



PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN DE LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES

CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: SERVICIO RESTAURANTE

Código: HOT328_2

NIVEL: 2

CUESTIONARIO DE AUTOEVALUACIÓN PARA LAS TRABAJADORAS Y TRABAJADORES

UNIDAD DE COMPETENCIA

**“UC1052_2: Desarrollar los procesos de servicio de alimentos y
bebidas en sala”**

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 “UC1052_2: Desarrollar los procesos de servicio de alimentos y bebidas en sala”.

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.

| APP1: <i>Efectuar las operaciones necesarias de la mise en place (puesta a punto) de las instalaciones y equipamiento del restaurante para dar el servicio de alimentos y bebidas en sala.</i> | INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN | | | |
|---|-------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 |
| APS1.1: Proceder a la apertura del local ventilando las instalaciones y notificando las posibles averías detectadas a quien corresponda. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| APS1.2: Aprovisionar para el servicio materias primas y bebidas controlando y confirmando los pedidos mediante el vale de pedido. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| APS1.3: Limpiar el local, mobiliario, equipos, útiles y menaje propios del restaurante a partir de las órdenes de servicio del día y aplicando los procedimientos establecidos. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| APS1.4: Repasar el material y el petit menaje para el montaje a partir de las órdenes del servicio del día consiguiendo las mejores condiciones para el material a utilizar. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| APS1.5: Montar los aparadores y las mesas con mantelería, vajilla y cubertería apropiadas, entre otras. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| APS1.6: Revisar y poner en marcha los equipos del restaurante supervisando las condiciones de funcionamiento. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| APS1.7: Revisar las cartas y los menús del restaurante comprobando número y condiciones, analizando los platos del menú, sugerencias del día, ingredientes y proceso de elaboración para informar a los clientes de la oferta gastronómica del establecimiento. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |



| APP1: Efectuar las operaciones necesarias de la mise en place (puesta a punto) de las instalaciones y equipamiento del restaurante para dar el servicio de alimentos y bebidas en sala. | INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN | | | |
|--|-------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 |
| APS1.8: Montar el comedor realizando la decoración y ambientación musical. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

| APP2: Atender o acoger a los clientes aplicando las técnicas de atención, comunicación e información en los establecimientos de hostelería facilitando así la venta de la oferta gastronómica y de bebidas del restaurante. | INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN | | | |
|--|-------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 |
| APS2.1: Saludar con cortesía a los clientes acomodándoles con rapidez. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| APS2.2: Informar sobre la oferta gastronómica y de bebidas del restaurante del establecimiento comprobando que tienen a su disposición la lista de precios de acuerdo con su programa de ventas. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| APS2.3: Ejecutar operaciones de servicio de alimentos y bebidas en sala cuidando la apariencia personal y de acuerdo con las normas establecidas transmitiendo una buena imagen de la empresa. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| APS2.4: Facilitar la venta de la oferta gastronómica y de bebidas del establecimiento, interaccionando con el cliente y utilizando el medio más eficaz en el proceso de comunicación. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| APS2.5: Concretar la venta presentando una o varias alternativas al cliente de la oferta gastronómica y de bebidas mediante los procedimientos de venta establecidos y asegurándose verbalmente de los pedidos del cliente. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

| APP3: Ejecutar el proceso de servicio de alimentos y bebidas en un restaurante aplicando las técnicas necesarias habiendo verificado previamente la comanda. | INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN | | | |
|---|-------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 |
| APS3.1: Verificar la comanda antes de servir alimentos o bebidas comprobando la correspondencia entre los productos y la solicitud de los clientes antes de servir. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |



