



>> ADMINISTRADOR DE RESTAURANTE/ Perfil

PORTADA



PRESENTACION

El documento que se presenta a continuación es uno de los productos que contempla el desarrollo de traducciones formativas modulares en el marco del proyecto “Levantamiento de Perfiles Ocupacionales Críticos y Desarrollo de Material Formativo para el Clúster de Turismo de Intereses Especiales”.

La estructura modular se establece de acuerdo a las competencias del perfil, estableciendo un orden secuencial de complejidad en la aplicación de la competencia. Cabe señalar que los módulos al integrarse pueden corresponder a distintos niveles de avance en el contexto de una carrera.

A continuación se presenta uno de los 15 perfiles ocupacionales denominado Administrador de Restaurantes, en ésta se definió Perfil Ocupacional, Unidades de Competencia, Criterios de Desempeño, contexto de competencia, competencias conductuales asociados a cada uno de los criterios de desempeño de cada unidad de competencia y sus habilidades.

En definitiva, este material servirá de apoyo para las personas y empresas que en un futuro deseen capacitarse y certificarse en base a competencias laborales y también para los tutores que participen en este proceso de formación.

>> ADMINISTRADOR DE RESTAURANTE/ Perfil

DESCRIPCION PERFIL OCUPACIONAL DE ADMINISTRADOR DE RESTAURANTE

SECTOR: Turismo		SUBSECTOR: Alimentación		VIGENCIA: Nov. 2012	
Perfil Ocupacional: Persona cuya responsabilidad incluye: planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades asociadas al restaurante. Asimismo deberá optimizar los recursos materiales y humanos con los que dispone para ofrecer calidad en el servicio y en la atención al cliente, además de tener un fuerte enfoque hacia la mediación y solución de conflictos como oportunidad. Deberá contar con al menos 2 años de experiencia en las funciones definidas y entrenamiento formal que acredite conocimientos y habilidades que aparecen en las unidades de competencias laborales del perfil. El trabajador podrá demostrar experiencia acumulada en otras áreas relacionadas. Al obtener la certificación en este Perfil Ocupacional, el trabajador habrá demostrado sus conocimientos y habilidades en cada una de las unidades que lo componen, lo que sumado a una capacitación en su empresa, le da las herramientas para desempeñarse en empresas, tales como: Restaurantes, fuentes de soda, resto bar, entre otros lugares asociados al área.					
Unidades de Competencia Asociadas al Perfil	Contextos de Competencia				
	Condiciones y situaciones:	Herramientas, equipos y materiales:	Evidencias		
			Directas (Generadas en presencia del evaluador)	Indirectas (Generadas en la historia laboral de la persona)	
STSA 001 Planificar, organizar y dirigir la administración.	<ul style="list-style-type: none">• Organizando, supervisando y controlando al personal.• Administrando, supervisando y controlando la gestión del restaurante.• Atendiendo proveedores.• Atendiendo clientes.• Comunicándose y solucionando problemas con los empleados y clientes.	<ul style="list-style-type: none">• Artículos de escritorio (papel, lápices, corrector, corchetera, perforadora, marcadores, cuadernillos de notas).• Archivadores, carpetas, separadores.• Documentos asociados a la actividad comercial (facturas, guías de despacho, comandas, cartas).• Calculadora.• Equipo computacional e impresora.• Software de restaurant.• Libros contables y de asistencia.• Materiales de aseo e higiene.• Uniformes del personal completos.• Teléfono móvil.	<ul style="list-style-type: none">• 3 observaciones en terreno.• Autoevaluación• Evaluación directa del jefe.• Evaluación del equipo de trabajo hacia el administrador.	<ul style="list-style-type: none">• Reportes de los clientes.• Reporte de cliente a través de técnica de reporte incógnito (empresa externa).• Cartas de recomendación.• Diplomas y Cursos de capacitación.	
STSA 002 Controlar, supervisar y evaluar gestión.	<ul style="list-style-type: none">• Respetando su jornada laboral (45 horas semanales para la optimización de productividad) o según requerimiento de la empresa.• En alta y baja demanda de clientes.• Manejo de software de administración.• Manejo de un idioma (recomendable inglés).				
STSA 003 Manejar situaciones de conflicto como oportunidades de retroalimentación.					

>> ADMINISTRADOR DE RESTAURANTE/ Perfil

UNIDAD DE COMPETENCIA LABORAL – SECTOR TURISMO / Subsector Alimentación. Perfil Ocupacional Administrador de Restaurante.

