



Servicio Andaluz de Empleo
CONSEJERÍA DE EMPLEO

CUESTIONARIO DE PERFIL COMPETENCIAL

Por favor, le rogamos LEA DETENIDAMENTE ESTE CUESTIONARIO, asegurándose de que comprende el objetivo del mismo, y CONTESTE A LAS PREGUNTAS CON LA MAYOR CLARIDAD Y SINCERIDAD, para contribuir a la obtención de conclusiones certeras.

El presente cuestionario forma parte de un estudio que **DOPP CONSULTORES** está realizando para el **SERVICIO ANDALUZ DE EMPLEO**, con el objetivo de analizar las competencias profesionales más demandadas por los empleadores del Sector Hostelero en Andalucía.

Se trata, por tanto, de conocer las **HABILIDADES Y ACTITUDES** necesarias para que un profesional del **SECTOR DE LA HOSTELERÍA** (Ayudante de Cocina, Camarero, Cocinero, Sumiller, Jefe de Economato y Bodega, Jefe de Cocina, Jefe de Sala/Maitre) desempeñe con alta eficiencia el conjunto de funciones de su puesto, de forma que contribuya al éxito del negocio.

ESTA ENCUESTA ES TOTALMENTE ANÓNIMA Y CONFIDENCIAL

La información recogida en este Cuestionario está acogida al secreto estadístico, por lo que, de acuerdo con las leyes vigentes, garantizamos la total confidencialidad en su tratamiento. En ningún caso se ofrecerá individualizadamente. Todos los datos y opiniones que se recojan se presentarán agregados en el resultado de la presente investigación.

Muchas gracias por su colaboración



POSICIÓN OCUPADA: _____ **FECHA:** _____
EMPRESA: _____ **HORA:** _____

Piense ud. en **“EL MEJOR DE SUS EMPLEADOS”** de cada uno de los puestos objeto de estudio (Ayudante de Cocina, Camarero, Cocinero, Sumiller, Jefe de Economato y Bodega, Jefe de Cocina, Jefe de Sala/Maitre):

Necesitamos conocer **qué comportamientos son propios de ese profesional “Excelente”**. Son comportamientos que lo **diferencian de sus compañeros que cumplen con lo requerido, pero no sobresalen**.

PARA ELLO, LE ROGAMOS LEA CADA UNO DE LOS 34 COMPORTAMIENTOS CON DETALLE Y PONGA EN LAS CASILLAS DE LA DERECHA:

“E”	Si efectivamente ese comportamiento es propio del mejor, es decir, es un comportamiento diferencial de éxito.
“NA”	Si ese comportamiento “No aplica” en esa ocupación, es decir, no es necesario ni tan siquiera para cumplir con el nivel normal de desempeño de las funciones.
	En blanco en otros casos.

A MODO DE EJEMPLO:

	Ayte. Cocina	Camarero	Cocinero	Sumiller	Jefe Economato y Bodega	Jefe Cocina	Jefe de Sala/Maitre
• Es eficaz y ágil tomando y tramitando la comanda	NA	E	NA	NA	NA	NA	

ÁMBITO OPERATIVO	OCUPACIÓN / PUESTO						
EVIDENCIA DE COMPORTAMIENTO	Ayte. Cocina	Camarero	Cocinero	Sumiller	Jefe Económico y Bodega	Jefe Cocina	Jefe de Sala/Maitre
• Es eficaz y ágil tomando y tramitando la comanda							
• Calcula la cuenta a los clientes con rapidez mental, minimizando errores							
• Aporta sugerencias y aclaraciones a los clientes (carta, vinos, ...) con espíritu de servicio							
• Es riguroso y correcto en la preparación y servicio de las comidas/bebidas, respetando en todo momento el protocolo							
• Se anticipa a las demandas de los clientes, confeccionando la oferta (gastronómica, vinos, etc.) en base a las mismas							
• Busca y propone alternativas para mejorar la calidad del servicio, platos y procesos de trabajo							
• Aporta ideas innovadoras y creativas en su puesto de trabajo (elaboración y presentación de platos y bebidas, organización de eventos en sala, decoración de instalaciones, etc.)							
• Cuida los detalles, trabajando con gran meticulosidad (elaboración de alimentos, limpieza, presentación de platos, etc.)							
• No se rinde, tolera la presión en situación de tensión							
• Reacciona con rapidez ante problemas imprevistos, resuelve y toma decisiones							

