



PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN DE LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES

CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: GESTIÓN DE PROCESOS DE SERVICIO EN RESTAURACIÓN

Código: HOT334_3

NIVEL: 3

CUESTIONARIO DE AUTOEVALUACIÓN PARA LAS TRABAJADORAS Y TRABAJADORES

UNIDAD DE COMPETENCIA

“UC1104_3: Gestionar departamentos de servicio de 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 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal.

Su resultado servirá solamente para ayudarle, **ORIENTÁNDOLE** en qué medida posee la competencia profesional de la “UC1104_3: Gestionar departamentos de servicios de 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:

Cada **actividad profesional principal (APP)** se compone de **varias actividades profesionales secundarias (APS)**.

Lea atentamente cada APP y a continuación sus APS. En cada APS marque con una cruz el indicador de autoevaluación que considere más ajustado a su grado de dominio de las APS. 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>APP1: Elaborar propuestas de objetivos y planes de actuación para el departamento de servicio de alimentos y bebidas del establecimiento de restauración, en función de sus características.</i>	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS 1.1: Obtener información de los planes generales de la empresa de restauración y de los específicos que afectan a su área de actuación, por medio de información directa y expresa.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS 1.2: Determinar los objetivos de carácter particular para la unidad o departamento de servicio de alimentos y bebidas, para su proposición a las instancias superiores y según las normas internas del establecimiento.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS 1.3: Identificar las opciones de actuación, seleccionando las más adecuadas según los objetivos fijados y en función de la disponibilidad de recursos y las características de la empresa de restauración.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS 1.4: Cuantificar los planes y acciones formulados para conseguir los objetivos fijados dentro de su área de responsabilidad.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS 1.5: Elaborar los planes de emergencia del establecimiento de restauración, colaborando con la persona o área responsable.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



APP2: Establecer la estructura organizativa general de departamento de servicio de alimentos y bebidas y sus sistemas de gestión de la información para conseguir los objetivos del establecimiento.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS2.1: Determinar el tipo de estructura organizativa general del departamento de servicio de alimentos y bebidas más adecuado para el logro de los objetivos, la planificación y las normas operativas del establecimiento.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.2: Determinar las funciones, tareas definidas y las relaciones internas que dan lugar en el departamento de alimentos y bebidas, conforme el plan de trabajo del establecimiento.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.3: Determinar los puestos de trabajo y el perfil profesional de las personas que deben ocuparlos, colaborando con la persona o área responsable.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.4: Establecer los sistemas de gestión interna de la información y la organización de los soportes, de modo que se dé respuesta a los objetivos del establecimiento.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.5: Determinar la documentación necesaria para el buen funcionamiento del departamento de servicios de alimentos y bebidas, controlando la coordinación de recursos, tareas y la transmisión de información entre los departamentos relacionados.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

APP3: Dirigir el departamento de servicio de alimentos y bebidas involucrando al personal dependiente, en función de las necesidades de la empresa y de las expectativas de los clientes.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS3.1: Identificar las motivaciones del personal dependiente en su ámbito de responsabilidad.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



APP3: <i>Dirigir el departamento de servicio de alimentos y bebidas involucrando al personal dependiente, en función de las necesidades de la empresa y de las expectativas de los clientes.</i>	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS3.2: Aplicar un estilo de dirección que involucre en el equipo de trabajo al personal nuevo, mediante acciones como. <ul style="list-style-type: none">- Facilitando y explicando, en caso necesario, el manual de acogida del establecimiento.- Estableciendo el periodo idóneo de adaptación para cada nueva incorporación.- Explicando las operaciones y procesos más significativos que se deban realizar.- Dando información sobre la empresa, su organización, imagen y otros aspectos de interés.- Facilitando la comunicación con los demás miembros del equipo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS3.3: Transmitir información sobre las metas y objetivos de la empresa al personal, de forma que se involucre en los mismos y se integre en el grupo de trabajo y en la empresa.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS3.4: Determinar las responsabilidades y funciones del personal del departamento de servicios de restauración, para que el equipo funcione de forma eficaz.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS3.5: Transmitir las instrucciones e indicaciones al personal dependiente, de forma clara y asegurándose de su perfecta comprensión.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS3.6: Dirigir las reuniones fijadas con el personal para establecer objetivos y para efectuar el seguimiento del desempeño de sus tareas, formalizando los informes pertinentes.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS3.7: Impartir programas de formación en su departamento para el desarrollo, motivación y promoción profesional del personal dependiente, según los procedimientos establecidos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS3.8: Efectuar acciones de formación y evaluación al personal dependiente facilitando así su integración en la empresa y una realización eficiente de las tareas asignadas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS3.9: Determinar los instrumentos necesarios para que el equipo dependiente realice su trabajo de forma eficiente, con el fin de facilitar la motivación, formación, control interno y evaluación de resultados.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



APP3: Dirigir el departamento de servicio de alimentos y bebidas involucrando al personal dependiente, en función de las necesidades de la empresa y de las expectativas de los clientes.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS3.10: Evaluar la productividad, el rendimiento y la consecución de objetivos del personal, reconociendo el éxito y corrigiendo actitudes y actuaciones, según el procedimiento establecido.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

APP4: Gestionar el sistema de calidad implantado en el departamento de servicio de alimentos y bebidas.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS 4.1: Diseñar los procesos y servicios en su ámbito de responsabilidad, aportando su conocimiento sobre las expectativas de los clientes y colaborando en la determinación de estándares de calidad y en la formulación de procedimientos e instrucciones de trabajo acordes con el sistema de calidad.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS4.2: Difundir la cultura de calidad entre el personal a su cargo, instruyéndole en el sistema y en las herramientas de la calidad y fomentando su participación en la mejora continua.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS4.3: Determinar planes de mejora para la implantación del sistema de calidad, identificando condiciones adversas, tanto actuales como potenciales.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS4.4: Establecer el sistema de indicadores y control de la calidad interna, analizando los datos aportados, informando a sus superiores y a otros departamentos y fomentando su participación en la mejora continua.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS4.5: Establecer los procedimientos para la recogida y análisis de información sobre la calidad externa y las encuestas de satisfacción, facilitando y fomentando la participación de los clientes.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS4.6: Verificar la aplicación de los procedimientos e instrucciones, así como, el cumplimiento de los estándares y normas efectuando la evaluación periódica del sistema de calidad implantado.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>