I. Planificar, organizar y dirigir la administración		Código: STSA 001	Vigencia: Nov. 2012
Actividades Claves			
I.1 Elaborar y/o comunicar las políticas, normas, procedimientos y funciones al personal	I.2 Manejar proveedores	I.3 Realizar tareas de gestión administrativa	I.4 Desarrollar acciones de marketing para la mantención y posicionamiento del restaurante
Criterios de Desempeño:	Criterios de Desempeño:	Criterios de Desempeño:	Criterios de desempeño:
I.1.1 Confirmar y ratificar la información entregada con respecto a los procedimientos de la empresa.	I.2.1. Identificar los proveedores con las mejores opciones para abastecer el restaurante, precio, calidad, rapidez y responsabilidad del servicio	I.3.1 Controlar diariamente par stock en cada una de las áreas del restaurante.	I.4.1 Desarrollar y aplicar herramientas de evaluación del servicio para realizar acciones de marketing.
I.1.2 Elaborar y/o entregar manual de políticas y procedimientos de la empresa	I.2.2 Contactar a los proveedores para cubrir las necesidades que presente	I.3.2 Utilizar sistemas contables, de stock de inventarios y planillas electrónicas, según procedimientos de la empresa.	I.4.2 Analizar constantemente las acciones de marketing que realiza la competencia.
I.1.3 Comunicar e instruir políticas de la empresa y funciones al personal según procedimientos establecidos por la misma.	I.2.3 Evaluar constantemente los proveedores analizando precios, calidad, tiempo de respuesta, rentabilidad.	I.3.3 Realizar órdenes de compra según departamento definido por la empresa y entregarlo al departamento o responsable de adquisición.	I.4.3 Generar un plan de marketing para fidelizar y atraer nuevos clientes.
I.1.4 Determinar los requerimientos de capacitación para el personal, según los procedimientos establecidos por la empresa.	I.2.4 Recepcionar mercadería a través de informes o algún documento según las características de los productos solicitados y según procedimientos de la empresa.	I.3.4 Realizar cierre contable del local, según los procedimientos de la empresa	I.4.4 Implementar plan de marketing.
I.1.5 Realizar capacitación para el personal nuevo y antiguos para reforzar procedimientos y conocimientos, según procedimientos de la empresa.	I.2.5 Recepcionar guías de despacho y facturas de los proveedores.	I.3.5 Llenar nómina y solicitar productos, materiales, equipamiento, etc., faltantes, según los procedimientos de la empresa.	I.4.5 Realizar un seguimiento o background del plan de marketing

>> ADMINISTRADOR DE RESTAURANTE/ Perfil

Actividades Claves			
I.1 Elaborar y/o comunicar las políticas, normas, procedimientos y funciones al personal	I.2 Manejar proveedores	I.3 Realizar tareas de gestión administrativa	I.4 Desarrollar acciones de marketing para la mantención y posicionamiento del restaurante
I.1.6 Mantener un registro de anotaciones, atrasos, asistencia del personal horas extras, utilizando los medios dispuestos por la empresa y según los procedimientos de la empresa.	I.2.6 Negociar con proveedores.	I.3.6 Dirigir contabilidad del restaurante.	I.4.6 Informar a la autoridad ante, durante y post el plan de marketing, acciones de marketing aplicados y resultados obtenidos.
I.1.7 Aceptar o rechazar permisos solicitados por el personal a cargo, según procedimientos establecidos por la empresa.	I.2.7 Revisar el estado y vencimiento de los productos y envases, según procedimientos de la empresa.		
I.1.8 Informar y validar con la dirección o autoridad correspondiente las políticas y procedimientos a comunicar.	I.2.8 Registrar los movimientos de entrada y de salida de productos para elaborar, según los procedimientos de la empresa.		