| APP3: Ejecutar el proceso de servicio de alimentos y bebidas en un restaurante aplicando las técnicas necesarias habiendo verificado previamente la comanda. | INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN | | | |
|---|-------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 |
| APS3.2: Servir alimentos y bebidas en sala teniendo en cuenta las normas operativas del establecimiento, la fórmula de restauración, los medios de trabajo definidos en las normas básicas de servicio, el tipo de servicio, el desarrollo lógico del servicio, las normas de protocolo en el servicio, entre otras. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| APS3.3: Ejecutar el servicio de alimentos y bebidas en sala procurando en todo momento su realización con la máxima rapidez y eficacia, tramitando las comandas según el orden establecido, asegurándose de que los alimentos y bebidas servidos se corresponden con la solicitud del cliente, aplicando las técnicas de servicio apropiadas o establecidas, transportando los alimentos de la cocina al comedor en la forma y momento adecuados, transportando el material desbarasado al office con rapidez y eficacia. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

| APP4: Efectuar el cobro de la venta de alimentos y bebidas en un restaurante según el procedimiento establecido y potenciando la materialización de futuras ventas a partir de la comprobación del nivel de satisfacción del cliente. | INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN | | | |
|---|-------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 |
| APS4.1: Confeccionar la factura del servicio prestado una vez solicitada por los clientes y teniendo en cuenta las normas y procedimientos del establecimiento. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| APS4.2: Prestar información sobre las tarjetas de crédito que acepta el establecimiento. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| APS4.3: Comprobar la tarjeta de crédito del cliente mediante la comprobación de datos como, fecha de caducidad de la misma, firma del cliente con un documento de identificación, recepción del comprobante de pago por parte del cliente, entre otras. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| APS4.4: Verificar la factura emitida confirmando tique o comanda. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| APS4.5: Despedir a los clientes comprobando el nivel de satisfacción y potenciando la materialización de futuras ventas. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |



| APP5: Confeccionar el cierre diario de producción de un restaurante con los procedimientos establecidos analizando así el resultado económico del establecimiento. | INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN | | | |
|--|-------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 |
| APS5.1: Confeccionar el cierre diario de producción del restaurante comprobando la concordancia entre la producción del día y la suma de las facturas, el desglose de alimentos y bebidas servidas, los ingresos atípicos, los datos de la operación (nº clientes, nº de cartas, nº de menús, servicios especiales, costes de la producción, entre otras). | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| APS5.2: Efectuar el arqueo y la liquidación de la caja del restaurante comprobando los pagos y depósitos realizados. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| APS5.3: Utilizar los soportes documentales físicos para efectuar el cierre de caja aplicando las normas y los procedimientos administrativos establecidos. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| APS5.4: Reflejar de forma documental las posibles anomalías y desviaciones obtenidas durante el proceso del cierre de caja. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

| APP6: Dejar las instalaciones del restaurante operativas para servicios posteriores efectuando las operaciones necesarias del cierre o post servicio. | INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN | | | |
|---|-------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 |
| APS6.1: Almacenar y reponer géneros para el siguiente servicio de alimentos y bebidas en sala teniendo en cuenta: las normas operativas del establecimiento; el tipo de envasado; las características de conservación; las necesidades del servicio; el momento de utilización; a rotación de stocks, entre otros. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| APS6.2: Adecuar el local, mobiliario y equipos para el siguiente servicio del restaurante teniendo en cuenta las normas operativas del establecimiento; la distribución de la zona según previsiones y reservas; la ventilación del local, el repaso de las instalaciones, especialmente suelos y sillas; el cambio de mantelería; el montaje de mesas, en su caso; la reposición de aparadores, en su caso, entre otros. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| APS6.3: Cerrar el restaurante ejecutando las operaciones de fin de servicio de alimentos y bebidas en sala, inventariar, limpiar y desinfectar equipos según el procedimiento establecido para cada una de las fases de la finalización del servicio y ventilando el local. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |



| APP6: Dejar las instalaciones del restaurante operativas para servicios posteriores efectuando las operaciones necesarias del cierre o post servicio. | INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN | | | |
|--|-------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 |
| APS6.4: Recoger el material y la lencería utilizada para el desarrollo del servicio de restaurante según el procedimiento establecido. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| APS6.5: Supervisar y desconectar máquinas utilizadas durante el servicio aplicando sistema APPCC. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |