todo momento por su cumplimiento.

EC4 Dirigir el departamento motivando e involucrando al personal dependiente para que desarrolle su trabajo profesionalmente y tenga una alta capacidad de respuesta a las necesidades de la empresa.

IC4.1 El tipo de estructura organizativa más adecuado para el logro de los objetivos se determina, colaborando con el departamento responsable en la definición de funciones y tareas afines al equipo de sala.

IC4.2 La instrucción del personal a su cargo se efectúa colaborando en los planes de formación, corrigiendo actitudes y actuaciones desfavorables para la consecución de los objetivos establecidos.

IC4.3 La integración del nuevo personal se promueve, facilitando el manual de acogida y explicando las operaciones y los procesos más significativos del departamento.

IC4.4 Las metas y objetivos de la empresa se explican para su comprensión y asunción por cada miembro del equipo humano, de forma que se involucre en los mismos y se integre en el grupo de trabajo y en la empresa.

IC4.5 Las motivaciones del personal dependiente en su ámbito de responsabilidad se identifican, promoviendo y valorando el trabajo en equipo, la iniciativa, el esfuerzo y la creatividad.

IC4.6 La delegación de competencia en el personal dependiente se promueve, animando a la iniciativa individual y a la creatividad en el desarrollo de su trabajo, y exigiendo la responsabilidad correspondiente como medida de motivación.

IC4.7 Las medidas necesarias para que el equipo dependiente realice su trabajo de forma eficiente se determinan con el fin de facilitar la cohesión, motivación, formación, control interno y evaluación de resultados.

IC4.8 Los turnos y vacaciones se planifican en función de la normativa laboral aplicable, negociando con el personal a su cargo y en función de las necesidades del servicio y/o de la contratación de posibles eventos.

Contexto profesional

Ámbito profesional

Sectores productivos

Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes

Medios de producción

Equipos y programas informáticos específicos Instalaciones, equipos y útiles propios del área de su responsabilidad.

Información utilizada o generada

Planificación general de la entidad. Costes de producción. Programas de formación para el personal a su cargo. Manuales de mantenimiento de instalaciones y equipos. Stock. Relevés. Albaranes. Oferta gastronómica del establecimiento. Registro de reservas. Plan diario de la producción. Normativa aplicable de manipulación de alimentos, medioambiental y riesgos laborales. Cultura y sistema de calidad implementado por la entidad.