>> ADMINISTRADOR DE RESTAURANTE/ Perfil

Conductas asociadas a las Actividades Claves y ejemplos de éstas				
Competencia Conductual	I.1 Elaborar y/o comunicar las políticas, normas, procedimientos y funciones al personal	I.2 Manejar proveedores	I.3 Realizar tareas de gestión administrativa	I.4 Desarrollar acciones de marketing para la mantención y posicionamiento del restaurante
Comunicación Oral Comunicación efectiva a través de lenguaje hablado, utilizando dicción modulada adecuada, procurando comprender y ser comprendido.	<ul style="list-style-type: none"> Comunica, mediante una reunión de capacitación, al personal a su cargo sobre las normas de seguridad que deben considerar en su lugar de trabajo. 	<ul style="list-style-type: none"> Comunica de manera clara y precisa las necesidades de insumos y materiales para proveer el restaurant con el fin de recibir las mejores ofertas de parte de los proveedores 	<ul style="list-style-type: none"> Asegura que exista una retroalimentación del servicio prestado a través de la comunicación directa. 	<ul style="list-style-type: none"> Explicar la estrategia, al directorio o jefes del restaurant, que se aplicara para el posicionamiento del restaurant en el mercado.
Modalidad de contacto Es la capacidad de demostrar una sólida habilidad de comunicación; esta capacidad asegura una comunicación clara. En un concepto más amplio, comunicar incluye saber escuchar y hacer posible que los demás tengan fácil acceso a la información que se posea.	<ul style="list-style-type: none"> Escucha plenamente las opiniones y sugerencia del persona, sobre las políticas de procedimiento y normas del local, con el fin de retroalimentar la información y mejorar el servicio otorgado. 	<ul style="list-style-type: none"> Recibe las ofertas de los distintos proveedores, comparando la mejor opción. 	<ul style="list-style-type: none"> Recibe la información de parte del cajero de turno en el momento de cierre de caja, comprendiendo cada uno de los detalles que este debe entregarle en el momento de realizar un reporte contable. 	<ul style="list-style-type: none"> Escucha las opiniones en forma receptiva, de parte del directorio o jefes del restaurant, como una retroalimentación para mejorar detalles de la estrategia presentada.
Búsqueda de información Es la inquietud y la curiosidad constante por saber más sobre las cosas, los hechos o las personas. Implica buscar información más allá de las preguntas rutinarias o de lo requerido en el lugar de trabajo. Puede implicar el análisis profundo o el pedido de una información concreta, la resolución de discrepancias haciendo una serie de preguntas o la búsqueda de información variada sin un objeto concreto que quizá sea útil en el futuro.	<ul style="list-style-type: none"> Reúne la información sobre las normas de seguridad en el trabajo para proporcionárselos de forma clara al personal a cargo. 	<ul style="list-style-type: none"> Clasifica los proveedores, ordenándolos por categoría, con el fin de organizar la información para cuando esta sea requerida. 	<ul style="list-style-type: none"> Decepciona la información entregada por el cajero de turno en el cierre de caja, organizándola, con el fin de mantener un orden y seguimiento de las actividades contables del restaurant. 	<ul style="list-style-type: none"> Recopila la información recibida por parte del personal y del directorio del restaurant con el fin de utilizarla en forma clara en el momento de implementar la estrategia.

>> ADMINISTRADOR DE RESTAURANTE/ Perfil

CONOCIMIENTOS	HABILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • Dominio de programas computacionales (Word, Excel), Internet, mails. • Procedimiento y reglas internas del área de trabajo. • Realizar y/o conocer los procedimientos y normas de la empresa • Conocimientos y utilización de técnicas de ventas • Conocimiento de uso de software de administración de restaurante (software de restoración) • Conocimientos de Leyes Laborales Chilenas. • Reglamentos del Servicio de Salud • Dominar conocimientos de prácticas de seguridad alimentaria. 	<ul style="list-style-type: none"> • Hábil en la búsqueda de información relevante y asertiva • Usar correctamente una planilla de texto y cálculo para procesar información simple. • Manejar y utilizar lenguaje apropiado. • Estimular la negociación. • Hábil en la comunicación verbal y no verbal.

>> ADMINISTRADOR DE RESTAURANTE/ Perfil

UNIDAD DE COMPETENCIA LABORAL – SECTOR TURISMO / Subsector Alimentación. Perfil Ocupacional Administrador de Restaurante.

2. Controlar, supervisar y evaluar gestión	Código: STSA 002	Vigencia: Nov. 2012
--	------------------	---------------------