ÁMBITO DE GESTIÓN	OCUPACIÓN / PUESTO						
EVIDENCIA DE COMPORTAMIENTO	Ayte. Cocina	Camarero	Cocinero	Sumiller	Jefe Econo- mato y Bodega	Jefe Cocina	Jefe de Sala/ Maitre
<ul style="list-style-type: none"> Planifica y organiza su propio trabajo siguiendo procedimientos y controles eficaces 							
<ul style="list-style-type: none"> Actualiza sus conocimientos permanentemente (lectura, asistencia a conferencias, etc.), obteniendo información del sector y nuevas tendencias del mercado 							
<ul style="list-style-type: none"> Se adapta con facilidad a nuevas tecnologías para el desempeño de su trabajo (robots, ordenadores, etc.) 							
<ul style="list-style-type: none"> Optimiza la gestión de compras para obtener los mejores resultados, en búsqueda de la mejora continua 							
<ul style="list-style-type: none"> Analiza y controla la cuenta de resultados, poniendo en marcha acciones que reduzcan las desviaciones negativas 							
<ul style="list-style-type: none"> Controla y verifica el stock de productos, asegurándose del conocimiento permanente de su estado en calidad y cantidad 							
<ul style="list-style-type: none"> Mantiene en perfecto orden y limpieza las instalaciones, herramientas, maquinarias y materiales relacionados con su puesto de trabajo 							
<ul style="list-style-type: none"> Archiva con orden y pulcritud toda la documentación que se genera en su puesto de trabajo, siendo localizable por cualquier otra persona ajena al mismo 							
<ul style="list-style-type: none"> Es exigente y riguroso en el cumplimiento de la normativa legal externa e interna que afecta a su ámbito de actuación (higiene, seguridad, calidad, etc.) 							
<ul style="list-style-type: none"> Ve más allá de su puesto de trabajo, no se queda en la tarea concreta 							

ÁMBITO DE RELACIONES EXTERNAS	OCUPACIÓN / PUESTO						
EVIDENCIA DE COMPORTAMIENTO	Ayte. Cocina	Camarero	Cocinero	Sumiller	Jefe Econo- mato y Bodega	Jefe Cocina	Jefe de Sala/ Maitre
<ul style="list-style-type: none"> Negocia con terceros optimizando las condiciones y servicio recibido por parte de los mismos 							
<ul style="list-style-type: none"> No descuida su aspecto físico, lleva en perfecto estado el vestuario de trabajo (gorros, batas, delantales, etc.) 							
<ul style="list-style-type: none"> Recibe y despide a los clientes de forma atenta y amable, pero sin caer en el servilismo 							
<ul style="list-style-type: none"> Se anticipa a las necesidades del cliente, y va más allá de lo que el cliente espera 							
<ul style="list-style-type: none"> Capta sin dificultad el nivel y expectativas del cliente, adecuando el trato en función de las mismas 							
<ul style="list-style-type: none"> Recuerda el nombre del cliente, sus gustos y preferencias, dispensando un trato personalizado 							
<ul style="list-style-type: none"> Ante quejas y situaciones de tensión es paciente, no pierde los nervios 							
<ul style="list-style-type: none"> Practica la escucha activa y mantiene un buen nivel de comunicación, utilizando el vocabulario adecuado 							
ÁMBITO DE RELACIONES INTERNAS	Ayte. Cocina	Camarero	Cocinero	Sumiller	Jefe Econo- mato y Bodega	Jefe Cocina	Jefe de Sala/ Maitre
<ul style="list-style-type: none"> Consigue influir en los demás, les convence y aporta seguridad, siguen su criterio porque genera confianza 							
<ul style="list-style-type: none"> Coopera con sus compañeros, impulsa y anima al equipo para la consecución de objetivos comunes, genera buen clima 							
<ul style="list-style-type: none"> Informa y recibe información de forma periódica para mejorar el trabajo del equipo 							
<ul style="list-style-type: none"> Se preocupa por el aprendizaje y desarrollo de sus colaboradores 							
<ul style="list-style-type: none"> Sabe delegar en sus colaboradores, a la vez que exigirles responsabilidades y compromiso con la calidad 							
<ul style="list-style-type: none"> Defiende a la empresa, se preocupa porque vaya bien el negocio 							