Actividades Claves	
2.1 Evaluar, calificar, supervisar y controlar competencias técnicas y conductuales del personal	2.2 Controlar, supervisar y evaluar el cumplimiento de las normativas sanitarias y de seguridad
Criterios de Desempeño:	Criterios de Desempeño:
2.1.1 Calificar al personal capacitado para cumplir con diversos roles dentro de la empresa.	2.2.1 Verificar que las instalaciones del local cumplan con los requerimientos de higiene y seguridad, según Servicio de Salud y procedimientos de la empresa.
2.1.2 Chequear que el personal cumpla con el plan de trabajo diseñado, según plan de producción y procedimientos de la empresa.	2.2.2 Supervisar y controlar el correcto funcionamiento y sanitización de máquinas y equipos (freidoras, refrigeradores, dispensadores, planchas churrasqueras, hornos, conserveras, campanas de extracción, barras de baño maría, otros mobiliarios), según indicación del fabricante y del Servicio de Salud y procedimientos de la empresa.
2.1.3 Supervisar y corregir el cumplimiento de las tareas y funciones asignadas a cada trabajador de acuerdo a su área, según procedimientos de la empresa.	2.2.3 Velar por el uso permanente y correcto de los implementos de higiene y sanitización del personal a cargo, según Servicio de Salud y los procedimientos de la empresa.
2.1.4 Analizar y evaluar la información sobre desempeño, según los procedimientos establecidos por la empresa.	2.2.4 Chequear y controlar el orden e higiene en las áreas y sectores del local, según Servicio de Salud y procedimientos de la empresa.
2.1.5 Comunicar los riesgos existentes asociados al trabajo (quemaduras, caídas), según los procedimientos de la empresa.	2.2.5 Controlar los desechos producidos por la elaboración de las comidas, según procedimientos de la empresa.
2.1.6 Verificar seguridad del trabajador según mutual, dirección del trabajo y normas del servicio de salud para generar entorno seguro.	

>> ADMINISTRADOR DE RESTAURANTE/ Perfil

Actividades Claves	
2.1 Evaluar, calificar, supervisar y controlar competencias técnicas y conductuales del personal	2.2 Controlar, supervisar y evaluar el cumplimiento de las normativas sanitarias y de seguridad
2.1.7 Solicitar y promover comportamientos seguros entre los trabajadores, según las normas de seguridad determinadas por la empresa	

Conductas asociadas a las Actividades Claves y ejemplos de éstas		
Competencia Conductual	2.1 Evaluar, calificar, supervisar y controlar competencias técnicas y conductuales del personal	2.2 Controlar, supervisar y evaluar el cumplimiento de las normativas sanitarias y de seguridad
Capacidad de planificación y de organización Es la capacidad de determinar eficazmente las metas y prioridades de su tarea/área/ proyecto estipulando la acción, los plazos y los recursos requeridos. Incluye la instrumentación de mecanismos de seguimiento y verificación de la información.	<ul style="list-style-type: none"> • Informa al personal sobre las medidas que se tomarán para llevar a cabo el control efectivo de las competencias técnicas y conductuales que deben mantener durante su trabajo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Controla el efectivo cumplimiento de las normas de seguridad por parte del personal, en cada una de sus
Perseverancia Es la predisposición a mantenerse firme y constante en la prosecución de acciones y emprendimientos de manera estable o continua hasta lograr el objetivo.	<ul style="list-style-type: none"> • Insiste frente a la importancia que significa mantener el control de las competencias técnicas y conductuales del personal para mantener un servicio de calidad a los clientes que frecuentan el restaurant. 	<ul style="list-style-type: none"> • Insiste en el control de las normativas sanitarias y de seguridad, para mantener el área de trabajo libre de peligro para el personal y para los clientes.
Desarrollo estratégico de los recursos humanos Es la capacidad para analizar y evaluar el desempeño actual y potencial de los colaboradores y definir e implementar acciones de desarrollo para las personas y equipos en el marco de las estrategias de la organización, adoptando un rol de facilitador y guía.	<ul style="list-style-type: none"> • Califica al personal para que este se desempeñe en forma óptima en su área de trabajo, y entregue un buen servicio a los clientes del restaurant. 	<ul style="list-style-type: none"> • Vela por la seguridad necesaria para que el personal a cargo desarrolle su trabajo en óptimas condiciones.

>> ADMINISTRADOR DE RESTAURANTE/ Perfil

CONOCIMIENTOS	HABILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • Dominio de programas computacionales (Word, Excel), Internet, mails. • Manejar técnicas de comunicación oral y escrito. • Procedimiento y reglas internas del área de trabajo. • Conocimientos y prácticas de coordinación y administración de personal. • Reglamento de capacitación conforme a la Ley 19.518, Estatuto de Capacitación y Empleo actualizado. 	<ul style="list-style-type: none"> • Hábil en la organización y distribución de recursos y materiales. • Saber implicarse en los trabajos que requieren trabajo en grupo. • Manejar y utilizar lenguaje apropiado. • Liderazgo.

>> ADMINISTRADOR DE RESTAURANTE/ Perfil

UNIDAD DE COMPETENCIA LABORAL – SECTOR TURISMO / Subsector Alimentación. Perfil Ocupacional Administrador de Restaurante.

3. Manejar situaciones de conflicto, como oportunidades de retroalimentación	Código: STSA 003	Vigencia: Nov. 2012
---	-------------------------	----------------------------

Actividades Claves	
3.1 Identificar y resolver situaciones de conflictos como oportunidades	3.2 Resolver y evaluar situaciones de conflicto como oportunidades
Criterios de Desempeño:	Criterios de Desempeño:
3.1.1 Identificar rápidamente conflictos que generan oportunidades y adoptar una rápida y adecuada acción para retroalimentar la calidad de servicio.	3.2.2 Generar instancias de capacitación (upselling) al personal para transferir el conocimiento y la experiencia de resolución de conflicto.
3.1.2 Acercarse al foco del conflicto.	3.2.1 Asumir la responsabilidad de encontrar una solución al conflicto dentro del ámbito de la responsabilidad individual.
3.1.3 Ocuparse del conflicto, utilizando los recursos para ayudar en la solución de acuerdo con la política y procedimiento de la empresa u organización.	
3.1.4 Realizar un seguimiento de la oportunidad para generar una respuesta optima y verificar como se solucionó.	
3.1.5 contactar clientes en caso de que exista un evento u otra acción, como forma de fidelizar y seguir la solución aplicada al conflicto asociado.	

>> ADMINISTRADOR DE RESTAURANTE/ Perfil

Conductas asociadas a las Actividades Claves y ejemplos de éstas		
Competencia Conductual	3.1 Identificar y resolver situaciones de conflictos como oportunidades	3.2 Resolver y evaluar situaciones de conflicto como oportunidades
Trabajo en equipo Capacidad de colaborar y cooperar con los demás, de formar parte de un grupo y de trabajar juntos: lo opuesto a hacerlo individual y competitivamente. Es la capacidad de participar activamente en la prosecución de una meta común subordinando los intereses personales a los objetivos del equipo.	<ul style="list-style-type: none"> • Trabaja en equipo para aclarar el conflicto y ocuparse de este generando la oportunidad de mejorar los servicios otorgados por el restaurant. 	<ul style="list-style-type: none"> • Comunica al equipo de trabajo sobre las situaciones de conflicto y en conjunto desarrollan estrategias para que estos sean oportunidades y así mejorar el servicio otorgado por el restaurant.
Desarrollo de relaciones Consiste en actuar para establecer y mantener relaciones cordiales, recíprocas y cálidas o redes de contactos con distintas personas.	<ul style="list-style-type: none"> • Otorgar los medios para solucionar el conflicto, de manera clara y cordial generando una cercanía con el cliente involucrado, con el fin de hacerlo sentir importante para el restaurant y así fidelizar su presencia. 	<ul style="list-style-type: none"> • Reunir al personal a cargo, estableciendo una comunicación cordial y acorde con el tema, con el fin de evaluar los conflictos como oportunidades de mejora del servicio.
Capacidad de entender a los demás Es la capacidad de escuchar adecuadamente, comprender y responder a pensamientos, sentimientos o intereses de los demás, aunque éstos no los hayan expresado a lo hayan hecho sólo parcialmente.	<ul style="list-style-type: none"> • Escuchar adecuadamente el conflicto que involucra al cliente, poniendo atención en los detalles, para lograr una solución adecuada para ambas partes. 	<ul style="list-style-type: none"> • Escuchar al personal, sus ideas para tomar las oportunidades y así mejorar el servicio otorgado, a partir de conflictos que puedan presentarse.

>> ADMINISTRADOR DE RESTAURANTE/ Perfil

CONOCIMIENTOS	HABILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • Organizar cognitivamente su trabajo, realizando un ordenamiento lógico. • Dominio de programas computacionales (Word, Excel), internet, mails. • Manejar técnicas de comunicación oral y escrito. • Conocimientos y prácticas de coordinación y administración de personal. 	<ul style="list-style-type: none"> • Habilidades para determinar los detalles y causas de los conflictos a través de la observación, interrogatorio y escuchar activamente. • Habilidades de resolución de conflictos, tomando este momento como oportunidades de retroalimentación para la mejora del servicio incorporar estrategias de habilidades de comunicación: <ul style="list-style-type: none"> • Asertividad. • Escuchar • Comunicación no verbal. • Resolución de problemas. • Negociación. • Empatía. • Afable • Histriónico. • Líder. • Capacidad de seguir los procedimientos para tramitar las quejas.